



Kohtulahendite kogumik

KOHTUJURISTI ETTEPANEK
MACIEJ SZPUNAR
esitatud 10. novembril 2016¹

Kohtuasi C-568/15

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V.
versus
comtech GmbH**

(eelotsusetaotlus, mille on esitanud Landgericht Stuttgart (Stuttgarti piirkondlik kohus, Saksamaa))

Direktiiv 2011/83/EL — Tarbijakaitse — Telefonikõne — Telefoniliini kasutamine kaupleja poolt selleks, et temaga saaks tarbija seoses sõlmitud lepinguga ühendust võtta — Keeld kohaldada põhitariifist suuremat tariifi — Mõiste „põhitariif“

I. Sissejuhatus

1. Euroopa Kohtul palutakse anda käesolevas kohtuasjas selgitusi tarbijakaitse kohta eelkõige telefonikõnede puhul ning täpsemalt seoses sellega, kui kaupleja teeb oma klientidele kättesaadavaks müüjijärgse teenuse telefoniliini.
2. Esitatud eelotsuse küsimused käsitlevad mõiste „põhitariif“ tõlgendamist direktiivi 2011/83/EL² artikli 21 tähenduses, kuigi selles direktiivis endas ei ole seda mõistet sugugi määratletud. Selle kohtuasja tõttu on Euroopa Kohtul seega võimalik teha esimest korda otsus selle artikli tõlgendamise ja eriti selles sisalduva mõiste „põhitariif“ kohta.

II. Õiguslik raamistik

A. Liidu õigus

3. Direktiivi 2011/83 artikkel 4 „Ühtlustamise tase“ on sõnastatud järgmiselt:

„Liikmesriigid ei säilita siseriiklikes õigusaktides ega kehtesta nendega sätteid, mis erinevad käesoleva direktiiviga kehtestatust, sealhulgas ei rangemaid ega vähem rangeid sätteid, millega tagatakse tarbijakaitse erinev tase, kui käesolevas direktiivis ei ole sätestatud teisiti.“

1 — Algkeel: prantsuse.

2 — Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT 2011, L 304, lk 64).

4. Direktiivi artikli 6 „Teavitamisnõuded kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingute puhul“ lõige 1 on sätestatud järgmiselt:

„1. Enne tarbija sidumist kauglepingu või väljaspool ärruume sõlmitava lepingu või vastava pakkumisega esitab kaupleja tarbijale selgel ja arusaadaval viisil järgmise teabe:

[...]

f) kaugsidevahendi kasutamise maksumus lepingu sõlmimiseks, kui seda maksumust ei arvutata põhitariifi alusel;

[...].“

5. Direktiivi artiklis 21 „Telefonikõned“ on sätestatud:

„Liikmesriigid tagavad, et kui kaupleja haldab telefoniliini selleks, et temaga saaks seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, ei pea tarbija kauplejaga ühendust võttes maksma rohkem kui põhitariifi järgi.

Esimene lõik ei piira telekommunikatsiooniteenuste osutaja õigust selliste kõnede eest tasu võtta.“

B. Saksa õigus

6. Bürgerliches Gesetzbuch'i (tsiviilseadustik, edaspidi „BGB“) § 312a „Tarbijalepingute puhul kohaldatavad üldised kohustused ja põhimõtted; tasude kokkuleppimise piirid“ võtab üle direktiivi 2011/83 artikli 21 ja selle lõikes 5 on sätestatud:

„Kokkulepe, millega tarbijat kohustatakse maksma tasu selle eest, et ta helistab kauplejale küsimuste esitamiseks või selgituste saamiseks kauplejaga sõlmitud lepingu kohta telefoninumbril, mille kaupleja teeb tarbijale sel eesmärgil kättesaadavaks, on tühine, kui asjaomane kokkulepitud tasu on suurem kui tasu pelgalt telekommunikatsiooniteenuse kasutamise eest. Kui kokkulepe on esimese lause põhjal tühine, siis ei ole tarbijal ka telekommunikatsiooniteenuse osutaja ees kohustust sellise kõne eest tasuda. Telekommunikatsiooniteenuse osutajal on õigus nõuda tasu pelgalt telekommunikatsiooniteenuse kasutamise eest kauplejalt, kes sõlmis tarbijaga tühise kokkuleppe.“

III. Põhikohtuasja faktilised asjaolud, eelotsuse küsimused ja menetlus Euroopa Kohtus

7. comtech GmbH on Saksa äriühing, kelle majandustegevus on tarbijatele tasu eest elektri- ja elektroonikaseadmete turustamine. Ta teavitab oma veebisaidil telefoninumbrist, mis on teenusnumber ja mis on mõeldud klientidele, kes on äriühinguga juba sõlminud ostu-müügilepingu ning soovivad oma lepingu kohta selgitusi või kommentaare saada. See telefoninumber on 0180-algusega erinumber, mida kasutatakse Saksamaal teenusnumbrina ja millel on üks siseriiklik tariif. Helistamise tasu sellele (mittegeograafilisele) erinumbrile on suurem tavapärastest sidetariifidest, mida tuleb maksta helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile.³

3 — Eelotsusetaotlusest nähtub, et kõne eest 0180-algusega telefoninumbrile tuleb tarbijal tasuda Saksamaa lauatelefonilt helistades 0,14 eurot minutis ja mobiiltelefonilt helistades 0,42 eurot minutis.

8. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V. (edaspidi „Zentrale“) on oma liikmete, eriti ühingute ja ettevõtjate kaubandushuvide edendamise ühing. Zentrale on esitanud eelotsusetaotluse esitanud kohtule hagi, milles ta nõuab comtechilt BGB § 312a lõike 5 – mis on võtnud üle direktiivi 2011/83 artikli 21 – rikkumise lõpetamist. Zentrale väidab selle hagi kohta, et niisuguse müügiärgset teenust puudutava telefoniliini kasutusele võtmine, millele helistamisel peab tarbija maksma suuremat tasu kui tavaliste kõnede eest, on ebaaus kaubandustava.⁴

9. comtech vaidleb sellele rikkumise lõpetamise hagile vastu. See äriühing väitis, et BGB § 312a lõige 5 koosmõjus direktiivi 2011/83 artikliga 21 eeldab, et kaupleja ei teeni telefoni abiliini kasutamisest kasumit. Seetõttu ei ole selle äriühingu sõnul „tavalistest“ kõnetariifidest suurem kõnemaksumus keelatud telefoni abiliini kasutamise eest telefonioperaatorile makstavate tasude katmiseks, kui kaupleja ei teeni sellest kasumit.⁵

10. Eelotsusetaotluse esitanud kohus selgitab, et põhikohtuasja lahendamiseks tuleb tõlgendada BGB § 312a lõikes 5 sätestatud väljendit „tasu pelgalt telekommunikatsiooniteenuse kasutamise eest“. Kuna telefoniliinide tariife, nagu on kõne all põhikohtuasjas, ühtlustatakse Euroopa tasandil – mis on ette nähtud direktiivi 2011/83 artiklis 21 –, siis tuleb tõlgendada ka seda direktiivi 2011/83 sätet. Selles on aga sätestatud, et tarbija ei ole kohustatud maksma pärast lepingu sõlmimist ühenduse võtmiseks rohkem kui „põhitariifi“ järgi.

11. Eelotsusetaotluse esitanud kohtu sõnul oli Saksa seadusandja eesmärk takistada kauplejal kasumi teenimist mittegeograafilise telefoniliini kättesaadavaks tegemisest. Direktiivi 2011/83 artikli 21 ja järelkult BGB § 312a lõike 5 sellise tõlgenduse puhul ei ole välistatud, et tarbija maksab mittegeograafilisele liinile helistamisel rohkem kui tavaliste kõnede eest, tingimusel et tulud ei ületa sellise liini kättesaadavaks tegemise maksumust.

12. Eelotsusetaotluse esitanud kohus aga kahtleb selles tõlgenduses ja küsib, kas mõiste „põhitariif“ tõlgendus, mis on kitsam Saksa seadusandja tõlgendusest, on vajalik tarbijale suurema kaitse tagamiseks. Ta leiab, et direktiivi 2011/83 artikli 21 sõnastus ja direktiivi eesmärk toetavad sellist kitsamat tõlgendust. Kuigi vaidlusalune siseriiklik säte nimelt keelab, nagu märgitud, teenida mittegeograafilise telefoniliini kasutamisega kasumit, ei hoiu see siiski ära olukorda, et nimetatud liinile tehtavad kõned maksavad rohkem kui tavaliselt tehtavad kõned.

13. Selles olukorras otsustas Landgericht Stuttgart (Stuttgardi piirkondlik kohus, Saksamaa) 15. oktoobri 2015. aasta kohtuotsusega, mis saabus Euroopa Kohtu kantseleisse 5. novembril 2015, menetluse peatada ja esitada Euroopa Kohtule järgmised eelotsuse küsimused:

- „1. Kas direktiivi 2011/83/EL artikli 21 esimest lõiku tuleb tõlgendada nii, et kui kaupleja on teinud kättesaadavaks telefoniliini, et temaga saaks tarbija seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, siis tarbijal tekkivad kulud ei tohi olla suuremad hinnast, mille ta maksaks helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile?
2. Kas direktiivi 2011/83 artikli 21 esimese lõiguga on vastuolus selline siseriikliku õiguse säte, mille kohaselt juhtudel, kui kaupleja teeb teenuse erinumbri (0180-algusega) kättesaadavaks selleks, et temaga saaks seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, peab tarbija maksma telekommunikatsiooniteenuste osutaja poolt asjaomase telekommunikatsiooniteenuse kasutamise eest arvestatud kulusid, ja seda isegi siis, kui need kulud on suuremad hinnast, mille tarbija oleks pidanud maksma helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile?

