



Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (fjärde avdelningen)

den 24 februari 2022 *

”Begäran om förhandsavgörande – Direktiv 2011/83/EG – Konsumentavtal – Begreppet näringsidkare – Informationskrav vid distansavtal – Krav på att erfordrad information ska lämnas på ett klart och begripligt språk och på ett varaktigt medium”

I mål C-536/20,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Högsta domstolen, Litauen) genom beslut av den 21 oktober 2020, som inkom till domstolen den 22 oktober 2020, i målet

”**Tiketa**” UAB

mot

M.Š.,

ytterligare deltagare i rättegången:

”**Baltic Music**” VšĮ,

meddelar

DOMSTOLEN (fjärde avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden C. Lycourgos samt domarna S. Rodin, J.-C. Bonichot (referent), L.S. Rossi och O. Spineanu-Matei,

generaladvokat: M. Szpunar,

justitiesekreterare: A. Calot Escobar,

efter det skriftliga förfarandet,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

- ”Tiketa” UAB, genom A. Korsakas, advokatas,
- Litauens regering, genom R. Dzikovič och K. Dieninis, båda i egenskap av ombud,

* Rättegångsspråk: litauiska.

- Italiens regering, genom G. Palmieri, i egenskap av ombud, biträdd av M.F. Severi, avvocato dello Stato,
- Europeiska kommissionen, genom J. Jokubauskaitė, I. Rubene och N. Ruiz García, samtliga i egenskap av ombud,

med hänsyn till beslutet, efter att ha hört generaladvokaten, att avgöra målet utan förslag till avgörande,

följande

Dom

- 1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artiklarna 2 led 2, 6.1, 6.5, 8.1 och 8.7 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 ”Tiketa” UAB och M.Š. Målet rör återbetalning av det belopp som M.Š. har betalat för en biljett till ett kulturellt evenemang som därefter ställdes in och därmed sammanhängande kostnader, nämligen resekostnader och portokostnader, samt ersättning för den ideella skada som han lidit till följd av evenemanget ställdes in.

Tillämpliga bestämmelser

Unionsrätt

Direktiv 2011/83

- 3 I skälen 14 och 16 i direktiv 2011/83 anges följande:
 - ”(14) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning på avtalsrättens område för avtalsrättsliga aspekter som inte regleras i detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet (t.ex. bristande samtycke). Inte heller bör detta direktiv påverka nationell lagstiftning om de allmänna rättsmedlen i avtalsfrågor, bestämmelserna om den allmänna ekonomiska ordningen (t.ex. bestämmelser om oskäligt höga priser och ockerpriser) och bestämmelserna om oetiska juridiska transaktioner.
 - ...
 - (16) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning om juridiska företrädare, såsom bestämmelserna om personer som agerar i näringsidkarens namn eller på hans vägnar (t.ex. ett ombud eller en förvaltare). Medlemsstaterna bör behålla sin behörighet på detta område. Detta direktiv bör vara tillämpligt på alla näringsidkare, offentliga såväl som privata.”

4 I artikel 1 i nämnda direktiv 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 I artikel 2 i samma direktiv föreskrivs följande:

”I detta direktiv gäller följande definitioner:

1. *konsument*: varje fysisk person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
2. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person, antingen offentligägd eller privatägd, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.

...

10. *varaktigt medium*: varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.

...”

6 I artikel 3.5 i samma direktiv föreskrivs följande:

”Detta direktiv ska inte påverka nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om ett avtals giltighet, ingående eller verkan, om sådana allmänna avtalsrättsliga aspekter inte regleras i detta direktiv.”

7 Artikel 6 i direktiv 2011/83 har följande lydelse:

”1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

...

- c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådan finns, för att konsumenten snabbt ska kunna ta kontakt med och effektivt kommunicera med näringsidkaren, samt, i förekommande fall, geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
- d) Om den avviker från den adress som uppgetts i enlighet med led c: geografisk adress till näringsidkarens affärsställe och i tillämpliga fall avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer.

...

5. Den information som avses i punkt 1 ska utgöra en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler och får inte ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna.

...”

8 Artikel 8 i nämnda direktiv har följande lydelse:

”1. Vid distansavtal ska den information som föreskrivs i artikel 6.1, av näringsidkaren, lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används på ett klart och begripligt språk. Om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den vara i väl läsbar form.

