



Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (sjätte avdelningen)

den 27 mars 2019*

”Begäran om förhandsavgörande – Konsumentskydd – Direktiv 2011/83/EU – Artikel 6.1 k och artikel 16 e – Distansavtal – Ångerrätt – Undantag – Begreppet ’förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats’ – En madrass vars skyddsfilm har tagits bort av konsumenten efter det att den levererats”

I mål C-681/17,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen, Tyskland) genom beslut av den 15 november 2017, som inkom till domstolen den 6 december 2017, i målet

slewo – schlafen leben wohnen GmbH

mot

Sascha Ledowski,

meddelar

DOMSTOLEN (sjätte avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden C. Toader samt domarna A. Rosas och M. Safjan (referent),

generaladvokat: H. Saugmandsgaard Øe,

justitiesekreterare: A. Calot Escobar,

efter det skriftliga förfarandet,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

- slewo – schlafen leben wohnen GmbH, genom F. Buchmann, Rechtsanwalt,
- Sascha Ledowski, genom H.G. Klink, Rechtsanwalt,
- Belgiens regering, genom P. Cottin och J. Van Holm, båda i egenskap av ombud,
- Italiens regering, genom G. Palmieri, i egenskap av ombud, biträdd av P. Garofoli, avvocato dello Stato,
- Europeiska kommissionen, genom M. Kellerbauer och N. Ruiz García, båda i egenskap av ombud,

* Rättegångsspråk: tyska.

och efter att den 19 december 2018 ha hört generaladvokatens förslag till avgörande,
följande

Dom

- 1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artikel 6.1 k och artikel 16 e i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 2011, s. 64).
- 2 Begäran har framställts i ett mål mellan slewo – schlafen leben wohnen GmbH (nedan kallat slewo) och Sascha Ledowski, angående den sistnämndes utövande av sin ångerrätt avseende en madrass som köpts via slewos webbplats.

Tillämpliga bestämmelser

- 3 Skälen 3, 4, 7, 34, 37, 47 och 49 i direktiv 2011/83 har följande lydelse:

”(3) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i fördraget.

(4) ... En harmonisering av vissa aspekter av distansavtal... krävs för att främja en verklig inre marknad för konsumenter med en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag, samtidigt som subsidiaritetsprincipen respekteras.

...

(7) En fullständig harmonisering av vissa huvudaspekter i lagstiftningen bör leda till betydligt större rättssäkerhet för både konsumenter och näringsidkare.... Konsumenterna bör också tillförsäkras en hög enhetlig skyddsnivå i hela unionen.

...

(34) Näringsidkaren bör ge konsumenten klar och begriplig information innan konsumenten blir bunden av... ett distansavtal

...

(37) Eftersom konsumenten vid distansförsäljning inte kan se varan innan avtalet ingås bör konsumenten ha ångerrätt. Av samma skäl bör konsumenten ha rätt att prova och undersöka den vara han har köpt, i den utsträckning det behövs för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. ...

...

(47) Vissa konsumenter utövar sin ångerrätt efter att ha använt en vara i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Konsumenten bör i sådana fall inte förlora ångerrätten men vara ansvarig för en eventuell minskning av varans värde. För att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och

funktionsduglighet bör konsumenten endast tillåtas hantera och undersöka en vara på samma sätt som man skulle få göra i en affär. Konsumenten bör exempelvis bara få prova ett klädesplagg och inte tillåtas använda det. Följaktligen bör konsumenten hantera och undersöka varan med tillbörlig omsorg under ångerfristen. Konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätten bör inte avskräcka konsumenten från att utöva sin ångerrätt.

...

(49) Det bör finnas vissa undantag från ångerrätten, ... när det gäller distansavtal ... Ångerrätt kan vara olämpligt till exempel på grund av varans eller tjänstens art...”