4 – Eelotsusetaotlusest nähtub veel, et seda numbrit valides nõustub tarbija vastu võtma comtech'i pakkumus sõlmida leping BGB § 312a lõike 5 tähenduses, mille kohaselt juhul, kui tarbija helistab pakkumuse selgituses mainitud tariifiga erinumbrile, käsitletakse tarbijaga sõlmitud lepinguga seotud küsimusi telefoni teel ja selgitusi selle kohta antakse samuti telefoni teel.

5 – Eelotsusetaotlusest nähtub, et telekommunikatsiooniteenuste osutaja, kes tegi kostja tellimisel abitelefoniini helistamiseks kättesaadavaks, ei loovuta talle osa summast, mida ta saab tarbijatelt asjaomasele erinumbrile helistamise eest.

Kas eelnimetatud siseriikliku õiguse säte ei ole direktiivi artikli 21 esimese lõiguga vastuolus vähemasti siis, kui telekommunikatsiooniteenuste osutaja ei loovuta kauplejale osa summast, mida ta nõuab tarbijalt erinumbrile helistamise eest?“

14. Kirjalikud seisukohad esitasid Zentrale ning Eesti, Leedu, Madalmaade ja Soome valitsus ning Euroopa Komisjon. Euroopa Kohus otsustas asja lahendada ilma kohtuistungita, kuna ükski huvitatud pool seda ei palunud.

IV. Analüüs

A. Eelotsuse küsimuste koos käsitlemine

15. Eelotsusetaotluse esitanud kohus soovib esitatud eelotsuse küsimustega esiteks teada, kas mõistet „põhitariif“ tuleb tõlgendada nii, et kulud, mis tarbijal tekivad kauplejale helistamisel seoses müügijärgse teenuse telefoniliiniga, ei tohi olla suuremad hinnast, mida tal tuleks maksta helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile, ning teiseks, kui oluline on küsimus, kas kaupleja teenib selle telefoniliiniga kasumit või mitte.

16. Nagu komisjon vaikimisi välja pakkus, tundub otstarbekas käsitleda neid küsimusi koos, sest need puudutavad ühe ja sama mõiste tõlgendamist.

17. Niisiis soovib eelotsusetaotluse esitanud kohus nende kahe küsimusega sisuliselt teada, kuidas tõlgendada direktiivi 2011/83 artiklis 21 sisalduvat mõistet „põhitariif“.

18. Olgu kohe alguses täpsustatud, et Zentrale ning Eesti ja Leedu valitsus ning komisjon on oma kirjalikes seisukohtades leidnud, et helistades kauplejale müügijärgse teenuse telefoniliinile, ei pea tarbija maksuma telefonikõne eest rohkem kui tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile helistades.

B. Mõiste „põhitariif“ direktiivi 2011/83 artikli 21 tähenduses

1. Direktiivi 2011/83 artikli 21 sõnastus

19. Direktiivi 2011/83 artikli 21 esimese lõigu kohaselt „[l]iikmesriigid tagavad, et kui kaupleja haldab telefoniliini selleks, et temaga saaks seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, ei pea tarbija kauplejaga ühendust võttes maksuma rohkem kui põhitariifi järgi“.

20. Kuna mõistet „põhitariif“ ei ole määratletud direktiivis 2011/83 ega ka liidu seadusandja loodud õiguslikus raamistikus telekommunikatsiooniteenuste osutamise valdkonnas,⁶ nähtub Euroopa Kohtu väljakujunenud praktikast, et liidu õiguses määratlemata mõiste tähenduse ja ulatuse kindlaksmääramisel tuleb lähtuda selle mõiste tavakeele tähendusest, võttes seejuures arvesse mõiste kasutamise konteksti ja nende õigusaktide eesmärke, milles seda mõistet on kasutatud.⁷

6 — Vt eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. märtsi 2002. aasta direktiiv 2002/22/EÜ universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul (universaalteenuse direktiiv) (EÜT 2002, L 108, lk 51; ELT eriväljaanne 13/29, lk 367).

7 — Kohtuotsus, 24.6.2015, Hotel Sava Rogaška (C-207/14, EU:C:2015:414, punkt 25 ja seal viidatud kohtupraktika).

21. Mis puudutab mõistele „põhitariif“ antud tavakeele tähendust saksa keeles, siis see seondub eelotsusetaotluse esitanud kohtu väitel mõistega „kohalik tavatariif“, mis tähendab kulusid, mis tekivad tavalisele kohalikule telefoninumbrile helistades. Lisaks rõhutab eelotsusetaotluse esitanud kohus, et mõistet ei tõlgendata Saksamaal ühtsel viisil.⁸

22. Selle kohta nähtub Euroopa Kohtu väljakujunenud praktikast, et see, kuidas liidu õiguse säte on ühes keeleversioonis sõnastatud, ei saa olla selle sätte tõlgendamise ainus alus ja sellele keeleversioonile ei saa tõlgendamisel anda eelist muude keeleversioonide ees. Liidu õigusnorme tuleb nimelt tõlgendada ja kohaldada ühetaoliselt, arvestades liidu kehtivaid versioone kõigis keeltes. Kui liidu õigusakti eri keeleversioonides on erinevusi, tuleb asjaomast sätet tõlgendada lähtuvalt selle õigusakti üldisest ülesehitusest ja eesmärkidest, mille osa see säte on.⁹

