



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Tredje Afdeling)

23. januar 2019*

»Præjudiciel forelæggelse – forbrugerbeskyttelse – direktiv 2011/83/EU – aftaler om fjernsalg – artikel 6, stk. 1, litra h) – forpligtelse til at give oplysninger om fortrydelsesretten – artikel 8, stk. 4 – aftale indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne – begrebet »begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne« – folder vedlagt et tidsskrift – postkort til afgivelse af bestillinger, som indeholder et hyperlink, der henviser til oplysningerne om fortrydelsesretten«

I sag C-430/17,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland) ved afgørelse af 14. juni 2017, indgået til Domstolen den 17. juli 2017, i sagen:

Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

mod

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,

har

DOMSTOLEN (Tredje Afdeling),

sammensat af formanden for Fjerde Afdeling, M. Vilaras, som fungerende formand for Tredje Afdeling, og dommerne J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (refererende dommer) og D. Šváby,

generaladvokat: E. Tanchev,

justitssekretær: fuldmægtig R. Şereş,

på grundlag af den skriftlige forhandling og efter retsmødet den 7. juni 2018,

efter at der er afgivet indlæg af:

- Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG ved Rechtsanwalt R. Becker,
- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV ved Rechtsanwalt C. Rohnke,
- den tyske regering ved T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau og J. Techert, som befuldmægtigede,

* Processprog: tysk.

- den polske regering ved B. Majczyna, som befuldmægtiget,
 - den finske regering ved H. Leppo, som befuldmægtiget,
 - Europa-Kommissionen ved M. Kellerbauer og N. Ruiz García, som befuldmægtigede,
- og efter at generaladvokaten har fremsat forslag til afgørelse i retsmødet den 20. september 2018, afsagt følgende

Dom

- 1 Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af artikel 6, stk. 1, litra h), og af artikel 8, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT 2011, L 304, s. 64).
- 2 Anmodningen er blevet indgivet i forbindelse med en tvist mellem Walter Busch GmbH & Co. KG, som er et selskab efter tysk ret, og Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, en sammenslutning til bekæmpelse af urimelig handelspraksis (herefter »Zentrale«), vedrørende de oplysninger om forbrugerens fortrydelsesret, som er indeholdt i reklamemateriale fra dette selskab i form af et udfoldeligt reklameprospekt, der er vedlagt som bilag til forskellige aviser og tidsskrifter.

Retsforskrifter

EU-retten

Chartret

- 3 Artikel 11 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder (herefter »chartret«), der har overskriften »Ytrings- og informationsfrihed«, bestemmer i stk. 1 følgende:
»Enhver har ret til ytringsfrihed. Denne ret omfatter meningsfrihed og frihed til at modtage eller meddele oplysninger eller tanker uden indblanding fra offentlig myndighed og uden hensyn til landegrænser.«
- 4 Chartrets artikel 16, der har overskriften »Frihed til at oprette og drive egen virksomhed«, har følgende ordlyd:
»Friheden til at oprette og drive egen virksomhed anerkendes i overensstemmelse med EU-retten og national lovgivning og praksis.«
- 5 Chartrets artikel 38 med overskriften »Forbrugerbeskyttelse« bestemmer som følger:
»Der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.«

Direktiv 2011/83

- 6 Af 3.-5., 7., 34., 36 og 44. betragtning til direktiv 2011/83 fremgår som følger:
- »(3) Efter artikel 169, stk. 1, og stk. 2, litra a), [TEUF] skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som det vedtager i henhold til artikel 114 [TEUF].
 - (4) [...] For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne samtidig med, at nærhedsprincippet overholdes, er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted.
 - (5) [...] [F]uld harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted [vil] bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
 - [...]
 - (7) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. [...] Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
 - [...]
 - (34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. [...]
 - [...]
 - (36) I forbindelse med aftaler om fjernsalg bør oplysningskravene tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger. [...]
 - [...]
 - (44) Fortrydelsesretten gøres gældende på forskellig måde i medlemsstaterne, og det har medført omkostninger for erhvervsdrivende, som sælger på tværs af grænser. Indførelse af en harmoniseret standardfortrydelsesformular, som forbrugerne kan anvende, burde kunne forenkle fortrydelsesprocessen og skabe retssikkerhed. Derfor bør medlemsstaterne undlade at indføre yderligere krav til udformningen af EU-standardformularen, f.eks. at den skal udfyldes med en særlig skriftstørrelse. Forbrugeren bør imidlertid fortsat have mulighed for at gøre sin fortrydelsesret gældende med egne ord, forudsat at vedkommendes erklæring om at have besluttet at anvende aftalens fortrydelsesret over for den erhvervsdrivende er utvetydig. Et brev,

