



## Határozatok Tára

A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (hetedik tanács)

2017. március 2.<sup>1\*</sup>

„Előzetes döntéshozatal — Fogyasztóvédelem — 2011/83/EU irányelv — 21. cikk — Telefonos kapcsolat — Telefonvonal eladó vagy szolgáltató általi működtetése annak érdekében, hogy a fogyasztó a megkötött szerződést illetően vele kapcsolatba léphessen — Az alapidíjnál magasabb díj alkalmazásának tilalma — Az »alapidj« fogalma”

A C-568/15. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Landgericht Stuttgart (stuttgarti tartományi bíróság, Németország) a Bírósághoz 2015. november 5-én érkezett, 2015. október 15-i határozatával terjesztett elő az előtte

a **Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV**

és

a **comtech GmbH**

**között folyamatban lévő eljárásban,**

A BÍRÓSÁG (hetedik tanács),

tagjai: A. Prechal (előadó) tanácselnök, C. Toader és E. Jarašiūnas bírák,

főtanácsnok: M. Szpunar,

hivatalvezető: A. Calot Escobar,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

- a Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV képviseletében M. Ross és M. Hammer Rechtsanwältin,
- az észt kormány képviseletében K. Kraavi-Käerdi, meghatalmazotti minőségben,
- a litván kormány képviseletében D. Kriaučiūnas és K. Mickutė, meghatalmazotti minőségben,
- a holland kormány képviseletében J. Langer és M. Bulterman, meghatalmazotti minőségben,
- a finn kormány képviseletében S. Hartikainen, meghatalmazotti minőségben,

<sup>1</sup> — Az eljárás nyelve: német.

– az Európai Bizottság képviseletében D. Roussanov és S. Grünheid, meghatalmazotti minőségben, a főtanácsnok indítványának a 2016. november 10-i tárgyaláson történt meghallgatását követően, meghozta a következő

### Ítéletet

- 1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 2011. L 304., 64. o.) 21. cikkének értelmezésére vonatkozik.
- 2 E kérelmet a Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok ellen küzdő szervezet és a comtech GmbH, elektronikus és elektromos cikkek forgalmazásával foglalkozó német társaság között a telefonhívásoknak az e társaság által vevőszolgálat keretében alkalmazott díjszabása tárgyában folyamatban lévő jogvitában terjesztették elő.

### Jogi háttér

*Az uniós jog*

- 3 A 2011/83 irányelv 1. cikke a következőképpen határozza meg ezen irányelv tárgyát:  
„Ennek az irányelvnek az a célja, hogy a fogyasztóvédelem magas szintjének elérése révén hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez azáltal, hogy közelíti a fogyasztók és kereskedők között kötött szerződésekre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések bizonyos vonatkozásait.”
- 4 Ezen irányelv „Tájékoztatási követelmények a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében” című 6. cikkének (1) bekezdése ekképp rendelkezik:  
„A fogyasztót a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés, illetve annak megfelelő ajánlat mindaddig nem köti, amíg a kereskedő egyértelműen és érthető módon tájékoztatást nem nyújt a fogyasztónak a következőkről:  
[...]  
f) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távközlő eszköz használatának díja, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;  
[...].”
- 5 Az említett irányelv 13. cikke (1) bekezdésének első albekezdése értelmében:  
„A kereskedő késedelem nélkül, de minden esetben legkésőbb attól a naptól számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, beleértve adott esetben a szállítás költségeit is, amikor a 11. cikknek megfelelően értesül a fogyasztó azon döntéséről, hogy eláll a szerződéstől.

6 A 2011/83 irányelv 19. cikke előírja:

„A tagállamok megtiltják a kereskedőknek, hogy az általuk az adott fizetési mód igénybevétele után fizetendő díjat meghaladó díjat terheljenek a fogyasztókra.”

7 Ezen irányelv „Telefonos kapcsolat” című 21. cikke ekképp rendelkezik:

„A tagállamok biztosítják, hogy ha a kereskedő telefonvonalat használ a megkötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra, akkor a fogyasztót – amennyiben ő lép kapcsolatba a kereskedővel – az alaplajnál magasabb összeg ne terhelje.