23. Kuigi käesoleval juhul – nagu komisjon õigesti täheldab – ei esine erinevates keeleversioonides¹⁰ põhimõtteliselt mitmetähenduslikkust – arvestades lõpptarbijatele pakutavate tariifide erinevust telekommunikatsiooniteenuste osutamisel liikmesriikides¹¹ ja kiiret arengut telekommunikatsiooni dunaamilises valdkonnas –, tundub mõiste „põhitariif“ tavakeeles kasutamise määratlemine võimatu. Esitatud eelotsuse küsimusele vastamiseks teistes keeleversioonides kasutatava termini ühisest tähendusest üksi järelikult ei piisa.

24. Seega tuleb mõistet „põhitariif“ tõlgendada direktiivi 2011/83 üldise ülesehituse ja eesmärgi ning õigusliku konteksti põhjal. Selle direktiivi ettevalmistavad materjalid võivad samuti olla usaldusväärne allikas, mis võimaldab teatud määral meenutada liidu seadusandja kavatsust sellises tundlikus valdkonnas nagu tarbijakaitse.

2. Direktiivi 2011/83 artikli 21 tõlgendus selle kontekstist lähtudes

25. Direktiivi 2011/83 artiklit 21 tuleb tõlgendada lähtudes sätetest, mis on selle artikliga selles direktiivis seotud.

26. Selle kohta tuleb rõhutada, et direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkt f, mis näeb ette lepingueelsed teavitamisnõuded kauglepingute ja väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute puhul, kasutab samuti mõistet „põhitariif“. Säte näeb ette, et kauplejal on kohustus teavitada tarbijat enne lepingu sõlmimist „kaugsidevahendi kasutamise maksumus[est] lepingu sõlmimiseks, kui seda maksumust ei arvutata põhitariifi alusel“.¹²

8 — Ühe tõlgenduse kohaselt ei järgi BGB § 312a lõige 5 direktiivi 2011/83 artiklit 21, kuivõrd esimesena viidatud säte küll välistab otsese ja helistajale arusaadava telekommunikatsiooniteenuse kasutamise eest nõutava tasu edasikandumise kauplejale, aga samas ei välista siiski eelkõige sagedasti esinevat „ristsubsideerimist“, mille puhul kaupleja saab samalt telekommunikatsiooniteenuse osutajalt abitelefoniini lisatasu eest hüvitiseks muid sideteenuseid odavamalt või tasuta. On aga olemas ka teistsugune seisukoht, et mõiste „põhitariif“ hõlmab ka telekommunikatsiooniteenuse osutajale abitelefoniini kasutamise eest makstavat tasu ja seda isegi juhul, kui telekommunikatsiooniteenuse osutaja ei loovuta kõne eest tasu kauplejale.

9 — Kohtuotsused, 27.10.1977, Bouchereau (30/77, EU:C:1977:172, punkt 14); 19.9.2013, Brey (C-140/12, EU:C:2013:565, punkt 74) ja 7.7.2016, Ambisig (C-46/15, EU:C:2016:530, punkt 48).

10 — Eelkõige versioonides, mis on bulgaaria (*основната тарифа*), saksa (*Grundtarif*), eesti (*põhitariif*), hispaania (*tarifa básica*), itaalia (*tariffa di base*), leedu (*bazinė kaina*), poola (*taryfa podstawowa*) ja inglise (*basic rate*) keeles.

11 — Tariife võib arvutada eelkõige kõneliigi (kohalik kõne või kaugkõne) ning kõnede kestuse alusel, sõltuvalt olukorrast kombineeritult koos kindlasummalise tasuga (*flatrate*). Komisjoni sõnul ei saa ühtegi neist erinevatest tõlgendustest välistada mõiste „põhitariif“ tavapärase tähenduse põhjal. Soome valitsuse seisukohtadest nähtub, et selle kohta on Kuluttajansuojalaki (tarbijakaitseseadus) 2. peatüki artiklis 14 sätestatud, et mõiste „põhitariif“ hõlmab eelkõige mis tahes tariifi, mis on ette nähtud tarbija abonementlepingus.

12 — See säte on analoogiline artikli 4 lõike 1 punktiga g Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 1997. aasta direktiivis 97/7/EÜ tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral (EÜT 1997, L 144, lk 19; ELT eriväljaanne 15/03, lk 319), mis tunnistati kehtetuks direktiiviga 2011/83. Kohtujuristi kursiiv.