...

7. Näringsidkaren ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingåendet av distansavtalet, och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Den bekräftelsen ska inkludera följande:

- a) All information som avses i artikel 6.1, såvida näringsidkaren inte redan har lämnat informationen till konsumenten på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingicks.
- b) I förekommande fall, bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

...”

Direktiv 2005/29/EG

9 Enligt artikel 2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 2005, s. 22) gäller följande:

”I detta direktiv används följande beteckningar med de betydelser som här anges:

...

- b) *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som, med avseende på de affärsmetoder som omfattas av detta direktiv, handlar för ändamål som ligger inom ramen för dennes näringsverksamhet, affärsverksamhet, hantverk eller yrke samt den som handlar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning.

...”

10 I artikel 7.4 i direktiv 2005/29 föreskrivs följande:

”Vid ett köperbudande skall följande information anses som väsentlig, om den inte framgår av sammanhanget:

...

b) Näringsidkarens geografiska adress och identitet, till exempel företagsnamn och, där så är tillämpligt, geografisk adress och identitet för den näringsidkare på vars uppdrag han agerar.

...”

Litauisk rätt

11 I artikel 2.133 i Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Republiken Litauens civillag) föreskrivs följande:

”1. En transaktion som ingås av en person (ett ombud) i en annan persons (huvudmannens) namn genom att det öppet redovisas att det rör sig om ett ombud och de tilldelade rättigheterna inte överskrids, ska direkt fastställa, ändra eller upphäva huvudmannens civila rättigheter och skyldigheter.

2. Ombudets rättigheter kan även vara en konsekvens av omständigheterna för ombudets verksamhet (som säljare i detaljhandel, kassapersonal osv.). Om en person agerar på ett sådant sätt att det ger tredje part rimliga skäl att tro att han eller hon, i egenskap av huvudman, har utsett den andra personen till hans eller hennes ombud, ska avtal som denna person ingår i huvudmannens namn vara bindande för huvudmannen.

3. Om ett ombud utför en transaktion och underlåter att tillhandahålla information om att han eller hon agerar i huvudmannens namn och i hans eller hennes intressen, ska huvudmannen endast överta de rättigheter och skyldigheter som följer av transaktionen om den andra parten i transaktionen, utifrån omständigheterna för avtalets ingående, har haft förmåga att uppfatta att transaktionen ingicks med ett ombud eller om identiteten för den person med vilken transaktionen ingicks saknade betydelse för den parten.”

12 Artikel 6.228^{1.3} i denna lag har följande lydelse:

”Näringsidkare: en fysisk eller juridisk person eller annan organisation, eller enhet därav, som avser att ingå eller faktiskt ingår avtal för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, inklusive personer som agerar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning. En juridisk person kan anses vara näringsidkare oavsett dess medlemmars rättsliga form.”

13 I artikel 2.24 i Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (Republiken Litauens lag om konsumentskydd), i den lydelse som är tillämplig i det nationella målet, föreskrivs följande:

”Näringsidkare: en fysisk eller juridisk person eller annan organisation, eller enhet därav, som avser att ingå eller faktiskt ingår avtal för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, inklusive personer som agerar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning. En juridisk person kan anses vara näringsidkare oavsett dess medlemmars rättsliga form.”