et telefonopkald eller returnering af varerne med en klar erklæring vil kunne opfylde dette krav, men det bør være forbrugeren, der har bevisbyrden for udøvelse af fortrydelsesretten inden for de i direktivet fastsatte frister. [...]«

7 Direktivets artikel 1 med overskriften »Genstand« bestemmer som følger:

»Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.«

8 Af direktivets artikel 2 med overskriften »Definitioner« fremgår følgende:

»I dette direktiv forstås ved:

[...]

7) »aftale om fjernsalg«: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugersens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker

[...]«

9 Samme direktivs artikel 6, der har overskriften »Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted«, bestemmer som følger:

»1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:

[...]

h) i tilfælde af eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre nævnte ret gældende, jf. artikel 11, stk. 1, samt den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I(B)

[...]

4. Oplysningerne i stk. 1, [litra h)], kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, [litra h)], hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter.

[...]«

10 Artikel 8 i direktiv 2011/83 med overskriften »Formelle krav for aftaler om fjernsalg« har følgende ordlyd

»1. For så vidt angår aftaler om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give de i artikel 6, stk. 1, omhandlede oplysninger eller stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde. For så vidt disse oplysninger gives på et varigt medium, skal de være letlæselige.

[...]

4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varernes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med stk. 1 i denne artikel.

[...]

7. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren bekræftelsen af den indgåede aftale på et varigt medium inden for rimelig tid efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg og senest ved leveringen af varerne, eller før leveringen af tjenesteydelsen begynder. Bekræftelsen skal indeholde:

a) alle de i artikel 6, stk. 1, nævnte oplysninger, medmindre den erhvervsdrivende allerede har givet oplysningerne til forbrugeren på et varigt medium forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg

[...]«

11 Direktivets artikel 9, der har overskriften »Fortrydelsesret«, bestemmer i stk. 1 og 2 følgende:

»1. Medmindre undtagelserne i artikel 16 finder anvendelse, har forbrugeren en frist på 14 dage til at fortryde en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted uden angivelse af årsag og uden at pådrage sig andre omkostninger end dem, der er fastsat i artikel 13, stk. 2, og artikel 14.

2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 nævnte fortrydelsesfrist 14 dage fra:

[...]«

12 Det nævnte direktivs artikel 11 med overskriften »Udøvelse af fortrydelsesretten« bestemmer følgende:

»1. Forbrugeren skal forud for fortrydelsesfristens udløb underrette den erhvervsdrivende om sin beslutning om at gøre fortrydelsesretten gældende. Forbrugeren kan til dette formål enten:

a) benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) eller

b) afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen.

Medlemsstaterne må ikke indføre bestemmelser om formelle krav til standardfortrydelsesformularen ud over de i bilag I(B) anførte.

[...]

3. Den erhvervsdrivende kan i tillæg til de i stk. 1 omhandlede muligheder også give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I(B), eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted. I så fald skal den erhvervsdrivende omgående på et varigt medium kvittere for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.

[...]«

- 13 Samme direktivs artikel 12, som har overskriften »Følgerne af udøvelse af fortrydelsesretten« bestemmer som følger:

»Ved udøvelse af fortrydelsesretten ophører parternes forpligtelse til:

- a) at opfylde aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, eller
- b) at indgå aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted i det tilfælde, hvor forbrugeren har afgivet tilbud.«

- 14 Bilag I til direktiv 2011/83, som vedrører »Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten«, indeholder del A med overskriften »Standardvejledning om fortrydelsesret« og del B med overskriften »Standardfortrydelsesformular«.

