



Oikeustapauskokoelma

UNIONIN TUOMIOISTUIMEN TUOMIO (seitsemäs jaosto)

2 päivänä maaliskuuta 2017¹

Ennakkoratkaisupyyntö — Kuluttajansuoja — Direktiivi 2011/83/EU — 21 artikla — Puhelinviestintä — Elinkeinonharjoittajalla oleva puhelinlinja, jonka välityksellä kuluttaja saa häneen yhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa — Perushintaa suurempia kuluja koskeva kieltö — Perushinnan käsite

Asiassa C-568/15,

jossa on kyse SEUT 267 artiklaan perustuvasta ennakkoratkaisupyyntöstä, jonka Landgericht Stuttgart (Stuttgartin alueellinen tuomioistuin, Saksa) on esittänyt 15.10.2015 tekemällään päätöksellä, joka on saapunut unionin tuomioistuimeen 5.11.2015, saadakseen ennakkoratkaisun asiassa

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

vastaan

comtech GmbH,

UNIONIN TUOMIOISTUIN (seitsemäs jaosto),

toimien kokoonpanossa: jaoston puheenjohtaja A. Prechal (esittelevä tuomari) sekä tuomarit C. Toader ja E. Jarašiūnas,

julkisasiamies: M. Szpunar,

kirjaaja: A. Calot Escobar,

ottaen huomioon kirjallisessa käsittelyssä esitetyn,

ottaen huomioon huomautukset, jotka sille ovat esittäneet

- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, edustajinaan M. Ross ja M. Hammer, Rechtsanwälte,
- Viron hallitus, asiamiehenään K. Kraavi-Käerdi,
- Liettuan hallitus, asiamiehinään D. Kriauciūnas ja K. Mickuté,
- Alankomaiden hallitus, asiamiehinään J. Langer ja M. Bulterman,
- Suomen hallitus, asiamiehenään S. Hartikainen,
- Euroopan komissio, asiamiehinään D. Roussanov ja S. Grünheid,

¹ — Oikeudenkäyntikieli: saksa.

kuultuaan julkisasiamiehen 10.11.2016 pidetyssä istunnossa esittämän ratkaisuehdotuksen,
on antanut seuraavan

tuomion

- 1 Ennakkoratkaisupyyntö koskee kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU (EUVL 2011, L 304, s. 64) 21 artiklan tulkintaa.
- 2 Tämä pyyntö on esitetty asiassa, jossa vastakkain ovat Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, joka on sopimattomien kaupallisten menettelyjen torjunnasta vastaava yhdistys, ja comtech GmbH, joka on saksalainen yhtiö, jonka liiketoimintana on sähkö- ja elektroniikkalaitteiden myynti, ja jossa on kyse mainitun yhtiön myynnin jälkeisten tukipalvelujensa yhteydessä perimistä puheluhinnoista.

Asiaa koskevat oikeussäännöt

Unionin oikeus

- 3 Direktiivin 2011/83 1 artiklassa direktiivin aihe määritellään seuraavasti:

”Tämän direktiivin tarkoituksena on myötävaikuttaa sisämarkkinoiden moitteettomaan toimintaan saavuttamalla kuluttajansuojan korkea taso ja lähentämällä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä sopimuksia koskevien jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten tiettyjä osia.”

- 4 Mainitun direktiivin 6 artiklan, jonka otsikko on ”Etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin liittyvät tiedonantovaatimukset”, 1 kohdassa säädetään seuraavaa:

”Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen taikka vastaavaan tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla seuraavat tiedot:

--

- f. etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut, jos ne lasketaan muuten kuin perushintana;

--”

- 5 Mainitun direktiivin 13 artiklan 1 kohdan ensimmäisessä alakohdassa säädetään seuraavaa:

”Elinkeinoharjoittajan on palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksut, tapauksen mukaan toimituskustannukset mukaan luettuina, ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona elinkeinonharjoittaja saa tietää kuluttajan päätöksestä peruuttaa sopimus 11 artiklan mukaisesti.”

- 6 Direktiivin 2011/83 19 artiklassa säädetään seuraavaa:

”Jäsenvaltioiden on kiellettävä elinkeinonharjoittajia vaatimasta kuluttajilta tietyn maksuvälineen käytöstä maksuja, jotka ylittävät elinkeinonharjoittajalle tämän välineen käytöstä aiheutuvat kustannukset.