27. Komisjoni sõnul võimaldab see teavitamiskohustus tarbijal, kes on teadlik kaugsidevahendiga seotud kuludest, otsustada, kas ta nõustub kauplejaga lepingut sõlmima või mitte.¹³ Komisjon kinnitab veel, et direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti f tähenduses võib „põhitariifiks“ pidada üksnes kulusid, milleks tarbija peab valmis olema, see tähendab tavalise telefonikõne kulusid, mis tekivad helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile. Kuna tarbija on teadlik neist kuludest telekommunikatsiooniteenuste osutajaga sõlmitud lepingu alusel, siis mingit teavitamiskohustust kauplejale selle artikli alusel ei kehtestata. Seevastu juhul, kui tarbija ja kaupleja vaheline telefonikõne tehakse telefoninumbriga, millest tekivad tarbijal kulud, mis ületavad tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile helistamisel tekkivaid tavapärase telefonikõne kulusid, peab kaupleja tarbijat selgel ja arusaadaval viisil teavitama.

28. Kui direktiivi 2011/83 artikli 6 lõike 1 punkti f puhul räägib selle sätte ja selles sättes sisalduva mõiste „põhitariif“ tõlgendus selle kasuks, et see hõlmab üksnes kulusid, mis tekivad tavapäraselt tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile helistamisel, ei saa minu arvates tõlgendada teisiti mõistet „põhitariif“ direktiivi artikli 21 tähenduses.

29. Seetõttu tuleb selles kontekstis tõlgendada direktiivi 2011/83 artiklit 21 nii, et selles peetakse silmas üksnes kulusid, mis tekivad tarbijal helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile.

30. Ainult selline tõlgendus suudab tagada direktiiviga 2011/83 taotletud eesmärkide täitmise, mida hakkab kohe tõendama.

3. Mõiste „põhitariif“ tarbijakaitse eesmärgi põhjal

31. Direktiivi 2011/83 eesmärk, mis on sätestatud direktiivi artiklis 1, „on aidata kõrge tarbijakaitse taseme saavutamiseks kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele“.¹⁴

32. Direktiivi 2011/83 põhjendustes 3¹⁵–5 ja 7 on selle kohta meenutatud, et direktiivi eesmärk on aidata kaasa „kõrgetasemelise[le] tarbijakaitse[le]“. Eelkõige on direktiivi põhjenduses 7 märgitud, et „[...] tarbijate jaoks [peaks tagatama] ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus“.¹⁶

33. Madalmaade valitsuse sõnul ei ole põhikohtuasjas kõne all olevad õigusnormid vastuolus direktiivi 2011/83 artikliga 21, eriti direktiivi põhjendustes 3–5 ja 7 ning artiklis 1 tunnustatud tarbijakaitse eesmärgiga. Madalmaade valitsus leiab nimelt erinevalt Eesti¹⁷ ja Leedu valitsusest, et mõiste „põhitariif“ sisaldab teavitamistariifiga seotud täiendavaid kulusid, mis tulenevad asjaomase teenusnumbri kättesaadavaks tegemisest.¹⁸

34. See argument ei ole veenev.

13 — Meenutan sellega seoses, et direktiivi 97/7 põhjendus 12 näeb ette, et „telefonikõne korral peab tarbija saama vestluse alguses piisavalt teavet, et otsustada, kas jätkata või mitte“.

14 — Vt ka selle direktiivi põhjendus 4.

15 — Meenutan, et direktiivi 2011/83 põhjendus 3 näeb ette, et „Euroopa Liidu toimimise lepingu (ELi toimimise leping) artikli 169 lõige 1 ning artikli 169 lõike 2 punkt a näevad ette, et liit aitab kaasa kõrgetasemelise tarbijakaitse saavutamisele meetmetega, mis on vastu võetud nimetatud lepingu artikli 114 põhjal“.

16 — Meenutan, et Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 38 näeb ette, et „[L]iidu poliitikaga tagatakse tarbijakaitse kõrge tase“.

17 — Eesti valitsus rõhutab oma kirjalikes seisukohtades, et vastavalt võlaõigusseaduse § 28¹ lõike 3 sätetele, millega on üle võetud direktiivi 2011/83 artikli 21 esimene lõik, ei saa ettevõtja nõuda tarbijalt täiendavat tasu, kui ta võtab ettevõtjaga ühendust. Nimetatud valitsus märgib, et direktiivi 2011/83 ülevõtmisel Eesti õigusesse tugines ta seega selle direktiivi artikli 21 esimese lõigu mõttele, mis seisneb selles, et tarbijale on tagatud kauplejaga ühenduse võtmisel, et tarbija ei pea maksma tariifi, mis lisandub tavalise telefonikõne tariifile.

18 — Madalmaade valitsuse sõnul jaguneb teenusnumbri eest tarbija poolt makstav kogu kulu kaheks tasuks. Ühelt poolt on tegemist ühendustariifiga, st tariifiga, mida tarbija maksab üksnes elektroonilise sideteenuse, näiteks kulude eest, mis tekivad helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile, ning teisalt on tegemist teavitamistariifiga, st kaupleja määratud lisatariifiga, mis sisaldab kaupleja poolt teavitamisteenuse osutamisel – käesoleval juhul teenusnumbri korral – kohaldatavat kulude suurendamist. Selle valitsuse sõnul on telekommunikatsiooniteenuste osutaja poolt kauplejale pakutavad lisateenused näiteks ootele panek ja menüüde valik.