Tysk ret

- 15 § 355 i Bürgerliches Gesetzbuch (den borgerlige lovbog, herefter »BGB«) med overskriften »Fortrydelsesret i forbrugeraftaler« bestemmer i stk. 1 som følger:

»Såfremt der i henhold til lov tilkommer en forbruger en fortrydelsesret, er forbrugeren og den erhvervsdrivende i henhold til denne bestemmelse ikke bundet af deres viljeserklæringer om at indgå aftalen, såfremt forbrugeren fortryder sin viljeserklæring inden for den angivne frist. Fortrydelsesretten udøves ved, at der afgives en erklæring over for den erhvervsdrivende. Erklæringen skal utvetydigt give udtryk for forbrugerenes beslutning om at fortryde aftalen. Der skal ikke angives nogen grund til fortrydelsen. Afsendelse af fortrydelsen i god tid er tilstrækkelig til overholdelse af fristen.«

- 16 § 312g i BGB med overskriften »Fortrydelsesret« bestemmer i stk. 1 som følger:

»Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg har forbrugeren i henhold til § 355 [i BGB] en fortrydelsesret.«

- 17 § 246a i Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (lov om ikrafttræden af den borgerlige lovbog) med overskriften »Oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg samt andre aftaler om finansielle tjenesteydelser« bestemmer i stk. 1:

»[...]

2) Såfremt forbrugeren er berettiget til en fortrydelsesret i henhold til BGB's § 312g, stk. 1, er den erhvervsdrivende forpligtet til at oplyse forbrugeren om:

1. betingelserne, fristerne og procedurerne for udøvelsen af fortrydelsesretten i henhold til BGB's § 355, stk. 1, samt standardfortrydelsesformularen, der er fastsat i bilag 2

[...]«

Tvisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

- 18 Walbusch Walter Busch udsendte i 2014 et reklameprospekt, som havde et omfang på seks sider i formatet 19 x 23,7 cm, indsat i forskellige aviser og tidsskrifter. Prospektet indeholdt et bestillingspostkort, som kunne rives af. Der blev både på for- og bagsiden af bestillingspostkortet gjort opmærksom på fortrydelsesretten, idet Walbusch Walter Buschs telefon- og faxnummer, internetadresse og postadresse også var anført. Af det anførte websted, dvs. www.klepper.net, under fanebladet »AGB« (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*, almindelige forretningsbetingelser) fremgik oplysningerne om fortrydelsesretten og standardfortrydelsesformularen.
- 19 Zentrale fandt, at det omhandlede prospekt udgjorde urimelig handelspraksis, fordi det ikke indeholdt behørig oplysninger med hensyn til forbrugers fortrydelsesret, idet standardfortrydelsesformularen ikke var vedlagt dette prospekt.
- 20 Zentrale anlagde derfor sag ved Landgericht Wuppertal (den regionale ret i første instans i Wuppertal, Tyskland) med påstand om nedlæggelse af forbud mod offentliggørelse af det nævnte prospekt samt om betaling af de udgifter, som denne forening havde haft før retssagen.
- 21 Landgericht Wuppertal (den regionale ret i første instans i Wuppertal) gav Zentrale medhold, men afgørelsen fra denne retsinstans blev delvist ændret af Oberlandesgericht Düsseldorf (den regionale appeldomstol i Düsseldorf, Tyskland).
- 22 Walbusch Walter Busch har iværksat »revisionsanke« af dommen afsagt af Oberlandesgericht Düsseldorf (den regionale appeldomstol i Düsseldorf) ved Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland).
- 23 Den forelæggende ret har anført, at selv om det postkort, som var en del af det omhandlede prospekt, på for- og bagsiden henviser til en lovbestemt fortrydelsesret, savner dette prospekt enhver form for angivelse af betingelserne, tidsfristen og procedurerne for udøvelse af denne ret og indeholder ikke standardfortrydelsesformularen.
- 24 Ifølge den forelæggende ret kan der i denne forbindelse anvendes to forskellige tilgange med hensyn til fortolkningen af artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83 hvad angår omfanget af oplysningspligten over for forbrugeren ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne.
- 25 Efter en første tilgang finder denne bestemmelse anvendelse, når fjernkommunikationsteknikken, på abstrakt vis, efter sin art kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne. Således skal kataloger og brochurer altid indeholde samtlige oplysninger om fortrydelsesretten, mens det i en avisannonce eller en *flyer* i postkortformat, som giver mulighed for at afgive en bestilling, kan være tilstrækkeligt med en henvisning til, at fortrydelsesretten findes.
- 26 Efter en anden tilgang er det afgørende den erhvervsdrivendes konkrete udformning af fjernkommunikationsteknikken, herunder navnlig dennes beslutning med hensyn til design, layout, grafik eller reklamemediets omfang. Undtagelsen i artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83 kan finde anvendelse, når præsentationen af udtømmende oplysninger om fortrydelsesretten og procedurerne for fortrydelsesretten risikerer at optage en stor del af reklamemediet, f.eks. mere end 10% af dets overflade.
- 27 Den forelæggende ret har endvidere anført, at fortolkningen af den nævnte bestemmelse i direktiv 2011/83 skal tage hensyn til friheden til at oprette og drive egen virksomhed, anerkendt i chartrets artikel 16. Således som det fremgår af Domstolens dom af 17. december 2015, Neptune Distribution