- 7 Mainitun direktiivin 21 artiklassa, jonka otsikko on ”Puhelinviestintä”, säädetään seuraavaa:

”Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei aiheudu kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja.

Ensimmäinen alakohta ei vaikuta televiestintäpalvelujen tarjoajien oikeuteen veloittaa tällaisista puhelusta.”

Saksan lainsäädäntö

- 8 Yleisen siviililain (Bürgerliches Gesetzbuch) 312a §:ssä, jonka otsikko on ”Kuluttajasopimuksiin sovellettavia yleisiä velvoitteita ja periaatteita; vastikkeista sopimista koskevia rajoituksia”, säädetään seuraavaa:

” –

- (5) Sopimus, jossa kuluttaja veloitetaan maksamaan vastiketta siitä, että kuluttaja ottaa puhelimitse yhteyttä elinkeinonharjoittajaan tiedustellakseen heidän väliseensä sopimukseen liittyviä asioita tai antaakseen sitä koskevia ilmoituksia soittamalla numeroon, jota elinkeinonharjoittaja käyttää tällaisiin tarkoituksiin, on pätemätön, jos sovittu vastike ylittää televiestintäpalvelun pelkästä käytöstä maksettavan vastikkeen. Jos sopimus on ensimmäisen virkkeen mukaan pätemätön, kuluttaja ei ole velvollinen maksamaan myöskään televiestintäpalvelun tarjoajalle vastiketta puhelusta. Televiestintäpalvelun tarjoaja on oikeutettu vaatimaan vastikkeen televiestintäpalvelun pelkästä käytöstä elinkeinonharjoittajalta, joka on tehnyt pätemättömän sopimuksen kuluttajan kanssa.

– –”

Pääasia ja ennakkoratkaisukysymykset

- 9 comtech tarjoaa internetsivustollaan asiakaspalvelupuhelinnumeroa erityisesti ostosopimuksen jo tehneille asiakkailleen, jotka haluavat saada tietoja tai tehdä valituksen. Kyseinen puhelinnumero on 0180-alkuinen palvelunumero, jota käytetään Saksassa puhelinasiakaspalveluun, jonka osalta noudatetaan kansallista tariffia. Puhelun hinta soitettaessa kyseiseen palvelunumeroon, joka on niin kutsuttu ei-maantieteellinen numero, on suurempi kuin soitettaessa tavalliseen kiinteän puhelinverkon niin kutsuttuun maantieteelliseen numeroon tai matkapuhelinverkon numeroon. Ennakkoratkaisupyynnöstä käy ilmi, että puhelun hinta soitettaessa comtechin 0180-alkuiseen palvelunumeroon on 0,14 euroa minuutilta kiinteästä puhelinverkosta ja 0,42 euroa minuutilta matkapuhelinverkosta.
- 10 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Mainin mukaan asiakaspalvelupuhelinlinjan tarjoaminen tavanomaista puhelumaksua suuremmalla hinnalla on sopimatonta kaupallista menettelyä, joka on kielletty yleisen siviililain 312a §:n 5 momentissa. Tästä syystä se vaati comtechia lopettamaan riidanalaisen menettelyn ja saattoi asian Landgericht Stuttgartin (Stuttgartin alueellinen tuomioistuim, Saksa) käsiteltäväksi.