4 I artikel 1 i direktivet, med rubriken ”Syfte”, föreskrivs följande:

”Syftet med detta direktiv är att åstadkomma ett konsumentskydd på hög nivå och därigenom bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att tillnärma vissa aspekter av medlemsstaternas lagar och andra författningar avseende avtal som ingåtts mellan konsumenter och näringsidkare.”

5 Artikel 6 i direktivet har rubriken ”Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler”. Punkt 1 i denna artikel har följande lydelse:

”Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal... ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

...

k) Vid avsaknad av ångerrätt enligt artikel 16, meddelande om att konsumenten inte har någon ångerrätt, eller, i förekommande fall, besked om under vilka omständigheter konsumenten förlorar sin ångerrätt.

...”

6 Artikel 9 i direktivet har rubriken ”Ångerrätt”. I punkt 1 i denna artikel föreskrivs följande:

”Utom i de fall då de undantag som avses i artikel 16 är tillämpliga, ska konsumenten ha rätt att inom 14 dagar frånträda ett distansavtal... utan att behöva ange några skäl och utan några andra kostnader än de som anges i artiklarna 13.2 och 14.”

7 Av artikel 12 i direktiv 2011/83, med rubriken ”Ångerrättens verkan”, framgår följande:

”Utövande av ångerrätten ska innebära att parternas skyldigheter upphör i fråga om

a) att fullgöra distansavtalet...

...”

8 Artikel 13 i direktivet har rubriken ”Näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avtal”. I punkt 1 i denna artikel föreskrivs följande:

”Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om konsumentens beslut att i enlighet med artikel 11 frånträda avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive, där så är tillämpligt, leveranskostnaderna.

...”

- 9 Artikel 14 i direktivet har rubriken ”Konsumentens skyldigheter vid frånträde av avtal”. Punkt 2 i denna artikel har följande lydelse:

”Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion...”

- 10 Artikel 16 i direktivet, med rubriken ”Undantag från ångerrätten”, har följande lydelse:

”Medlemsstaterna får inte tillåta den ångerrätt som anges i artiklarna 9–15 när det gäller distansavtal... med avseende på följande:

...

e) Tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.

...”

Målet vid den nationella domstolen och tolkningsfrågorna

- 11 Slewo är ett e-handelsföretag som bland annat säljer madrasser.
- 12 Den 25 november 2014 beställde Sascha Ledowski en madrass för privat bruk via slewos webbplats för priset 1 094,52 euro. De allmänna avtalsvillkor som angavs på den faktura som slewo hade upprättat innehöll bland annat ”Information om ångerrätten för konsumenter”, med följande lydelse: ”Vi kommer att betala kostnaderna för att returnera varan.... Din ångerrätt upphör i förtid i följande fall: Vid avtal som avser tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras, om de öppnats efter det att de levererats.”
- 13 Den madrass som Sascha Ledowski hade beställt var vid leveransen försedd med en skyddsfilm, som han sedan avlägsnade.
- 14 Genom e-postmeddelande av den 9 december 2014 informerade Sascha Ledowski slewo om att han ville returnera den aktuella madrassen och bad slewo att ordna med transporten av varan.
- 15 Eftersom slewo inte ombesörjde denna transport betalade Sascha Ledowski själv transportkostnaderna, som uppgick till 95,59 euro.
- 16 Sascha Ledowski väckte talan vid Amtsgericht Mainz (Distriktsdomstolen i Mainz, Tyskland) och yrkade ersättning av slewo för köpeskillingen och transportkostnaderna för den aktuella madrassen med sammanlagt 1 190,11 euro jämte ränta samt ersättning för advokatkostnaderna.
- 17 Amtsgericht Mainz (Distriktsdomstolen i Mainz) biföll talan genom dom av den 26 november 2015.
- 18 Nämnda dom fastställdes, efter överklagande, genom dom som meddelades av Landgericht Mainz (Regiondomstolen i Mainz) den 10 augusti 2016.
- 19 Mot bakgrund av dessa omständigheter överklagade slewo sistnämnda dom till den hänskjutande domstolen, Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen, Tyskland).
- 20 Den hänskjutande domstolen anser att ångerrätten endast är utesluten enligt artikel 16 e i direktiv 2011/83 om varan definitivt inte kan saluföras av hälsoskydds- eller hygienskäl efter det att den öppnats, vilket bland annat är fallet för kosmetika och kroppsvårdsprodukter, såsom tandborstar).