(C-157/14, EU:C:2015:823, præmis 67), omfatter denne frihed navnlig friheden til at reklamere, idet den erhvervsdrivendes valg af de midler, som anvendes til dette formål, ikke må begrænses på uforholdsmæssig vis, således som det følger af chartrets artikel 52, stk. 1.

- 28 På den ene side kan forpligtelsen til i en reklame at angive alle de krævede oplysninger med hensyn til fortrydelsesretten have en negativ indvirkning på den erhvervsdrivendes mulighed for på hensigtsmæssig vis at benytte visse former for reklame, idet disse oplysninger risikerer at dominere de nævnte budskaber. På den anden side kan forbrugeren i en sådan situation blive eksponeret for et stort antal oplysninger, som denne ikke kan notere sig på behørig vis.
- 29 Under disse omstændigheder har Bundesgerichtshof (forbundsdomstol) besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Er det i forbindelse med anvendelsen af artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83/EU afgørende for spørgsmålet om, hvorvidt der i forbindelse med en fjernkommunikationsteknik (i den foreliggende sag et reklameprospekt med bestillingspostkort) kun er begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne,
- a) om fjernkommunikationsteknikken (abstrakt) efter sin art kun giver begrænset plads eller tid
- eller
- b) om den (konkret) i den udformning, som den erhvervsdrivende har valgt, kun giver begrænset plads eller tid?
- 2) Er det foreneligt med artikel 8, stk. 4, og artikel 6, stk. 1, litra h), i direktiv [2011/83], at oplysningen om fortrydelsesretten i tilfælde af begrænset præsentationsmulighed som omhandlet i artikel 8, stk. 4, i direktiv [2011/83] begrænses til oplysningen om, at der findes en fortrydelsesret?
- 3) Er det i henhold til artikel 8, stk. 4, og artikel 6, stk. 1, litra h), i direktiv [2011/83] forud for en aftaleindgåelse ved fjernsalg også i tilfælde af begrænset præsentationsmulighed altid obligatorisk at vedlægge fjernkommunikationsmidlet standardfortrydelsesformularen i henhold til del B i bilag I til direktiv [2011/83]?«