- 11 comtech väittää mainitussa tuomioistuimessa, että yleisen siviililain 312a §:n 5 momentissa, luettuna yhdessä direktiivin 2011/83 21 artiklan kanssa, edellytetään, että kyseinen elinkeinonharjoittaja ei saa voittoa asiakaspalvelupuhelinlinjasta. Nämä säännökset eivät näin ollen ole sen mukaan esteenä sille, että hinta soitettaessa kyseiseen palvelunumeroon on suurempi kuin niin sanottujen standardipuhelujen hinta, jotta elinkeinonharjoittaja voi korvata tällaisen linjan tarjoamisesta aiheutuvat kustannukset saamatta siitä kuitenkaan voittoa.
- 12 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin toteaa, että pääasian ratkaisemiseksi on tulkittava yleisen siviililain 312a §:n 5 momenttiin sisältyvän ”televiestintäpalvelun pelkästä käytöstä maksettavan vastikkeen” käsitettä. Koska pääasiassa kyseessä olevan kaltaiset asiakaspalvelupuhelinlinjojen hinnat on yhdenmukaistettu EU:n tasolla direktiivin 2011/83 21 artiklalla, on tulkittava myös tätä viimeksi mainittua artiklaa. Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin toteaa, että siinä säädetään, että kuluttajalle ei saa aiheutua sopimuksen tekemisen jälkeen puhelinyhteydestä elinkeinonharjoittajaan perushintaa suurempia kuluja.
- 13 Mainitun tuomioistuimen mukaan Saksan lainsäätäjän tavoitteena oli estää elinkeinonharjoittajaa saamasta voittoa tarjoamalla asiakaspalvelupuhelinlinjaa, joka ei ole maantieteellinen numero. Tällainen direktiivin 2011/83 21 artiklan ja siten yleisen siviililain 312a §:n 5 momentin tulkinta ei ole esteenä sille, että kuluttaja maksaa enemmän yhteydenotosta ei-maantieteelliseen numeroon kuin tavallisesta puhelusta, edellyttäen, etteivät saatavat tulot ylitä tällaisen puhelinlinjan tarjoamisen kustannuksia.
- 14 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin pohtii, onko perushinnan käsitettä tulkittava edellisessä kohdassa selostettua suppeammin, jotta voidaan taata korkeammantasoinen kuluttajansuoja. Tällöin voiton puuttuminen ei olisi riittävää, koska pääasiassa kyseessä olevan kaltaiseen linjaan soitetut puhelut voivat aina olla kalliimpia kuin tavallisiin numeroihin soitetut puhelut. Mainitun 21 artiklan sanamuoto samoin kuin sen tavoite näyttäisivät puoltavan tällaista tulkintaa.
- 15 Tässä tilanteessa Landgericht Stuttgart päätti lykätä asian ratkaisua ja esittää unionin tuomioistuimelle seuraavat ennakkoratkaisukysymykset:

- ”1) Onko direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäistä kohtaa tulkittava siten, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä kuluttaja saa häneen puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, yhteydenotosta elinkeinonharjoittajaan ei saa aiheutua kuluttajalle suurempia kuluja kuin ne, joita kuluttajalle olisi aiheutunut puhelusta lanka- tai matkapuhelinten (maantieteelliseen) standardinumeroon?
- 2) Estääkö direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäinen kohta kansallisen säännöksen, jossa säädetään, että jos elinkeinonharjoittajalla on 0180-alkuinen palvelunumero, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, kuluttajan on maksettavat kulut, jotka televiestintäpalvelun tarjoaja veloittaa häneltä kyseisen televiestintäpalvelun käytöstä, myös silloin, kun ne ylittävät kulut, joita kuluttajalle olisi aiheutunut puhelusta lanka- tai matkapuhelinten (maantieteelliseen) standardinumeroon?

Onko tällainen kansallinen säännös direktiivin 21 artiklan ensimmäisen kohdan mukaan kuitenkin sallittu silloin, jos televiestintäpalvelun tarjoaja ei maksa elinkeinonharjoittajalle osaa maksusta, jonka televiestintäpalvelun tarjoaja perii kuluttajalta puhelinyhteydestä 0180-alkuiseen numeroon?”

Ennakkoratkaisukysymysten tarkastelu

- 16 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee kysymyksillään, joita on arvioitava yhdessä, pääasiallisesti, onko direktiivin 2011/83 21 artiklassa tarkoitettua perushinnan käsitettä tulkittava siten, että soitettaessa tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa elinkeinonharjoittajan tarjoamaan

asiakaspalvelupuhelinlinjaan tästä puhelusta ei saa aiheutua suurempia kuluja kuin ne, joita aiheutuu puhelusta lanka- tai matkapuhelinten maantieteelliseen standardinumeroon, ja onko tässä yhteydessä merkitystä sillä, saako elinkeinonharjoittaja voittoa tästä asiakaspalvelupuhelinlinjasta.