35. Direktiivi 2011/83 põhjenduses 2 on rõhutatud, et direktiiv loobub direktiivide 85/577/EMÜ¹⁹ ja 97/7 minimaalse ühtlustamise põhimõttest *täieliku ühtlustamise* kasuks. Eesmärk „taga[da] tarbijate jaoks ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus“ on õiguskindluse huvides seega saavutatud ettevõtjate ja tarbijate vahel sõlmitavate lepingute teatavate oluliste aspektide täieliku ühtlustamisega.²⁰ Direktiivi 2011/83 artikli 4 kohaselt „[l]iikmesriigid ei säilita siseriiklikes õigusaktides ega kehtesta nendega sätteid, mis erinevad käesoleva direktiiviga kehtestatud, sealhulgas ei rangemaid ega vähem rangeid sätteid, millega tagatakse tarbijakaitse erinev tase, kui käesolevas direktiivis ei ole sätestatud teisiti“, mida – tuletan meelde – ei ole seega ette nähtud selle direktiivi artikli 21 puhul.²¹

36. Nagu Eesti ja Leedu valitsus ning komisjon õigesti märkisid, käsitleb direktiivi 2011/83 artikkel 21 olukorda, milles pärast lepingu sõlmimist pöördub tarbija kaupleja poole seoses selle lepinguga, et näiteks selgitada lepingu täitmise seotud küsimusi²² või teostada pärast lepingu täitmist garantiist tulenevaid õigusi või koostada hagi. Kuna kaupleja seab sisse telefoniliini, mille kaudu temaga saab ühendust, on tema pädevuses mõjutada niisuguste kulude suurust, mis tarbijatel talle helistamisel tekivad. Kui kaupleja valib tavalise (geograafilise) laua- või mobiiltelefoninumbri, tekivad tarbija poolt kauplejale tehtud kõnest nimelt üksnes kulud, mida arvutatakse tarbija ja telekommunikatsiooniteenuste osutaja vahelise lepingu alusel. Kui aga kaupleja valib spetsiaalse telefoniliini, mille kõnetariifid on suuremad tavapärasest turul kehtivatest tariifidest, esineb oht, et tarbija väldib enda kahjuks telefoniühendust kauplejaga kulude kokkuvõtte tõttu, sest see tekitab talle lisakulusid.

37. Tavalise telefoniliini hinnast rohkem maksmine hoiab tarbijaid järelkult tagasi kauplejaga ühendust võtmast sellest tekkivate lisakulude tõttu.²³ Direktiivi üldisest ülesehitusest nähtub, et abitelefoni teenuse puhul ka vaieldamatult eeldatakse, et pooled on sellega arvestanud ja seega sisaldub see hinnas, mille tarbija on juba tasunud. Lisatasuga numbri kasutamisel tuleb tarbijal maksta sama teenuse eest lisakulusid.²⁴ See kehtib veelgi enam juhul, kui lepingu esemeks oleva kauba väärtus on madal.

38. Sellist direktiivi 2011/83 artikli 21 esimese lõigu tõlgendamist ei sea kahtluse alla selle artikli teine lõik, mis üksnes täpsustab, et „[e]simene lõik ei piira telekommunikatsiooniteenuste osutaja õigust selliste kõnede eest tasu võtta“. Nõustun Leedu valitsuse ja komisjoni argumendiga, mille kohaselt on määrav tegur see, et tarbijalt võetav tasu ei tohi olla suurem tavalise kõne tavapärasest turuhinnast.

19 — Nõukogu 20. detsembri 1985. aasta direktiiv tarbija kaitsmise kohta väljaspool ärruume sõlmitud lepingute korral (EÜT 1985, L 372, lk 31; ELT eriväljaanne 15/01, lk 262).

20 — Direktiivi 2011/83 põhjendus 7 näeb ette, et „[m]õne peamise regulatiivse aspekti täielik ühtlustamine peaks tunduvat suurendama nii tarbijate kui kauplejate õiguskindlust. [...] Sellise ühtlustamise tulemusena peaks kõrvaldatama eeskirjade killustatusest põhjustatud takistused ja saavutatama täielik siseturg selles valdkonnas. Kõnealuseid takistusi saab kõrvaldada üksnes ühtsete liidu tasandi eeskirjade kehtestamisega. Lisaks sellele peaks nende eeskirjadega tagatama tarbijate jaoks ühtlaselt kõrge tarbijakaitse tase kogu liidus.“

21 — Direktiivi 2011/83 põhjenduse 13 kohaselt „võivad liikmesriigid säilitada või kehtestada siseriiklikud õigusaktid, mis on vastavuses käesoleva direktiivi sätetega või selle teatavate sätetega, mis käsitlevad käesoleva direktiivi kohaldamisalast välja jäävaid lepinguid“. See kaalutlusruum puudutab siiski üksnes direktiiviga sätestamata valdkondade käsitlemist, millega, tuleb rõhutada, ei ole tegu selle direktiivi artikli 21 puhul.

22 — Eelkõige tarnekuupäeva kindlaks määramiseks või arvega seonduvates küsimustes.