Om de præjudicielle spørgsmål

- 30 Med spørgsmålene, som skal behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, efter hvilke kriterier det skal vurderes, om en aftale kan anses for indgået ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne som omhandlet i artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83, og i givet fald omfanget af det oplysningskrav med hensyn til fortrydelsesretten, der er fastsat i dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra h).
- 31 Det skal indledningsvis bemærkes, at det fremgår af artikel 6, stk. 1, i direktiv 2011/83, at inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde give forbrugeren visse oplysninger vedrørende disse aftaler eller dette tilbud. Navnlig gælder det, at når der er en fortrydelsesret, pålægger dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra h), den erhvervsdrivende at give forbrugeren oplysninger om betingelserne, tidsfristen og procedurerne for at gøre nævnte ret gældende, jf. det nævnte direktivs artikel 11, stk. 1, og at give forbrugeren adgang til den standardfortrydelsesformular, der findes i bilag I, del B, til dette direktiv.
- 32 Artikel 11, stk. 1, i direktiv 2011/83 bestemmer, at en forbruger, der påtænker at gøre brug af sin fortrydelsesret, skal underrette den erhvervsdrivende ved at benytte standardfortrydelsesformularen i bilag I, del B, til dette direktiv eller ved at afgive en anden utvetydig erklæring om sin beslutning om at fortryde aftalen. Endvidere bestemmer det nævnte direktivs artikel 11, stk. 3, at den

erhvervsdrivende i tillæg til de i artikel 11, stk. 1, omhandlede muligheder også kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i bilag I, del B, til samme direktiv eller en anden utvetydig erklæring på den erhvervsdrivendes websted.

- 33 I det tilfælde, hvor aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, pålægger artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83 udelukkende den erhvervsdrivende en forpligtelse til ved anvendelse af nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse at give visse oplysninger omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1, heriblandt oplysninger om fortrydelsesretten som fastsat i det nævnte direktivs artikel 6, stk. 1, litra h). I et sådant tilfælde skal de øvrige oplysninger forud for indgåelsen af aftalen gives til forbrugeren under anvendelse af midler, der er tilpasset den anvendte fjernkommunikationsteknik, på en klar og forståelig måde.
- 34 Det bemærkes herved, at som det fremgår af artikel 1 i direktiv 2011/83, læst i lyset af fjerde, femte og syvende betragtning dertil, er formålet med direktivet at sikre et højt beskyttelsesniveau for forbrugerne ved at garantere deres oplysning og deres sikkerhed i transaktioner med erhvervsdrivende. Desuden er forbrugerbeskyttelse i Unionens politikker fastsat i artikel 169 TEUF samt i chartrets artikel 38 (jf. i denne retning dom af 2.3.2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, præmis 28).
- 35 Direktiv 2011/83 har til formål at give forbrugerne en bred beskyttelse ved at tillægge dem visse rettigheder bl.a. på området for aftaler vedrørende fjernsalg. EU-lovgivers hensigt er at undgå, at anvendelsen af fjernkommunikationsteknik medfører, at der gives færre oplysninger til forbrugeren (jf. analogt dom af 5.7.2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, præmis 36).
- 36 Det er af afgørende vigtighed for forbrugeren, at denne før indgåelsen af en kontrakt informeres om kontraktbestemmelserne og konsekvenserne af denne indgåelse (dom af 13.9.2018, *Wind Tre og Vodafone Italia*, C-54/17 og C-55/17, EU:C:2018:710, præmis 46). Det er således på grundlag af disse oplysninger, at sidstnævnte beslutter, om vedkommende ønsker at binde sig kontraktmæssigt til en erhvervsdrivende.
- 37 Som det fremgår af 36. betragtning til direktiv 2011/83, bør oplysningskravene i forbindelse med aftaler om fjernsalg tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antal tegn på visse mobiltelefonskærme, eller tidsbegrænsningen for salgsspot på tv. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende opfylde et minimum af oplysningskrav og henvise forbrugeren til en anden informationskilde, f.eks. ved at opgive et frikaldsnummer eller anføre et hyperlink til en af den erhvervsdrivendes websider, hvor der gives direkte og let adgang til de relevante oplysninger.
- 38 Det gælder således, at når en erhvervsdrivende for at indgå en aftale med en forbruger anvender en bestemt fjernkommunikationsteknik, kan det være umuligt for denne erhvervsdrivende inden for rammerne af denne kommunikation at give forbrugeren alle de oplysninger, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, i direktiv 2011/83. En sådan situation opstår, når den af den erhvervsdrivende valgte teknik kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, hvilket er resultatet af enten de specifikke egenskaber ved den pågældende teknik eller af begrænsninger, der følger af den erhvervsdrivendes økonomiske valg vedrørende navnlig markedsføringsmeddelelsens varighed og plads.
- 39 Vurderingen af, om en kommunikationsteknik i et konkret tilfælde kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne som omhandlet i artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83, skal ske under hensyntagen til samtlige de tekniske egenskaber ved den erhvervsdrivendes markedsføringsmeddelelse. Det skal i denne forbindelse efterprøves, om alle de oplysninger, som er omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1, henset til hvor meget plads og tid meddelelsen optager og minimumsstørrelsen af den skrifttype, som ville været passende for en gennemsnitsforbruger, som denne meddelelse er rettet til,