- 17 Direktiivin 2011/83 21 artiklan ensimmäisen kohdan mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajalla on puhelinlinja, jonka välityksellä häneen saa puhelinyhteyden tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa, soitoista kyseiseen numeroon ei aiheudu kuluttajalle perushintaa suurempia kuluja.
- 18 Direktiivissä 2011/83 ei ole kuitenkaan määritelty mainitussa artiklassa tarkoitetun perushinnan käsitettä.
- 19 Tämän käsitteen merkitys ja ulottuvuus on näin ollen määriteltävä sen tavanomaisen merkityksen mukaan, joka käsitteellä on yleiskielessä, ottamalla samalla huomioon se asiayhteys, jossa kyseistä käsitettä käytetään, ja sen säännösten tavoitteet, johon se kuuluu (ks. vastaavasti tuomio 5.10.2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, 26 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).
- 20 Perushinnan käsitteen tavanomainen merkitys tuo mieleen standardipuhelulle vahvistetun hinnan. On selvitettävä, onko direktiivin 2011/83 21 artiklan asiayhteyden ja tavoitteen perusteella mahdollista katsoa, että mainittua käsitettä käytetään kyseisessä artiklassa tässä tavanomaisessa merkityksessä.
- 21 Mainitun artiklan asiayhteydestä on todettava, että perushinnan käsite mainitaan myös saman direktiivin 6 artiklan 1 kohdan f alakohdassa. Tässä säännöksessä säädetään, että elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus ilmoittaa kuluttajalle, jos etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä aiheutuvat kulut lasketaan muuten kuin perushintana.
- 22 Koska päinvastaisia viitteitä ei ole, tästä säännöksestä seuraa, että siinä tarkoitettu perushinta vastaa tavanomaisen yhteydenoton vakiokuluja, joihin kuluttajan on varauduttava ja joita koskevia tietoja elinkeinonharjoittajan ei tarvitse antaa kuluttajalle.
- 23 Vaikka direktiivin 2011/83 6 artikla koskeekin sopimuksen tekemistä edeltävää vaihetta, perushinnan käsitteen tällainen tulkinta sisältää kuitenkin ohjeita saman direktiivin 21 artiklaan sisältyvän, sopimuksenteon jälkeistä vaihetta koskevan saman käsitteen tulkinnalle. On näet tärkeää, että kuluttaja voi käyttää elinkeinonharjoittajan hänelle tarjoamaa puhelinlinjaa normaalein kuluihin, ja tämä on erityisen tärkeää sopimuksenteon jälkeen, jotta hän voi vedota oikeuksiinsa.
- 24 Lisäksi direktiivin 2011/83 useista artikloista käy ilmi, että kuluttajan ei direktiivissä vahvistettuja oikeuksiaan käyttäessään lähtökohtaisesti kuulu vastata muista kuin tavanomaisista kuluista ja että elinkeinonharjoittajan on näin ollen vastattava mahdollisista lisäkuluista.
- 25 Mainitun direktiivin 19 artiklassa säädetään siten tietyn maksuvälineen käytön osalta, että ”jäsenvaltioiden on kiellettävä elinkeinonharjoittajia vaatimasta kuluttajilta tietyn maksuvälineen käytöstä maksuja, jotka ylittävät elinkeinonharjoittajalle tämän välineen käytöstä aiheutuvat kustannukset”.
- 26 Mainitun direktiivin 13 artiklan 1 kohdassa säädetään puolestaan, että jos kuluttaja käyttää oikeuttaan peruuttaa sopimus, elinkeinonharjoittajan on palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksut, toimituskustannukset mukaan luettuina. Unionin tuomioistuin on jo katsonut oikeudesta peruuttaa sopimus, sellaisena kuin siitä säädettiin kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20.5.1997 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 97/7/EY (EYVL 1997, L 144, s. 19), joka edelsi direktiiviä 2011/83, että myyjällä ei ole lähtökohtaisesti mahdollisuutta vaatia korvausta etäsopimuksella hankitun tavaran käytöstä, kun kuluttaja on peruuttanut kaupan säädetyssä määräajassa (ks. vastaavasti tuomio 3.9.2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, 29 kohta).

Elinkeinonharjoittajalla ei ole myöskään oikeutta veloittaa tavaroiden toimituskuluja kuluttajalta siinä tapauksessa, että kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan (ks. vastaavasti tuomio 15.4.2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, 59 kohta).