Målet vid den nationella domstolen och tolkningsfrågorna

- 14 Tiketas verksamhet består i att via sin webbplats distribuera biljetter till evenemang som arrangeras av tredje part.
- 15 Den 7 december 2017 köpte M.Š. en biljett från Tiketa för ett kulturevenemang som skulle äga rum den 20 januari 2018. Innan biljettköpet slutfördes angavs på Tiketas webbplats att evenemanget arrangerades av "Baltic Music" VšĮ. Det hänvisades till en annan webbplats och ett telefonnummer för ytterligare information. I röd text lämnades även följande information: "evenemangsarrangören ansvarar för evenemanget, dess kvalitet, innehåll och tillhörande information. Tiketa är biljettdistributör och agerar som så kallat synligt ombud (atsiskleidęs tarpininkas)". Närmare information om den aktuella tjänsteleverantören och om återbetalning av biljetterna fanns i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på Tiketas webbplats.
- 16 Den biljett som lämnades ut till M.Š. återgav endast en del av de allmänna villkoren. På biljetten fanns bland annat angivet att "biljetterna bytes ej och återbetalas inte heller. Om evenemanget ställs in eller skjuts upp, så är det arrangören som ensam ansvarar för återbetalning av biljettpriset." På biljetten angavs också namn, adress och telefonnummer till arrangören av det aktuella evenemanget och att denne var fullt ansvarig för "evenemanget och dess kvalitet, innehåll och tillhörande information", samt att Tiketa endast agerade som biljettdistributör och "synligt ombud".
- 17 Den 20 januari 2018 begav sig M.Š. till det aktuella evenemanget men fick via en skylt i entrén till den plats där evenemanget skulle äga rum besked om att evenemanget var inställt.
- 18 Den 22 januari 2018 informerades Tiketa av Baltic Music om att det aktuella evenemanget hade ställts in och att de personer som hade köpt biljetter kunde få dem återbetalade. Samma dag informerade Tiketa M.Š. om möjligheten att få biljettpriset återbetalat antingen i biljettkassan där de köpts eller via internet för biljetter som hade förvärvats på detta sätt.
- 19 Den 23 januari 2018 begärde M.Š. att Tiketa skulle återbetala hans biljett samt utge ersättning för resekostnader och den ideella skada som han lidit till följd av att evenemanget hade ställts in. Tiketa meddelade honom att han skulle vända sig till Baltic Music, eftersom Tiketa endast distribuerade biljetterna och därför inte var ansvarig för evenemangets kvalitet eller för att det ställts in. Tiketa vidhöll denna ståndpunkt när M.Š. några veckor senare upprepade sin begäran. Š vände sig då till Baltic Music, men hans begäran besvarades inte.
- 20 Den 18 juli 2018 väckte M.Š. talan vid Vilniaus miesto apylinkės teismas (Distriktsdomstolen i staden Vilnius, Litauen) och yrkade att Tiketa och Baltic Music skulle förpliktas att solidariskt ersätta honom för den ekonomiska skada – det vill säga biljettpriset, resekostnader och portokostnader – samt för den ideella skada han lidit till följd av att det aktuella evenemanget ställts in.
- 21 Genom dom av den 8 oktober 2018 biföll Vilniaus miesto apylinkės teismas (Distriktsdomstolen i staden Vilnius) delvis talan och förpliktade Tiketa att till sökanden betala de yrkade beloppen som ersättning för ekonomisk skada och en del av de belopp som hade yrkats som ersättning för ideell skada, jämte ränta på 5 procent per år från det att talan väcktes till dess att domen verkställdes till fullo.

22 Tiketa överklagade denna dom till Vilniaus apygardos teismas (Vilnius regionala domstol, Litauen), som ogillade överklagandet, varpå Tiketa överklagade domen till Lietuvos Aukščiausioji Teisma (Högsta domstolen, Litauen).

23 Mot denna bakgrund beslutade Lietuvos Aukščiausioji Teisma (Högsta domstolen, Litauen) att vilandeförklara målet och ställa följande tolkningsfrågor till EU-domstolen:

”1) Ska begreppet näringsidkare, som definieras i artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83, tolkas så, att den som agerar mellanhand när en konsument köper en biljett kan anses vara en ’näringsidkare’ som är bunden av de skyldigheter som följer av [detta direktiv] och således utgöra part till det försäljnings- eller tjänsteavtal som konsumenten kan rikta anspråk mot eller väcka talan mot?

a) Är det relevant för tolkningen av begreppet ’näringsidkare’, som definieras i artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83, huruvida den som agerar mellanhand när en konsument köper en biljett klart och tydligt har lämnat all information som anges i artikel 6.1 c och d i [detta direktiv] vad rör den huvudsakliga näringsidkaren till konsumenten innan denne blir bunden av ett distansavtal?

b) Ska konsumenten anses ha blivit informerad om att det rör sig om en förmedlingstjänst när den som är involverad i biljettköpsprocessen tillhandahåller den huvudsakliga näringsidkarens namn och juridiska form samt information om att den huvudsakliga näringsidkaren tar fullt ansvar för evenemanget, dess kvalitet, dess innehåll och information om evenemanget samt anger att dess enda funktion är att vara biljettdistributör och utgöra ett synligt ombud och detta sker innan konsumenten är bunden av ett distansavtal?

c) Kan begreppet ’näringsidkare’ som definieras i artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83 tolkas så, att både biljettförsäljaren och evenemangsarrangören kan anses vara näringsidkare, det vill säga parter till konsumentavtalet, med hänsyn till att parternas rättsförhållande omfattar två olika tjänster (biljettdistribution och evenemangsorganisation)?