- 21 Den hänskjutande domstolen har härvidlag erinrat om att bestämmelser som utgör undantag från en rättighet som ges enligt unionsrätten, såsom den ångerrätt som är aktuell i det nationella målet, enligt fast praxis från EU-domstolen ska tolkas restriktivt.
- 22 Till skillnad från vad som är fallet med hygienartiklar i strikt mening kan det inte anses att en madrass som returnerats av en konsument efter att ha öppnats definitivt inte kan säljas. Denna slutsats följer särskilt av den användning av madrasser som äger rum i hotellbranschen, av att det särskilt via internet finns en marknad för begagnade madrasser och av att det är möjligt att rengöra de madrasser som har använts.
- 23 För det fall artikel 16 e i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att varor som kan komma i direkt kontakt med människokroppen vid normal användning, såsom madrasser, utgör sådana varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras enligt denna bestämmelse, även om näringsidkaren genom lämpliga rengöringsåtgärder kan återställa dem i sådant skick att de kan säljas på nytt, uppkommer, enligt den hänskjutande domstolen, frågan vilka krav förpackningen till varor av denna typ måste uppfylla och huruvida det av de konkreta omständigheterna, exempelvis genom märkningen "försegling", klart måste framgå att det inte endast är fråga om en transportförpackning, utan om en förslutning av varorna som gjorts av hälsoskydds- eller hygienskäl.
- 24 Den hänskjutande domstolen anser även att artikel 6.1 k i direktiv 2011/83 inte ger tillräckligt besked om hur omfattande information näringsidkaren är skyldig att ge konsumenten, innan denna blir bunden av ett distansavtal, vad beträffar de omständigheter under vilka konsumenten förlorar sin ångerrätt enligt artikel 16 e i direktivet.
- 25 Mot denna bakgrund beslutade Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen) att vilandeförklara målet och ställa följande tolkningsfrågor till EU-domstolen:
- "1) Ska artikel 16 e i direktiv 2011/83 tolkas på så sätt att de varor som omnämns i bestämmelsen, vilka av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras, även omfattar varor (som exempelvis madrasser) som visserligen kan komma i direkt kontakt med människokroppen vid normal användning, men som näringsidkaren kan återställa i sådant skick att de kan säljas på nytt genom att vidta lämpliga (rengörings-)åtgärder?
- 2) För det fall att den första tolkningsfrågan besvaras jakande:
- a) Vilka krav måste en varus förpackning uppfylla för att det ska vara fråga om en försluten vara i den mening som avses i artikel 16 e i direktiv 2011/83?
- b) Ska informationen som näringsidkaren är skyldig att ge konsumenten innan denne blir bunden av avtalet enligt artikel 6.1 k i direktiv 2011/83 innehålla en konkret hänvisning till köpeobjektet (här: madrass) och dess förslutning med information om att konsumenten förlorar sin ångerrätt om förslutningen öppnas?"

Prövning av tolkningsfrågorna

Den första frågan

- 26 Den hänskjutande domstolen har ställt sin första fråga för att få klarhet i huruvida artikel 16 e i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att begreppet "förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats", i den mening som avses i denna bestämmelse, omfattar en sådan vara som en madrass vars skyddsfilm har tagits bort av konsumenten efter det att den levererats.

