



# Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS BESLUT (sjätte avdelningen)

den 15 april 2021 \*

”Begäran om förhandsavgörande – Artikel 99 i domstolens rättegångsregler – Direktiv 2011/83/EU – Avtal som ingåtts med konsumenter – Artikel 21 – ’Telefonkommunikation’ – En näringsidkare har en telefontjänst så att konsumenterna kan kontakta denne i anslutning till ett avtal som ingåtts – Ett bolag har i samband med sin service efter försäljningen avseende ingångna avtal inrättat två telefonlinjer, nämligen en fast, extradebiterad telefonlinje och en gratis mobillinje – Innehållet i de kommunikationsmedier som är avsedda för kunderna – Huruvida en supportlinje med en högre samtalstariff för kunderna än den grundläggande samtalstariffen är tillåten – Begreppet grundläggande samtalstariff”

I mål C-594/20,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Marknadsdomstolen (Finland) genom beslut av den 11 november 2020, som inkom till domstolen den 12 november 2020, i målet

**Kuluttaja-asiamies**

mot

**MiGame Oy**

meddelar

DOMSTOLEN (sjätte avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden L. Bay Larsen samt domarna C. Toader (referent) och N. Jääskinen,

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitiesekreterare: A. Calot Escobar,

med hänsyn till beslutet, efter att ha hört generaladvokaten, att avgöra målet enligt artikel 99 i domstolens rättegångsregler genom ett särskilt uppsatt beslut som är motiverat

följande

\* Rättegångsspråk: finska.

## Beslut

- 1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artikel 21 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 Konsumentombudsmannen (Finland) (nedan kallad ombudsmannen) och MiGame Oy, ett bolag etablerat i Finland. Målet rör innehållet i de kommunikationsmedier som är avsedda för bolagets kunder, i vilka ett supportnummer för vilket en högre tariff än den grundläggande samtalstariffen debiteras, anges för de konsumenter som redan ingått ett avtal med bolaget.

### Tillämpliga bestämmelser

#### *Unionsrätt*

- 3 I artikel 1 i direktiv 2011/83 anges direktivets syfte enligt 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.”
- 4 I artikel 4, som har rubriken ”Harmoniseringsnivå”, i det direktivet anges följande:

”Medlemsstaterna får inte i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i detta direktiv, inklusive strängare eller mindre stränga bestämmelser som ger en annan konsumentskyddsnivå om inget annat anges i detta direktiv.”
- 5 I artikel 21 i det direktivet, med rubriken ”Telefonkommunikation”, föreskrivs följande:

”Om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts ska medlemsstaterna se till att konsumenter som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff.

Första stycket ska inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telekommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal.”

#### *Finländsk rätt*

- 6 Artikel 21 i direktiv 2011/83 har införlivats med finländsk lagstiftning genom 2 kapitlet 14 § konsumentskyddslagen (38/1978) av den 20 januari 1978, i dess lydelse enligt lag om ändring av konsumentskyddslagen (1211/2013) av den 30 december 2013 (nedan kallad lag 38/1978).
- 7 I 2 kapitlet 14 § lag 38/1978 föreskrivs följande:

”Vid telefonkommunikation som gäller ett avtal om konsumtionsnyttigheter som näringsidkaren har ingått får näringsidkaren inte anlita en tjänst för vars användning konsumenten orsakas kostnader som överstiger taxan i konsumentens anslutningsavtal eller kostnader som överstiger en kalkylmässig normaltaxa som motsvarar taxan i anslutningsavtalet. Den kalkylmässiga normaltaxan är en på teleföretagens minimiprissättning och marknadsandelar baserad taxa utökad med 20 procent.

Kommunikationsverket ska beräkna och offentliggöra den kalkylmässiga normaltaxan årligen. Närmare bestämmelser om sättet att beräkna normaltaxan och om offentliggörandet av den utfärdas genom förordning av justitieministeriet. Om näringsidkaren bryter mot bestämmelserna i denna paragraf, har konsumenten rätt att få ersättning av näringsidkaren för de telefonkostnader som överstigit den högsta möjliga taxan enligt 1 mom. ...”