- 27 Näin ollen direktiivin 2011/83 21 artiklan asiayhteydestä seuraa, että perushinnan käsitteellä tarkoitetaan puhelun tavanomaista hintaa ilman lisäkuluja kuluttajalle.
- 28 Kuten julkisasiamies on todennut ratkaisuehdotuksensa 32 kohdassa, tämä tulkinta heijastaa myös direktiivillä 2011/83 tavoiteltua päämäärää saavuttaa kuluttajansuojan korkea taso, kuten todetaan mainitun direktiivin johdanto-osan kolmannessa, neljännessä, viidennessä ja seitsemännessä perustelukappaleessa sekä saman direktiivin 1 artiklassa. Lisäksi SEUT 169 artiklassa ja Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklassa vahvistetaan kuluttajansuoja Euroopan unionin politiikoissa.
- 29 Sellainen tulkinta perushinnan käsitteestä, jonka mukaan elinkeinonharjoittajilla olisi oikeus laskuttaa korkeampia hintoja kuin soitettaessa tavalliseen kiinteän puhelinverkon maantieteelliseen numeroon tai matkapuhelinverkon numeroon, saisi näet aikaan sen, että kuluttajat olisivat vähemmän halukkaita käyttämään asiakaspalvelupuhelinlinjaa saadakseen tehtyä sopimusta koskevia tietoja tai voidakseen vedota oikeuksiinsa erityisesti takuun tai sopimuksen peruuttamisen osalta.
- 30 Sillä, että televiestintäpalvelujen tarjoajilla on direktiivin 2011/83 21 artiklan toisen kohdan nojalla oikeus veloittaa kuluttajia puheluista, ei ole vaikutusta edellä todettuun, mikäli veloitetut määrät eivät ole korkeampia kuin kuluttajille tavallisesta puhelusta aiheutuvat tavanomaiset kulut.
- 31 Tästä seuraa, että elinkeinonharjoittaja voi siirtää kuluttajan maksettavaksi vain sellaiset kulut, jotka eivät ylitä tavallisesta puhelusta aiheutuvia kuluja. Mikäli tätä rajoitusta noudatetaan, sillä seikalla, saako elinkeinonharjoittaja ei-maantieteellisestä asiakaspalvelupuhelinlinjasta voittoa, ei ole siten merkitystä.
- 32 Kaiken edellä esitetyn perusteella ennakkoratkaisukysymyksiin on vastattava, että direktiivin 2011/83 21 artiklassa tarkoitettua perushinnan käsitettä on tulkittava siten, että soitettaessa tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa elinkeinonharjoittajan tarjoamaan asiakaspalvelupuhelinlinjaan tästä puhelusta ei saa aiheutua suurempia kuluja kuin ne, joita aiheutuu puhelusta lanka- tai matkapuhelinten maantieteelliseen standardinumeroon. Mikäli tätä rajoitusta noudatetaan, sillä seikalla, saako elinkeinonharjoittaja ei-maantieteellisestä asiakaspalvelupuhelinlinjasta voittoa, ei ole merkitystä.

Oikeudenkäyntikulut

- 33 Pääasian asianosaisten osalta asian käsittely unionin tuomioistuimessa on välivaihe kansallisessa tuomioistuimessa vireillä olevan asian käsittelyssä, minkä vuoksi kansallisen tuomioistuimen asiana on päättää oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta. Oikeudenkäyntikuluja, jotka ovat aiheutuneet muille kuin näille asianosaisille huomautusten esittämisestä unionin tuomioistuimelle, ei voida määrätä korvattaviksi.

Näillä perusteilla unionin tuomioistuin (seitsemäs jaosto) on ratkaissut asian seuraavasti:

Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU 21 artiklassa tarkoitettua perushinnan käsitettä on tulkittava siten, että soitettaessa tehtyyn sopimukseen liittyvissä asioissa elinkeinonharjoittajan tarjoamaan asiakaspalvelupuhelinlinjaan tästä puhelusta ei saa aiheutua

suurempia kuluja kuin ne, joita aiheutuu puhelusta lanka- tai matkapuhelinten maantieteelliseen standardinumeroon. Mikäli tätä rajoitusta noudatetaan, sillä seikalla, saako elinkeinonharjoittaja ei-maantieteellisestä asiakaspalvelupuhelinlinjasta voittoa, ei ole merkitystä.

Allekirjoitukset