objektivt kan gives inden for rammerne af den nævnte meddelelse. Til gengæld er de valg, som den pågældende erhvervsdrivende har truffet med hensyn til udformning og anvendelse af den plads og den tid, som denne råder over i medfør af den kommunikationsteknik, som vedkommende har valgt at anvende, ikke relevante med henblik på denne vurdering.

- 40 Såfremt det fastslås, at fjernkommunikationsteknikken kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal det derefter undersøges, om den erhvervsdrivende i overensstemmelse med artikel 8, stk. 1 og 4, i direktiv 2011/83 har givet forbrugeren de øvrige oplysninger omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1, via en anden kilde, udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.
- 41 Det skal herved fastslås, at den løsning, som er valgt i artikel 8, stk. 1 og 4, i direktiv 2011/83, og som er beskrevet i nærværende doms præmis 37-40, har til formål at sikre en rimelig balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne, således som det fremgår af fjerde betragtning til dette direktiv.
- 42 Det oplysningskrav, der er fastsat i artikel 8, stk. 1 og 4, i direktiv 2011/83, gør det således muligt for forbrugeren på passende måde inden indgåelse af aftalen om fjernsalg at modtage de nødvendige oplysninger, som gør det muligt for denne at beslutte at indgå eller ikke at indgå aftalen, hvormed det legitime mål af almen interesse om beskyttelse af forbrugerne i overensstemmelse med artikel 169 TEUF, nævnt i tredje betragtning til dette direktiv, varetages, uden at ytringsfrihedens og informationsfrihedens væsentligste indhold samt friheden til at oprette og drive egen virksomhed som omhandlet i chartrets artikel 11 og 16 påvirkes.
- 43 Det bemærkes herved, at artikel 8, stk. 1 og 4, i direktiv 2011/83, som ikke forbyder anvendelsen af visse kommunikationsteknikker, alene, inden for et nærmere afgrænset område, opstiller rammer for indholdet af en markedsføringsmeddelelse, hvis formål er indgåelse af en aftale om fjernsalg med forbrugeren. Forpligtelsen til under alle omstændigheder at give de oplysninger, der er omhandlet i dette direktivs artikel 8, stk. 4, første punktum, vedrører udelukkende visse oplysninger, som skal gives til forbrugeren inden indgåelse af aftalen om fjernsalg i overensstemmelse med det nævnte direktivs artikel 6, stk. 1. Som bemærket i nærværende doms præmis 40 skal de øvrige oplysninger i det i samme direktivs artikel 8, stk. 4, omhandlede tilfælde således gives via en anden kilde, udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.
- 44 Blandt de oplysninger, som under alle omstændigheder skal gives til forbrugeren, er oplysningen om fortrydelsesretten som fastsat i artikel 6, stk. 1, litra h), i direktiv 2011/83.
- 45 Formålet med fortrydelsesretten er således at beskytte forbrugeren i den særlige fjernsalgssituation, hvor vedkommende i praksis ikke har mulighed for at se varen eller få kendskab til tjenesteydelsens egenskaber, før aftalen indgås. Fortrydelsesretten er således tiltænkt at skulle kompensere for den ulempe, der for forbrugeren følger af en fjernsalgsaftale, idet den pågældende indrømmes en passende betænkningstid til at undersøge og afprøve det erhvervede gode (jf. analogt dom af 3.9.2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, præmis 20).
- 46 Henset til fortrydelsesrettens betydning for forbrugerbeskyttelsen er de oplysninger, som afgives inden aftalens indgåelse, af afgørende betydning for forbrugeren og gør det muligt for denne på oplyst vis at træffe beslutningen om at indgå eller ikke at indgå aftalen om fjernsalg med den erhvervsdrivende. Forbrugeren bør for fuldt ud at kunne drage nytte af disse oplysninger på forhånd have kendskab til betingelserne, tidsfristen og procedurerne for udøvelse af denne fortrydelsesret. Såfremt aftalen er indgået under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, der kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, har den erhvervsdrivende ikke pligt til samtidigt med, at denne anvender denne teknik, at give forbrugeren adgang til standardfortrydelsesformularen i bilag I, del B, til dette direktiv. At forbrugeren ved hjælp af denne teknik råder over en sådan formular inden aftalens indgåelse, er således for det første ikke et forhold, som kan påvirke forbrugers valg om at indgå eller ikke at indgå en aftale om fjernsalg, og for det andet risikerer en forpligtelse til under alle