Az első albekezdés nem érinti a távközlési szolgáltatók azon jogát, hogy az ilyen hívásokért díjat számítsanak fel.”

*A német jog*

8 A Bürgerliches Gesetzbuchnak (polgári törvénykönyv) „A fogyasztói szerződésekre vonatkozó általános kötelezettségek és alapelvek; a díjakban történő megállapodás korlátai” című 312a. cikke értelmében:

„[...]

(5) Semmis az a megállapodás, amelynek értelmében a fogyasztó díjat köteles fizetni azért, hogy a kereskedővel kötött szerződéssel kapcsolatos kérdések megválaszolása vagy azzal kapcsolatos tájékoztatás érdekében a kereskedő által e célra rendelkezésre bocsátott telefonszámon felhívja a kereskedőt, ha a megállapodás szerinti díj meghaladja a távközlési szolgáltatás pusztán igénybevételeért fizetendő díjat. Ha valamely megállapodás az első mondat értelmében semmis, akkor a fogyasztó a távközlési szolgáltatónak sem köteles díjat fizetni a hívásért. A távközlési szolgáltató a fogyasztóval érvénytelen megállapodást kötő kereskedőtől követelheti a távközlési szolgáltatás pusztán igénybevételeért fizetendő díjat.

[...]”

**Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések**

9 Honlapján a comtech egy telefonszámot tüntet fel, amely a vevőszolgálathoz enged hozzáférést, elsősorban azon ügyfelek számára, akik már vételi szerződést kötöttek, és akik információkhoz szeretnének jutni, illetve reklamációt benyújtani. E telefonszám a 0180 előhívószámmal kezdődik, amelyet Németországban általában a nemzeti díjszabás alá tartozó vevőszolgálatok esetében használnak. E szám hívásának úgynevezett „nem földrajzi” költsége nagyobb, mint egy vezetékes számra kezdeményezett szokásos hívás úgynevezett „földrajzi” költsége vagy egy mobiltelefonszám költsége. Az előzetes döntéshozatalra utaló határozatból kitűnik, hogy a comtechnek a 0180 előhívószámmal rendelkező telefonszáma irányuló hívások költsége vezetékes telefonhálózatról 0,14 euró, mobilhálózatról pedig 0,42 euró.

10 A Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main szerint a vevőszolgálati telefonvonalnak a standard hívások díjánál magasabb díjszabással történő rendelkezésre bocsátása a polgári törvénykönyv 312a. cikkének (5) bekezdését sértő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül. Ezen okból felhívta a comtechet, hogy vessen véget a vitatott gyakorlatnak, és a Landgericht Stuttgart (stuttgarti tartományi bíróság, Németország) elé idéztette.