- 27 EU-domstolen erinrar inledningsvis om att det av artikel 9.1 i direktiv 2011/83 framgår att konsumenten, utom i de fall då de undantag som avses i artikel 16 i direktivet är tillämpliga, ska ha rätt att inom 14 dagar frånträda ett distansavtal, bland annat utan att behöva ange några skäl för sitt beslut.
- 28 Det framgår dessutom av artikel 12 a i direktivet att utövande av ångerrätten ska innebära att parternas skyldigheter upphör i fråga om att fullgöra distansavtalet.
- 29 I artikel 16 e i direktivet föreskrivs ett undantag från ångerrätten, när det gäller distansavtal, för tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.
- 30 Lydelsen av denna bestämmelse ger emellertid inga upplysningar om den exakta innebörden av begreppet ”förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats”, på grundval av vilka det med säkerhet kan fastställas vilka varor som omfattas av begreppet och, i förevarande fall, huruvida det omfattar en sådan vara som en madrass vars skyddsfilm har tagits bort av konsumenten efter det att den levererats.
- 31 Vid tolkningen av artikel 16 e i direktiv 2011/83 ska följaktligen inte bara denna bestämmelses lydelse beaktas, utan också sammanhanget och de mål som eftersträvas med de föreskrifter som bestämmelsen ingår i (se, för ett liknande resonemang, dom av den 7 augusti 2018, Verbraucherzentrale Berlin, C-485/17, EU:C:2018:642, punkt 27, och dom av den 13 september 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, punkt 23).
- 32 Såsom framgår av artikel 1 i direktiv 2011/83, jämförd med skälen 3, 4 och 7 i direktivet, är syftet med direktivet att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå. Skyddet av konsumenterna, vilka i förhållande till näringsidkare har en svagare ställning, eftersom konsumenterna måste anses vara mindre informerade, ekonomiskt svagare och juridiskt mindre erfarna än sina avtalsparter, har i unionens politik dessutom stadfäst i artikel 169 FEUF och i artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (se, för ett liknande resonemang, dom av den 2 mars 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15, EU:C:2017:154, punkt 28, dom av den 4 oktober 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punkt 34, och dom av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 34).
- 33 Syftet med ångerrätten är att skydda konsumenten i det särskilda fallet med distansförsäljning, där konsumenten inte har någon faktisk möjlighet att se varan eller få kännedom om tjänstens särdrag före avtalets ingående. Denna rättighet ska således kompensera konsumenten för den nackdel som uppstår vid ett distansavtal genom att konsumenten ges en lämplig betänketid under vilken han eller hon kan undersöka och prova den vara som förvärvats (dom av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 45).
- 34 Artikel 16 e i direktiv 2011/83, som utgör ett undantag från ångerrätten, ska såsom unionsbestämmelse som begränsar de rättigheter som beviljas i skyddssyfte tolkas restriktivt (se, för ett liknande resonemang, dom av den 10 september 2014, Kušionová, C-34/13, EU:C:2014:2189, punkt 77).
- 35 Det är mot bakgrund av dessa överväganden som den första frågan ska besvaras.
- 36 Det anges härvidlag i skäl 49 i direktiv 2011/83 att ett undantag från ångerrätten kan vara motiverat på grund av varans art.