2) Ska kravet på att tillhandahålla information samt att göra informationen tillgänglig för konsumenten på ett klart och begripligt språk, enligt artikel 8.1 i direktiv 2011/83, tolkas och tillämpas på ett sådant sätt att skyldigheten att informera konsumenten anses vara uppfylld om denna information framgår av mellanhandens villkor för tillhandahållande av tjänster, när dessa har gjorts tillgängliga för konsumenten på webbplatsen tiketa.lt innan konsumenten genomför betalningen och bekräftar att han eller hon har tagit del av mellanhandens villkor för tillhandahållande av tjänster samt åtar sig att följa dem, vilka utgör en del av villkoren för den transaktion som ska ingås, genom ett så kallat click-wrap-avtal, det vill säga genom att aktivt kryssa för en viss ruta i onlinesystemet och klicka på en viss länk?

a) Har det betydelse för tolkningen och tillämpningen av detta krav att sådan information inte tillhandahålls på ett varaktigt medium samt att det inte förekommer någon efterföljande bekräftelse av avtalet, där all nödvändig information enligt artikel 6.1 i direktiv 2011/83 tillhandahålls på ett varaktigt medium, såsom krävs enligt artikel 8.7 i [detta direktiv]?

b) Ska, enligt artikel 6.5 i direktiv 2011/83, den information som framgår av mellanhandens villkor för tillhandahållande av tjänster anses utgöra en integrerad del av distansavtalet, även om informationen inte har tillhandahållits på ett varaktigt medium och/eller det inte har skett någon efterföljande bekräftelse av avtalet på ett varaktigt medium?”

Prövning av tolkningsfrågorna

Den första frågan

- 24 Den hänskjutande domstolen har ställt den första frågan för att få klarhet i huruvida artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att med näringsidkare, i den mening som avses i denna bestämmelse, avses inte bara den fysiska eller juridiska person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, utan även den fysiska eller juridiska person som agerar i egenskap av mellanhand, i nämnde näringsidkares namn eller för dennes räkning. Vidare önskas klarhet i frågan huruvida såväl denna mellanhand som den huvudsakliga affärsidkaren kan anses utgöra "näringsidkare", i den mening som avses i ovannämnda bestämmelse, när det rör sig om tillhandahållande av två olika tjänster.
- 25 Det ska inledningsvis påpekas att de olika språkversionerna av artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83 skiljer sig åt. Såsom den hänskjutande domstolen har påpekat utgör nämligen, enligt den litauiska språkversionen av denna bestämmelse, varje person som agerar i en näringsidkares namn eller för dennes räkning – varvid "näringsidkare" definieras som en fysisk eller juridisk person, antingen offentligägdd eller privatägdd, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten – själv en näringsidkare, i den mening som avses i direktivet. Enligt andra språkversioner av samma bestämmelse, bland annat den engelska och den franska versionen, utgör däremot en person en dylik näringsidkare när vederbörande uppfyller definitionen härför, även när personen agerar genom en tredje man som handlar i dennes namn eller för dennes räkning. Detta låter förstå att den omständigheten att en person anlitar en mellanhand inte fråntar honom hans ställning som näringsidkare.
- 26 Oavsett språkversion av artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83, ska en mellanhand som Tiketa betecknas som "näringsidkare", i den mening som avses i denna bestämmelse, när vederbörande handlar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- och yrkesverksamheten när det gäller avtal som omfattas av detta direktiv. Det ska emellertid fastställas huruvida en sådan mellanhand inte i samtliga fall utgör en "näringsidkare," i den mening som avses i denna bestämmelse, redan på grund av att vederbörande agerar i en sådan näringsidkares namn eller för dennes räkning.
- 27 I händelse av bristande överensstämmelse mellan språkversionerna av en unionsrättslig text ska den aktuella bestämmelsen enligt domstolens fasta praxis tolkas med hänsyn till systematiken i och ändamålet med de föreskrifter i vilka den ingår (se, bland annat, dom av den 21 december 2021, Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, punkt 32 och där angiven rättspraxis).
- 28 Vad gäller systematiken i direktiv 2011/83 påpekar domstolen att enligt artikel 6.1 c och d i detta direktiv ska varje näringsidkare, innan konsumenten blir bunden av distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande, i förekommande fall meddela konsumenten geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar, liksom, i förekommande fall, adressen till dennes affärsställe. Härigenom ingår i kategorin näringsidkare, i den mening som avses i artikel 2 led 2 i direktivet, fysiska eller juridiska personer som agerar för andra näringsidkares räkning.