- 11 E bíróság előtt a comtech arra hivatkozott, hogy a polgári törvénykönyvnek a 2011/83 irányelv 21. cikke fényében értelmezett 312a. cikke (5) bekezdése azt követeli meg, hogy az érintett eladó vagy szolgáltató ne tegyen szert haszonra vevőszolgálati telefonvonal által. E rendelkezések tehát nem ellentétesek azzal, hogy egy vevőszolgálati telefonvonalra irányuló hívások díja magasabb legyen, mint az úgynevezett „standard” hívások díja, aminek az a célja, hogy az eladó vagy szolgáltató számára lehetővé váljék az ilyen vonal rendelkezésére bocsátása miatt viselt költségek kompenzációja, anélkül hogy egyébként ebből hasznot húzna.
- 12 A kérdést előterjesztő bíróság előadja, hogy az alapügy megoldásához szükséges a „távközlési szolgáltatás pusztán igénybevételéért fizetendő díjnak” a polgári törvénykönyv 312a. cikkének (5) bekezdésében szereplő fogalma értelmezése. Tekintve, hogy az alapügyben szereplő vevőszolgálati telefonvonalak díjszabása a 2011/83 irányelv 21. cikke értelmében európai szinten harmonizálásra került, ez utóbbi cikket is értelmezni kell. Márpedig e rendelkezés e bíróság szerint azt írja elő, hogy a fogyasztó valamely szerződés megkötését követő telefonhívásokért nem köteles többet fizetni, mint az alapidj.
- 13 Az említett bíróság szerint a német jogalkotónak az volt a célja, hogy el lehessen kerülni azt, hogy az eladó vagy szolgáltató hasznot húzzon egy nem földrajzi vevőszolgálati telefonvonal rendelkezésre bocsátásából. A 2011/83 irányelv 21. cikkének és következésképpen a polgári törvénykönyv 312a. cikke (5) bekezdésének ezen értelmezése nem zárja ki, hogy a fogyasztó többet fizessen egy nem földrajzi telefonvonalra irányuló hívásért, mint egy standard hívásért, feltéve hogy a vonatkozó bevételek nem haladják meg az ilyen vonal rendelkezésre bocsátásának költségét.
- 14 Márpedig a kérdést előterjesztő bíróság arra keresi a választ, hogy az „alapidj” fogalmát az előző pontban kifejtetteknel szűkebben kell-e értelmezni a fogyasztók magasabb szintű védelmének biztosítása érdekében. Ebben az esetben a haszon hiánya nem elégséges, mivel a jelen ügyben szereplőhöz hasonló telefonvonalakra irányuló hívások még mindig költségesebbek lehetnek, mint a standard vonalra irányuló hívások. Az említett 21. cikk, valamint annak célkitűzése ezen értelmezés irányába mutat.
- 15 E körülmények között a Landgericht Stuttgart (stuttgarti tartományi bíróság, Németország) az eljárás felfüggesztéséről határozott, és előzetes döntéshozatal céljából a következő kérdéseket terjesztette a Bíróság elé:
- „1) Úgy kell-e a [2011/83 irányelv] 21. cikkének első bekezdését, hogy ha a kereskedő telefonvonalat használ a megkötött szerződés céljaira a fogyasztóval történő kapcsolattartásra, akkor a fogyasztót – amennyiben ő lép kapcsolatba a kereskedővel – nem terhelheti magasabb költség annál, mint amely szabvány (földrajzi) helyhez kötött vagy mobilhívószám felhívása esetén terhelné?
- 2) Ellentétes-e a [2011/83] irányelv 21. cikkének első bekezdésével az olyan nemzeti rendelkezés, amelynek értelmében olyan esetekben, amelyekben a kereskedő 0180-as szolgáltatáskijelölő számot használ a megkötött szerződés céljaira történő telefonos kapcsolattartásra, a fogyasztónak akkor is viselnie kell azt a költséget, amelyet vele szemben a távközlési szolgáltató e távközlési szolgáltatás igénybevételéért felszámít, ha az meghaladja azt a költséget, amely a fogyasztót szabvány (földrajzi) helyhez kötött vagy mobilhívószám felhívása esetén terhelné?
- Legalább akkor nem ellentétes-e a [2011/83] irányelv 21. cikkének első bekezdésével az ilyen nemzeti rendelkezés, ha a távközlési szolgáltató a fogyasztóval szemben a 0180-as szolgáltatáskijelölő szám felhívásakor felszámított díjból egy részt sem juttat a kereskedőnek?”

## Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

- 16 Kérdéseivel – amelyeket együtt célszerű vizsgálni – a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra keresi a választ, hogy az „alapdíjnak” a 2011/83 irányelv 21. cikkében szereplő fogalmát úgy kell-e értelmezni, hogy egy megkötött szerződésre vonatkozó és egy eladó vagy szolgáltató által működtetett vevőszolgálati telefonvonalra irányuló hívás költsége nem haladhatja meg egy földrajzi vezetékes telefonvonalra vagy standard mobilvonalra irányuló hívás költségeit, és releváns-e e tekintetben, hogy ez az eladó vagy szolgáltató e vevőszolgálati telefonvonalból hasznot húz.
- 17 A 2011/83 irányelv 21. cikke értelmében a tagállamok biztosítják, hogy ha az eladó vagy szolgáltató telefonvonalat használ a megkötött szerződés céljaira történő kapcsolattartásra, akkor a fogyasztó – amennyiben ő lép kapcsolatba a kereskedővel – ne legyen köteles magasabb összeget fizetni, mint az e vonalra irányuló hívások alapdíja.
- 18 Márpedig az „alapdíjnak” az e cikkben szereplő fogalmát a 2011/83 irányelv nem határozza meg.
- 19 E körülmények között e fogalom jelentését és terjedelmét az általános nyelvhasználatban elfogadott szokásos jelentése alapján kell meghatározni, figyelembe véve azon szöveggörnyezetet, amelyben e kifejezést használják, és azon szabályozás célkitűzéseit, amelynek e kifejezés részét képezi (lásd ebben az értelemben: 2016. október 5-i TMD-ítélet, C-412/15, EU:C:2016:738, 26. pont, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlat).
- 20 Szokásos jelentését illetően az „alapdíj” fogalma a standard hívás tekintetében előírt díjra utal. Meg kell vizsgálni, hogy a 2011/83 21. cikkének szöveggörnyezete és célkitűzése lehetővé teszi-e annak megállapítását, hogy e fogalmat e cikkben a szokásos jelentésében használják.
- 21 Azon szöveggörnyezetet illetően, amelybe e cikk illeszkedik, meg kell állapítani, hogy az „alapdíj” fogalma az említett irányelv 6. cikke (1) bekezdésének f) pontjában is szerepel. E rendelkezés előírja, hogy az eladónak vagy szolgáltatónak tájékoztatást kell adnia a fogyasztónak, ha a szerződés megkötéséhez alkalmazott távközlő eszköz használatának díját az alapdíjtól eltérően állapítja meg.
- 22 Ellenkező utalások hiányában ebből a rendelkezésből az következik, hogy az e rendelkezésben szereplő alapdíj a szokásos hívások fogyasztó által elvárható standard díjának felel meg, és e rendelkezés nem követeli meg, hogy az eladó vagy szolgáltató tájékoztassa a fogyasztót e költségről.
- 23 Jóllehet a 2011/83 irányelv 6. cikke a szerződés megkötését megelőző szakaszra utal, az „alapdíj” fogalmának ezen értelmezése tartalmaz iránymutatásokat az ezen irányelv 21. cikkében szereplő, a szerződés megkötését követő szakaszra vonatkozó ugyanezen fogalom értelmezése tekintetében. Lényeges ugyanis, hogy a fogyasztó a rendes költségek megfizetésével használhassa a valamely eladó vagy szolgáltató által rendelkezésére bocsátott telefonvonalat, különösen a szerződés megkötését követően, jogai érvényesítésének érdekében.
- 24 Ezenfelül a 2011/83 irányelv több cikkéből is az következik, hogy főszabály szerint nem a fogyasztónak kell viselnie a szokásos költségektől eltérő költségeket, ha az ezen irányelvben rögzített jogait gyakorolja, következésképpen az esetleges többletköltségek az eladót vagy szolgáltatót terhelik.
- 25 Ennek megfelelően ezen irányelv 19. cikke egy adott fizetési mód alkalmazását illetően úgy rendelkezik, hogy „a tagállamok megtiltják a kereskedőknek, hogy az általuk az adott fizetési mód igénybevétele után fizetendő díjat meghaladó díjat terheljenek a fogyasztókra”.
- 26 Az említett irányelv 13. cikkének (1) bekezdése előírja, hogy abban az esetben, ha a fogyasztó elállási jogát gyakorolja, az eladó vagy szolgáltató visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, adott esetben a szállítás költségeit is beleértve. A Bíróság a távollevők között kötött szerződések esetén a 2011/83 irányelvet megelőző, a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i 97/7/EK európai

parlamentari és tanács irányelvben (HL 1997. L 144., 19. o.; magyar nyelvű különkiadás 15. fejezet, 3. kötet, 319. o.) szereplő elállási joggal kapcsolatban már megállapította, hogy az eladó főszabály szerint nem rendelkezik azzal a lehetőséggel, hogy ellenérték megfizetését követelje a fogyasztótól a távollévők között kötött szerződés alapján megvásárolt fogyasztási cikk használatáért abban az esetben, ha ez utóbbi határidőn belül gyakorolta az elállási jogát (lásd ebben az értelemben: 2009. szeptember 3-i Messner-ítélet, C-489/07, EU:C:2009:502, 29. pont). Ezenfelül az eladó vagy szolgáltató az áruk megküldésének költségeit nem háríthatja a fogyasztóra, ha a fogyasztó elállási jogát gyakorolja (lásd ebben az értelemben: 2010. április 15-i Heinrich Heine ítélet, C-511/08, EU:C:2010:189, 59. pont).