23 — Selle kohta on õigusteoorias rõhutatud, et „direktiivi 2011/83 artikli 21 sisu on [...] takistada lisatasude võtmist kõnede eest, mis on seotud kaupleja pakutava abiteenusega. Seega lööb see kaitseäte hinge alla müügiärgsete telefoniteenuste eest võetavatele lisatasudele [...]“. Vt Põle de droit privé de l'Université Saint-Louis-Bruxelles, „La directive 2011/83/EU du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs“, *Revue générale de droit civil belge*, 2013, nr 4, lk 174–207 ja eelkõige lk 204 ja 206. Vt veel Laffineur, J. ja Stretmans, G., „La directive 2011/83 relative aux droits des consommateurs: les modifications de la réglementation concernant les ventes aux consommateurs et les „autres droits des consommateurs““, *Revue européenne de droit de la consommation*, 2013, nr 3, lk 475–498. Need autorid rõhutavad, et liidu seadusandja ei ole puudutanud küsimust seoses kõne ooteajaga, mis on vahel pikk, enne kui esindaja tegelikult vastab. Vt selle kohta Rott, P., „More coherence? A higher level of consumer protection? A review of the new Consumer Rights Directive 2011/83/EU“, *European Journal of Consumer Law*, 2012, nr 3, lk 371–392 ja eelkõige lk 391.

24 — Vt selle kohta käesoleva ettepaneku punkt 42.

39. Leian, et direktiiviga 2011/83 kehtestatud täielikul ühtlustamiskorral ja tarbijakaitse kõrgel tasemel oleks oht jääda ilma oma kasulikust mõjust, kui Euroopa Kohus tõlgendaks käesolevas asjas direktiivi 2011/83 artiklit 21 nii, et liikmesriikidel on võimalik kehtestada selliseid siseriiklikke õigusnorme, nagu on kõne all põhikohtuasjas, mis ei sisalda üksnes tavapäraseid turuhindu telefonikõne eest tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile.

40. Nagu ma kohe selgitan, toetavad seda tõlgendust ka direktiivi 2011/83 artiklit 21 ettevalmistavad materjalid.

4. Direktiivi 2011/83 artikli 21 tõlgendus selle artikli ettevalmistavate materjalide põhjal

41. Direktiivi 2011/83 artikli 21 süstemaatiline ja teleoloogiline tõlgendus, mis on esitatud käesoleva ettepaneku punktides 29 ja 39, on samuti kooskõlas selle sätte ettevalmistavate materjalidega.

42. Pärast seda, kui Euroopa Parlament oli seadusandlikus menetluses²⁵ nentunud ühtsete sätete puudumist klientidele osutatava tasulise abitelefoni teenuse küsimustes, tegi ta oma muudatusettepanekus 1378 nimelt ettepaneku lisada artikkel 28a (uus) „Suhtlemine ja kättesaadavus“.²⁶ Muudatust põhjendati sellega, et „kauplejad annavad üha enam oma teenuseid seoses klientide abistamise ja kaebustega üle kõnekeskustele. Tarbijatelt nõutakse vahel märkimisväärsete kulude tasumist, kui neid suunatakse ümber spetsiaalsetele tasulistele numbritele [...]. Suhtlemine ja kättesaadavus peavad seega olema õigusaktides sätestatud lepinguliste kõrvalkohustustena, mille eest *mingit lisatasu ei nõuta kehtiva lepingulise suhte või garantii kehtivuse ajal*“.²⁷

43. Selle kohta väitis komisjon oma menetlusdokumentides, et mõiste „põhitariif“ kehtestati parlamendi ettepaneku heakskiitmisel ja ümbersõnastamisel.²⁸ Seega esimesel lugemisel pärast parlamendi ja Euroopa Liidu Nõukogu kokkulepet võeti vastu artikkel 21 sisaldav direktiivi ettepanek.²⁹ Liidu seadusandja eesmärk oli seega kaitsta tarbijaid lisatasuga sidekulude eest, kui nad soovivad kaupleja või tema abiteenistusega telefoni teel ühendust võtta seoses juba sõlmitud lepinguga.

44. Seda liidu seadusandja tahet kinnitab ka õigusküsimuste peadirektoraadi juhenddokument direktiivi 2011/83 kohta.³⁰ Selle dokumendi punktis 10 on meenutatud, et direktiivi artikli 21 eesmärk on esiteks „kaitsta tarbijat *lisatasude eest* juhul, kui tal on vaja helistada kauplejale, kellega ta on sõlminud lepingu, näiteks kaebuse esitamiseks, ja teiseks, selliste telefonikõnede puhul ei peaks tarbija maksma rohkem kui põhitariifi järgi“. Ehkki mõistet „põhitariif“ ei ole direktiivis sõnaselgelt määratletud, on sätte eesmärk nõuda kauplejatelt selle tagamist, et *tarbijal ei tuleks maksta* artikli 21 kohaldamisalasse kuuluvate telefonikõnede puhul *rohkem kui puhas elektroonilise sideteenuse kulu*“.³¹ Peale selle on dokumendis täpsustatud, et selle põhitariifi rakendamise nõude täitmiseks „peavad kauplejad kasutama *tavalisi (geograafilisi) laua- või mobiiltelefoninumbreid*, mille suhtes ei kohaldata mingeid eritariife. Numbrite hulka, mille puhul makstakse põhitariifi alusel, kuuluvad ka mittegeograafilised numbrid, mis tavaliselt sisalduvad elektroonilise side teenuste osutajate kindlaksmääratud kuutasuga kõnepakettide pakkumistes, ja telefoninumbrid, mille puhul rakendatav tariif ei ületa geograafilisele numbrile helistamisel rakendatavat tariifi“.³²