- 29 I punkterna 28 och 29 i domen av den 4 oktober 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), slog domstolen dessutom fast att begreppet näringsidkare, såsom det definieras i direktiven 2011/83 och 2005/29, ska ges en enhetlig tolkning, eftersom dessa direktiv grundar sig på artikel 114 FEUF och därmed eftersträvar samma mål, nämligen att bidra till en väl fungerande inre marknad och garantera en hög konsumentskyddsnivå inom ramen för de lagar och andra författningar som de omfattar. I punkterna 32, 33 och 36 i samma dom slog domstolen i huvudsak fast att till skillnad från begreppet konsument, i den mening som avses i artikel 2 led 1 i direktiv 2011/83, som avser varje fysisk person som inte utövar affärs- eller yrkesverksamhet, innebär begreppet näringsidkare att den berörda fysiska eller juridiska personen handlar för ändamål som ligger inom ramen för dennes närings- och yrkesverksamhet eller i en näringsidkares namn eller för dennes räkning.
- 30 Det syfte som det erinras om i föregående punkt och som nämns i artikel 1 i direktiv 2011/83 innebär slutligen att direktivets tillämpningsområde liksom begreppet näringsidkare, i den mening som avses i artikel 2 led 2 i direktivet, ska ges en vid tolkning.
- 31 Av det ovan anförda följer att med ”näringsidkare”, i den mening som avses i artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83, avses inte bara den fysiska eller juridiska person som handlar för ändamål som faller inom ramen för dennes egen närings- och yrkesverksamhet i samband med avtal som omfattas av detta direktiv, utan även den fysiska eller juridiska person som agerar som mellanhand, i denne näringsidkares namn eller för dennes räkning.
- 32 Detta gäller oberoende av huruvida en sådan mellanhand har uppfyllt sina skyldigheter enligt direktiv 2011/83.
- 33 Det är visserligen riktigt att domstolen i punkt 45 i domen av den 9 november 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), slog fast att en person som agerar mellanhand för en privatperson i samband med försäljning av en vara själv kan anses vara säljare, i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier (EGT L 171, 1999, s. 12), för det fall att personen inte i vederbörlig ordning har informerat köparen om vem som är varans egentlige ägare. Slutsatserna i denna dom kan emellertid inte överföras på tolkningen av uttrycket ”näringsidkare”, i den mening som avses i direktiv 2011/83, som utgår ifrån en annan logik. Medan det i direktiv 1999/44 föreskrivs ett särskilt ansvar för säljaren vid försäljning av en vara som inte överensstämmer med köpeavtalet, framgår det nämligen av skälen 14 och 16 samt av artikel 3.5 i direktiv 2011/83 att detta direktiv reglerar konsumenternas rättigheter och inte allmänna avtalsrättsliga aspekter, såsom tillämpliga bestämmelser om avtals ingående eller om juridiska företrädare. I direktiv 2011/83 fastställs inte vilka som är parter i ett konsumentavtal för det fall den huvudsakliga affärsidkaren har anlitat en mellanhand. Inte heller regleras fördelningen av ansvaret mellan dessa parter vid åsidosättande av de skyldigheter som föreskrivs i direktivet.
- 34 Frågan huruvida den fysiska eller juridiska person som agerar i egenskap av mellanhand i en annan näringsidkares namn eller för dennes räkning har upplyst konsumenten om att vederbörande agerade i denna egenskap saknar mot bakgrund av det ovan anförda även betydelse för kvalificeringen av mellanhanden som ”näringsidkare”, i den mening som avses i artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83.
- 35 Det framgår slutligen av denna bestämmelses ordalydelse, det sammanhang i vilket den ingår och av det mål som eftersträvas med direktiv 2011/83, vilka det erinrats om i punkterna 28–30 ovan, att den omständigheten att mellanhanden är en näringsidkare inte utgör hinder för att detta även