- 37 Av detta följer att det, i det sammanhang som artikel 16 e i direktivet avser, är en varas art som kan motivera att dess förpackning försluts av hälsoskydds- eller hygienskäl och att den omständigheten att en sådan förpackning öppnas därmed medför att garantin för hälsoskydd och hygien för den vara som förpackningen innesluter förverkas.
- 38 När konsumenten har öppnat en sådan varas förpackning, vilket därmed har medfört att garantin för hälsoskydd och hygien förverkats, finns det risk för att varan inte kommer att användas på nytt av en tredje man och att näringsidkaren därför inte kommer att kunna sälja den igen.
- 39 Att under dessa omständigheter ge konsumenten rätt att utöva sin ångerrätt genom att returnera en sådan vara vars förpackning har öppnats, skulle strida mot unionslagstiftarens avsikt, vilken uttryckts i skäl 4 i direktiv 2011/83, enligt vilken direktivet bör syfta till att upprätta en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag.
- 40 Domstolen anser följaktligen att, såsom generaladvokaten har påpekat i punkt 33 i sitt förslag till avgörande, undantaget från ångerrätten enligt artikel 16 e i direktiv 2011/83 endast gäller om det, när en försluten varuförpackning har öppnats, är så att den vara som förpackningen innesluter definitivt inte längre kan säljas av hälsoskydds- eller hygienskäl, till följd av att varans art i sig medför att det blir omöjligt eller orimligt svårt för näringsidkaren att vidta åtgärder som gör det möjligt att sälja varan på nytt utan att det äventyrar något av dessa krav.
- 41 Av detta följer, i förevarande fall, att en madrass, såsom den som är aktuell i det nationella målet, vars skyddsfilm har tagits bort av konsumenten efter det att den levererats inte kan omfattas av det undantag från ångerrätten som föreskrivs i artikel 16 e i direktiv 2011/83.
- 42 Även om en sådan madrass kan ha använts har det nämligen inte framkommit att den, av enbart den anledningen, definitivt inte kan användas på nytt av en tredje man eller säljas igen. Det är härvidlag tillräckligt att erinra om att hotellgäster successivt använder sig av en och samma madrass, att det finns en marknad för begagnade madrasser och att madrasser som använts kan genomgå en grundlig rengöring.
- 43 Med avseende på ångerrätten är en madrass dessutom jämförbar med ett klädesplagg.
- 44 Såsom framgår av skälen 37 och 47 i direktiv 2011/83 har lagstiftarens avsikt nämligen varit att, vid distansförsäljning, göra det möjligt för köparen av ett klädesplagg att prova det för att ”fastställa [dess] beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet”, och att, i förekommande fall, efter provningen utöva sin ångerrätt genom att returnera plagget till näringsidkaren.
- 45 Det är vedertaget att åtskilliga klädesplagg kan komma i direkt kontakt med människokroppen när de provas i enlighet med sin avsedda användning, och detsamma kan inte uteslutas i de fall som avser madrasser, utan att de för den sakens skull i praktiken omfattas av krav på särskilt skydd för att undvika denna kontakt vid provningen.
- 46 Såsom generaladvokaten har påpekat i punkt 34 i sitt förslag till avgörande är dessa båda varukategorier – klädesplagg och madrasser – jämförbara. Även om dessa varor kommer i direkt kontakt med människokroppen, kan det nämligen antas att näringsidkaren, efter det att varorna har returnerats av konsumenten, genom en behandling som rengöring eller desinfektion kan återställa dem i sådant skick att de kan användas på nytt av en tredje man och därmed säljas igen, utan att det äventyrar kraven avseende hälsoskydd eller hygien.

- 47 Det är inte desto mindre så, att konsumenten enligt artikel 14.2 i direktiv 2011/83, jämförd med skäl 47 i direktivet, ansvarar för varje minskning av en varas värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet, utan att konsumenten för den skull förlorar sin ångerrätt (se, analogt, dom av den 3 september 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punkt 29).
- 48 Av vad som ovan anförts följer att den första frågan ska besvaras enligt följande. Artikel 16 e i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att begreppet ”förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats”, i den mening som avses i denna bestämmelse, inte omfattar en sådan vara som en madrass vars skyddsfilm har tagits bort av konsumenten efter det att den levererats.

Den andra frågan

- 49 Med hänsyn till svaret på den första frågan saknas anledning att besvara den andra frågan.

Rättegångskostnader

- 50 Eftersom förfarandet i förhållande till parterna i det nationella målet utgör ett led i beredningen av samma mål, ankommer det på den hänskjutande domstolen att besluta om rättegångskostnaderna. De kostnader för att avge yttrande till domstolen som andra än nämnda parter har haft är inte ersättningsgilla.

Mot denna bakgrund beslutar domstolen (sjätte avdelningen) följande:

Artikel 16 e i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG ska tolkas på så sätt att begreppet ”förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats”, i den mening som avses i denna bestämmelse, inte omfattar en sådan vara som en madrass vars skyddsfilm har tagits bort av konsumenten efter det att den levererats.

Underskrifter