omstændigheder at give forbrugeren adgang til denne model at udgøre en uforholdsmæssig byrde, og endog, som det navnlig kan være tilfældet for aftaler indgået over telefonen, en uacceptabel byrde for den erhvervsdrivende. I denne henseende er en meddelelse af den nævnte model via en anden kilde, udfærdiget på et klart og forståeligt sprog, tilstrækkelig.

- 47 På baggrund af samtlige foregående betragtninger skal de forelagte spørgsmål besvares således, at:
- Vurderingen af, om en kommunikationsteknik i et konkret tilfælde kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne som omhandlet i artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83, skal ske under hensyntagen til samtlige tekniske egenskaber ved den erhvervsdrivendes markedsføringsmeddelelse. Det tilkommer i denne forbindelse den nationale domstol at undersøge, om alle de oplysninger, som er omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1, henset til, hvor meget plads og tid meddelelsen optager, og minimumsstørrelsen af den skrifttype, som ville været passende for en gennemsnitsforbruger, som denne meddelelse er rettet til, objektivt kan gives inden for rammerne af den nævnte meddelelse.
 - Artikel 6, stk. 1, litra h), og artikel 8, stk. 4, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at såfremt aftalen er indgået under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, der kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, og når der er en fortrydelsesret, har den erhvervsdrivende pligt til forud for aftalens indgåelse og ved anvendelse af den specifikke teknik at give forbrugeren oplysninger om betingelserne, tidsfristen og procedurerne for udøvelse af denne ret. I et sådant tilfælde skal den erhvervsdrivende give forbrugeren adgang til standardfortrydelsesformularen i bilag I, del B, til dette direktiv via en anden kilde, udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Sagsomkostninger

- 48 Da sagens behandling i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagsomkostningerne. Bortset fra nævnte parters udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

På grundlag af disse præmisser kender Domstolen (Tredje Afdeling) for ret:

Vurderingen af, om en kommunikationsteknik i et konkret tilfælde kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne som omhandlet i artikel 8, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, skal ske under hensyntagen til samtlige tekniske egenskaber ved den erhvervsdrivendes markedsføringsmeddelelse. Det tilkommer i denne forbindelse den nationale domstol at undersøge, om alle de oplysninger, som er omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1, henset til, hvor meget plads og tid meddelelsen optager, og minimumsstørrelsen af den skrifttype, som ville været passende for en gennemsnitsforbruger, som denne meddelelse er rettet til, objektivt kan gives inden for rammerne af den nævnte meddelelse.

Artikel 6, stk. 1, litra h), og artikel 8, stk. 4, direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at såfremt aftalen er indgået under anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, der kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, og når der er en fortrydelsesret, har den erhvervsdrivende pligt til forud for aftalens indgåelse og ved anvendelse af den specifikke teknik at give forbrugeren oplysninger om betingelserne, tidsfristen og procedurerne for udøvelse af

denne ret. I et sådant tilfælde skal den erhvervsdrivende give forbrugeren adgang til standardfortrydelsesformularen i bilag I, del B, til dette direktiv via en anden kilde, udfærdiget på et klart og forståeligt sprog.

Underskrifter