gäller den huvudsakliga affärsidkaren, i vars namn eller för vars räkning mellanhanden agerar. Det är härvid inte nödvändigt att fastställa huruvida det rör sig om tillhandahållande av två olika tjänster, eftersom båda dessa näringsidkare är skyldiga att se till att kraven i direktivet iakttas.

- 36 Mot bakgrund av det ovan anförda ska den första frågan besvaras enligt följande. Artikel 2 led 2 i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att med näringsidkare, i den mening som avses i denna bestämmelse, avses inte bara den fysiska eller juridiska person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, utan även den fysiska eller juridiska person som agerar i egenskap av mellanhand, i nämnde näringsidkares namn eller för dennes räkning. Såväl denna mellanhand som den huvudsakliga affärsidkaren kan härvid anses utgöra ”näringsidkare”, i den mening som avses i ovannämnda bestämmelse, utan att det behöver röra sig om tillhandahållande av två olika tjänster.

Den andra frågan

- 37 Den hänskjutande domstolen har ställt den andra frågan för att få klarhet i huruvida artiklarna 6.1, 6.5, 8.1 och 8.7 i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att de utgör hinder för att den information som avses i artikel 6.1, innan avtalet ingås, endast lämnas till konsumenten i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på mellanhandens webbplats, vilken information aktivt har godkänts av konsumenten genom att vederbörande har kryssat i en viss härför avsedd ruta. Vidare önskas svar på om information som överlämnas på ett sådant sätt utgör en integrerad del av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, även om informationen inte getts konsumenten på ett varaktigt medium, i den mening som avses i artikel 8.7 i detta direktiv, och/eller om konsumenten inte har fått en efterföljande bekräftelse av det ingångna avtalet på ett sådant medium.
- 38 Tiketa menar inledningsvis att den andra frågan saknar samband med föremålet för tvisten i målet vid den nationella domstolen, eftersom den berörda konsumenten i förevarande fall har erhållit all den erfordrade informationen på det varaktiga medium som utgörs av den biljett som han erhållit för att ta del av det aktuella evenemanget. Argumentet innebär ett bestridande av att den andra frågan kan tas upp till sakprövning.
- 39 Enligt fast rättspraxis presumeras nationella domstolars frågor om tolkningen av unionsrätten vara relevanta. En tolkningsfråga från en nationell domstol kan bara avvisas av EU-domstolen då det är uppenbart att den begärda tolkningen av unionsrätten inte har något samband med de verkliga omständigheterna eller saken i det nationella målet, då EU-domstolen inte har tillgång till sådana uppgifter om de faktiska eller rättsliga omständigheterna som är nödvändiga för att kunna ge ett användbart svar på de frågor som ställts till den eller då frågeställningen är hypotetisk (dom av den 24 november 2020, Openbaar Ministerie (Urkundsförfalskning), C-510/19, EU:C:2020:953, punkt 26 och där angiven rättspraxis).
- 40 Det framgår av begäran om förhandsavgörande att den hänskjutande domstolen vill få klarhet i huruvida det är tillräckligt att den information som krävs enligt direktiv 2011/83 lämnas i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på mellanhandens webbplats, och att denna information har godkänts av konsumenten genom att denne kryssat i en viss härför avsedd ruta innan vederbörande betalade för biljetten, för att den informationsskyldighet som föreskrivs i artiklarna 6.1, 8.1 och 8.7 i direktivet ska anses ha iakttagits. Även om det antas att konsumenten har erhållit all nödvändig information på den entrébiljett till evenemanget som sedan överlämnas till honom eller henne, kan denna omständighet inte anses påverka den andra frågans relevans.