25 — Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv tarbija õiguste kohta (KOM(2008) 614 (lõplik)).

26 — Dokument PE452.545v01-00, muudatusettepaneku 1378 põhjendus.

27 — Dokument PE452.545v01-00, muudatusettepaneku 1378 põhjendus. Kohtujuristi kursiiv.

28 — Vt muudatusettepanek 165, ettepanek võtta vastu direktiiv, artikkel 28a (uus), dokument P7_TA(2011)0116 (ELT 2012, C 247 E, lk 99).

29 — Vt dokument 9507/11 CONSOM 65 JUSTCIV 107, lk 4 ja 15.

30 — Õigusküsimuste peadirektoraadi juhenddokument direktiivi 2011/83/EL kohta, juuni 2014, lk 70.

31 — Kohtujuristi kursiiv.

32 — Selles dokumendis on vastupidi märgitud, et „kauplejad [peaksid] vältima eeskätt selliste telefoninumbrite kasutamist (nt tasuliste telefoniteenuste numbrid), mis võimaldavad neil rahastada või katta osaliselt kõnekeskuste kulusid või teenida nende telefonikõnede pealt lisatulu, jagades teenitava tulu telekommunikatsioonioperaatoriga“. Vt õigusküsimuste peadirektoraadi juhenddokument direktiivi 2011/83/EL kohta, juuni 2014, lk 71. Kohtujuristi kursiiv.

45. Leian, et käesoleva ettepaneku punktides 25–40 nähtub selgelt, et direktiivi 2011/83 artikli 21 tõlgendus, mille kohaselt mõiste „põhitariif“ hõlmab kõiki telekommunikatsiooniteenuse kasutamisest tulenevaid kulusid ja seda olenemata nende kulude suurusest, on vastuolus liidu seadusandja taotletava seadusjärgse eesmärgiga.

C. Direktiivi 2011/83 artikli 21 tõlgendamise seonduv küsimus, kas kaupleja teenib telefoniliinist kasumit või mitte

46. Nagu selgitasin käesoleva ettepaneku punktis 38, on määrav tegur direktiivi 2011/83 artikli 21 ja mõiste „põhitariif“ tõlgendamisel seega see, et tarbijalt võetav tasu ei tohi olla suurem tavalise kõne tavapärasest turuhinnast. Nagu kinnitasid seega süstemaatiline ja teleoloogiline tõlgendamine ning selle sätte ettevalmistavad materjalid, ei ole järelikult tegemist „põhitariifiga“ direktiivi 2011/83 artikli 21 tähenduses, kui tarbijal tekkivad kulud ületavad tavaliste kõnede eest ette nähtud tavapäraseid sidetariife.

47. Nagu Eesti, Leedu ja Soome valitsus ning komisjon õigesti märkisid, kehtib nimelt eesmärk kaitsta tarbijat lisatasudega kõnetariifide eest kauplejaga lepingulisel või lepingujärgsel suhtlemisel sõltumata sellest, kes lõpuks telekommunikatsiooniteenuse kasutamise eest tarbija makstava tasu saab.³³ Lisaks jääks direktiivi 2011/83 artikkel 21 ilma oma kasulikust mõjust, kui eesmärk kaitsta tarbijat lisatasudega kõnekulude eest sõltuks sellest, kas kaupleja saab makstud tasust osa või mitte.

V. Ettepanek

48. Kõikidest esitatud kaalutlustest lähtudes teen Euroopa Kohtule ettepaneku vastata Landgericht Stuttgarti (Stuttgarti piirkondlik kohus, Saksamaa) esitatud eelotsuse küsimustele järgmiselt:

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ, artiklis 21 sisalduvat mõistet „põhitariif“ tuleb tõlgendada nii, et kui tarbija helistab kauplejale seoses müügi järgse teenusega ja kaupleja on teinud kättesaadavaks telefoniliini, et temaga saaks tarbija seoses sõlmitud lepinguga telefoni teel ühendust võtta, siis tarbijal tekkivad kulud ei tohi olla suuremad tavapärastest kuludest, mis tal tekivad helistamisel tavalisele (geograafilisele) laua- või mobiiltelefoninumbrile.

33 — Lisaks tundub, et ei ole kerge kontrollida teatud liiki kaudseid tasusid, mis kantakse kauplejale edasi telefonikõneteenuse kasutamise eest, nagu ristsubsideerimine.