- 27 Következésképpen abból a szövegkörnyezetből, amelybe a 2011/83 irányelv 21. cikke illeszkedik, az következik, hogy az „alapdíj” fogalma egy telefonbeszélgetés szokásos díjára vonatkozik, a fogyasztót terhelő többletköltség nélkül.
- 28 Amint azt a főtanácsnok is kiemeli indítványának 32. pontjában, ez az értelmezés a 2011/83 irányelvnek a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítására irányuló célkitűzését is visszatükrözi, amely célkitűzés ezen irányelv (3)–(5) és (7) preambulumbekzdésében, valamint 1. cikkében szerepel. Ezenfelül a fogyasztóvédelmet az Európai Unió politikáiban az EUMSZ 169. cikk, valamint az Európai Unió alapjogi chartájának 38. cikke is rögzíti.
- 29 Az „alapdíj” fogalmának azon értelmezése ugyanis, miszerint az eladók vagy szolgáltatók magasabb díjakat is kiszámlázhatnak, mint egy földrajzi vezetékes vagy mobil-telefonvonalra irányuló standard beszélgetés díja, elretentheti a fogyasztót, hogy vevőszolgálati telefonvonalat vegyen igénybe a célból, hogy a megkötött szerződésre vonatkozó információkat kérjen, illetve – többek között – a jóálláshoz vagy az elálláshoz való jogát gyakorolja.
- 30 Az a tény, hogy a 2011/83 irányelv 21. cikkének második bekezdése értelmében a telefonszolgáltatók díjat számíthatnak fel a fogyasztóknak a hívások után, nem érintik a fenti megfontolásokat, feltéve hogy a számlázott összegek nem haladják meg a szokásos költségeket, amelyeket a fogyasztók viseltek volna egy standard hívás esetén.
- 31 Ebből következik, hogy az eladó vagy szolgáltató csak azokat a költségeket terhelheti a fogyasztóra, amelyek nem haladják meg egy standard telefonbeszélgetés költségeit. Ily módon, amennyiben e korlátot tiszteletben tartják, nem bír relevanciával az a körülmény, hogy az eladó vagy szolgáltató hasznot húz-e, vagy sem, egy nem földrajzi vevőszolgálati telefonvonal használatából.
- 32 A fenti megfontolások összességéből az következik, hogy az előterjesztett kérdésekre azt a választ kell adni, hogy az „alapdíjnak” a 2011/83 irányelv 21. cikkében szereplő fogalmát úgy kell értelmezni, hogy egy megkötött szerződésre vonatkozó és egy eladó vagy szolgáltató által működtetett vevőszolgálati telefonvonalra irányuló hívás költsége nem haladhatja meg egy földrajzi vezetékes telefonvonalra vagy standard mobilvonalra irányuló hívás költségeit. Amennyiben e korlátot tiszteletben tartják, nem bír relevanciával az a körülmény, hogy az érintett eladó vagy szolgáltató e vevőszolgálati telefonvonalból hasznot húz-e, vagy sem.

### **A költségekről**

- 33 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (hetedik tanács) a következőképpen határozott:

**Az „alapidíjnak” a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 21. cikkében szereplő fogalmát úgy kell értelmezni, hogy egy megkötött szerződésre vonatkozó, és egy eladó vagy szolgáltató által működtetett vevőszolgálati telefonvonalra irányuló hívás költsége nem haladhatja meg egy földrajzi vezetékes telefonvonalra vagy standard mobilvonalra irányuló hívás költségeit. Amennyiben e korlátot tiszteletben tartják, nem bír relevanciával az a körülmény, hogy az érintett eladó vagy szolgáltató e vevőszolgálati telefonvonalból hasznot húz-e, vagy sem.**

Aláírások