Under alla omständigheter har den hänskjutande domstolen, som ensam är behörig att bedöma de faktiska omständigheterna i det nationella målet, preciserat att konsumenten i förevarande fall inte fått någon bekräftelse av det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inbegripet all den information som avses i artikel 6.1 i direktiv 2011/83, såsom krävs enligt artikel 8.7 i direktivet. Invändningen att den andra frågan inte kan tas upp till prövning kan följaktligen inte godtas.

- 41 Vad gäller frågan huruvida informationsskyldigheten gentemot konsumenten har uppfyllts när konsumenten får kännedom om den information som krävs enligt direktiv 2011/83 i förmedlarens allmänna villkor för tillhandahållande av tjänster, vilken godkänts av konsumenten genom att denne kryssat i en viss härför avsedd ruta, påpekar domstolen följande. När det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler, görs i direktivet en åtskillnad mellan de materiella skyldigheter som åvilar näringsidkaren i fråga om information till konsumenten, vilka anges i artikel 6 i direktivet, och den skyldighet som gäller i vilken form denna information ska lämnas, vilket regleras i artikel 8 i direktivet.
- 42 Innan konsumenten blir bunden av avtalet ska näringsidkaren enligt artikel 6.1 i direktiv 2011/83 på ett klart och begripligt sätt ge konsumenten viss information, bland annat uppgift om sin identitet och kontaktuppgifter samt, i förekommande fall, namn och kontaktuppgifter till den näringsidkare för vars räkning han agerar, men även priset på de aktuella varorna eller tjänsterna samt förekomst av och villkoren för konsumentens ångerrätt. Bestämmelsen syftar till att säkerställa att konsumenten, innan ett avtal ingås, mottar såväl information om avtalsvillkoren och följderna av att avtalet ingås – så att konsumenten på grundval av denna information kan besluta huruvida han eller hon vill ingå ett bindande avtal med en näringsidkare – som den information som är nödvändig för att avtalet ska kunna fullgöras på ett korrekt sätt och framför allt för att konsumenten ska kunna göra gällande sina rättigheter (se dom av den 10 juli 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punkt 43 och där angiven rättspraxis).
- 43 I artikel 8.1 i direktiv 2011/83 erinras om kravet på att den information som föreskrivs i artikel 6.1 i direktivet ska lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett klart och begripligt språk. Om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den enligt samma bestämmelse vara i väl läsbar form.
- 44 I artikel 8.7 i direktivet föreskrivs i sin tur att näringsidkaren ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingåendet av avtalet. Bekräftelsen ska inkludera all information som avses i artikel 6.1 i samma direktiv, såvida näringsidkaren inte redan har lämnat informationen till konsumenten på ett varaktigt medium.
- 45 Det framgår av de bestämmelser som nämns ovan i punkterna 41–44 att det, innan avtalet ingås, endast ankommer på näringsidkaren att ge konsumenten den information som krävs enligt artikel 6.1 i direktiv 2011/83 på ett klart och begripligt sätt. Det är först efter det att avtalet har ingåtts som näringsidkaren dessutom är skyldig, enligt artikel 8.7 i direktivet, att inom rimlig tid ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, såvida inte den information som föreskrivs i artikel 6.1 i samma direktiv redan har delgetts konsumenten genom ett sådant medium.
- 46 Direktiv 2011/83 innehåller inte på något sätt ett förbud mot användning av vissa kommunikationsmedel, utan begränsar sig till att reglera innehållet i den information som ska lämnas till konsumenten innan avtalet ingås (se, analogt, dom av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 43). Av detta följer att det inte finns något som hindrar att konsumenten, innan avtalet ingås, får kännedom om den information som krävs enligt

artikel 6.1 i detta direktiv i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på förmedlarens webbsida, vilken information godkänts av konsumenten genom att denne kryssat i en viss härför avsedd ruta.

- 47 Det ankommer emellertid på den hänskjutande domstolen att bedöma huruvida konsumenten i det nationella målet har fått kännedom om samtliga dessa uppgifter på ett klart och begripligt sätt.
- 48 Ett sådant sätt att lämna information kan däremot inte anses utgöra en sådan bekräftelse som ska ges till konsumenten på ett varaktigt medium efter det att avtalet ingåtts, i enlighet med artikel 8.7 i direktiv 2011/83.
- 49 Enligt artikel 2 led 10 i direktivet avses nämligen med begreppet ”varaktigt medium” ”varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad”.
- 50 Såsom domstolen redan har slagit fast i fråga om begreppet ”varaktigt medium”, i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 1997, s. 19), som upphävts och ersatts av direktiv 2011/83, ska ett sådant medium i praktiken fylla samma funktioner som papper, för att konsumenten i förekommande fall ska kunna göra gällande sina rättigheter (se, för ett liknande resonemang, dom av den 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punkterna 41 och 42).
- 51 Att endast lämna den information som föreskrivs i artikel 6.1 i direktiv 2011/83 i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på mellanhandens webbplats, vilken information godkänts av konsumenten genom att denne kryssat i en viss härför avsedd ruta innan betalning sker, uppfyller inte dessa krav. Ett dylikt sätt att lämna information innebär nämligen inte att informationen riktas till konsumenten personligen. Det garanterar inte heller att dess innehåll förblir oförändrat, att den är tillgänglig under en tid som är lämplig och ger inte konsumenten möjlighet att bevara nämnda information eller att återge den oförändrad (se, analogt, dom av den 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punkt 43). Under dessa omständigheter kan ett sådant sätt att lämna information inte anses motsvara definitionen av begreppet ”varaktigt medium”, i den mening som avses i artikel 2 led 10 i direktivet.
- 52 Det förhållandet att konsumenten inte har fått bekräftelse av avtalet på ett varaktigt medium saknar emellertid betydelse för tillämpningen av bestämmelserna i artikel 6.5 i direktiv 2011/83, i vilka det föreskrivs att den information som avses i artikel 6.1 i direktivet utgör en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler och inte får ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna. Det framgår nämligen av själva ordalydelsen i nämnda artikel 6.5 att unionslagstiftaren inte har uppställt som villkor för att denna information ska ingå i det avtal som ingåtts med konsumenten att näringsidkaren iakttar sin skyldighet att överlämna en bekräftelse av avtalet till konsumenten på ett varaktigt medium. En motsatt tolkning skulle strida mot syftet att skydda konsumenten som eftersträvas med direktiv 2011/83.
- 53 Mot bakgrund av det ovan anförda ska den andra frågan besvaras enligt följande. Artiklarna 6.1, 6.5, 8.1 och 8.7 i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att de inte utgör hinder för att den information som avses i artikel 6.1, innan avtalet ingås, endast lämnas till konsumenten i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på mellanhandens webbplats, vilken information aktivt har godkänts av konsumenten genom att vederbörande har kryssat i en viss

härför avsedd ruta, under förutsättning att konsumenten fått kännedom om denna information på ett klart och begripligt sätt. Ett sådant sätt att lämna information kan emellertid inte träda i stället för den bekräftelse av avtalet som ska ges konsumenten på ett varaktigt medium, i den mening som avses i artikel 8.7 i direktivet, vilket i sin tur inte hindrar att nämnda information utgör en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler.

Rättegångskostnader

- 54 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 (fjärde avdelningen) följande:

- 1) Artikel 2 led 2 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 med näringsidkare, i den mening som avses i denna bestämmelse, avses inte bara den fysiska eller juridiska person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, utan även den fysiska eller juridiska person som agerar i egenskap av mellanhand, i nämnde näringsidkares namn eller för dennes räkning. Såväl denna mellanhand som den huvudsakliga affärsidkaren kan härvid anses utgöra ”näringsidkare”, i den mening som avses i ovannämnda bestämmelse, utan att det behöver röra sig om tillhandahållande av två olika tjänster.
- 2) Artiklarna 6.1, 6.5, 8.1 och 8.7 i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att de inte utgör hinder för att den information som avses i artikel 6.1, innan avtalet ingås, endast lämnas till konsumenten i de allmänna villkoren för tillhandahållande av tjänster på mellanhandens webbplats, vilken information aktivt har godkänts av konsumenten genom att vederbörande har kryssat i en viss härför avsedd ruta, under förutsättning att konsumenten fått kännedom om denna information på ett klart och begripligt sätt. Ett sådant sätt att lämna information kan emellertid inte träda i stället för den bekräftelse av avtalet som ska ges konsumenten på ett varaktigt medium, i den mening som avses i artikel 8.7 i direktivet, vilket i sin tur inte hindrar att nämnda information utgör en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler.

Underskrifter