- 8 I 2 kapitlet i lag 38/1978 återfinns 16 § som har rubriken ”Förbud”. I 16 § 1 mom. föreskrivs följande:

”Om det är nödvändigt med hänsyn till konsumentskyddet, kan en näringsidkare förbjudas att fortsätta eller upprepa ett förfarande som strider mot bestämmelserna i detta kapitel eller mot bestämmelser som har utfärdats med stöd av dem eller ett därmed jämförbart förfarande. Förbudet ska förenas med vite, om detta inte av särskilda skäl är obehövligt.”

### **Målet vid den nationella domstolen och tolkningsfrågorna**

- 9 MiGame bedriver huvudsakligen försäljning av videospel.
- 10 Den hänskjutande domstolen har preciserat att detta bolag under en tid på sina webbplatser latauskoodit.fi, migame.fi och viihdema.fi, på sin Facebook-sida och i e-post till konsumenter angående ingångna avtal angav ett första nationellt telefonnummer till kundtjänst, nämligen 0600-..., för vilket det i de flesta fall angavs att samtal till detta nummer debiteras med 1,98 euro per minut.
- 11 Därefter har, under åren 2019 och 2020, utöver detta första telefonnummer, även ett andra supportnummer angetts i vissa fall, bland annat genom följande meddelande: ”Vår kundtjänst hjälper dig i första hand över telefon via vår dygnet-runt-telefonservice: 0600-... (1,98 [euro]/minut). Om du har frågor om en beställning som redan gjorts kan du även ringa vår kostnadsfria kundservice på nummer 045-... (vardagar klockan 11–17)”. Den hänskjutande domstolen har som ett annat exempel även angett att det sistnämnda kostnadsfria mobiltelefonnumret också fanns i de leveransvillkor som angavs på webbplatsen latauskoodit.fi, medan endast det första avgiftsbelagda supportnumret angavs på denna webbplats hemsida och i kontaktuppgifterna.
- 12 Den 20 augusti 2019 väckte ombudsmannen talan vid Marknadsdomstolen (Finland) och yrkade att MiGame vid vite enligt 2 kapitlet 16 § lag 38/1978 skulle förbjudas att fortsätta eller upprepa det förfarande som bestod i att meddela sina kunder ett extradebiterat telefonnummer i fråga om avtal om konsumentvaror som ingåtts med konsumenter.
- 13 Till stöd för sin talan gjorde ombudsmannen gällande att direktiv 2011/83 utgör hinder för att en näringsidkare tillhandahåller sina kunder ett telefonnummer som debiteras med en högre tariff än den grundläggande samtalstariffen, även om näringsidkaren parallellt tillhandahåller dem ett annat nummer, vars tariff inte överstiger den grundläggande samtalstariffen. Ombudsmannen anser dessutom att den normaltaxa som föreskrivs i 2 kapitlet 14 § lag 38/1978 i praktiken överstiger den verkliga kostnaden för konsumenten för ett samtal till ett vanligt geografiskt bundet nummer i det fasta nätet eller det mobila nätet. Begreppet grundläggande samtalstariff i artikel 21 i det direktivet utgör hinder för att kostnaden för ett samtal avseende ett ingånget avtal till en supportlinje som näringsidkaren tillhandahåller kan överstiga kostnaden för samtal till ett vanligt geografiskt bundet nummer i det fasta nätet eller det mobila nätet.
- 14 MiGame har yrkat att den hänskjutande domstolen ska ogilla talan och har gjort gällande att bolaget redan har genomfört de ändringar som ombudsmannen begärt och att bolaget har upphört med det förfarande som beskrivs i den talan som väckts av ombudsmannen.

- 15 För att kunna avgöra det mål som är anhängigt vid den vill den hänskjutande domstolen få klarhet i huruvida en näringsidkare åsidosätter bestämmelserna om konsumentskydd genom att ange ett avgiftsbelagt nationellt supportnummer som är avsett att användas för telefonsamtal avseende ett ingånget avtal om konsumentvaror och därmed om näringsidkaren ska förbjudas att fortsätta med eller upprepa ett sådant förfarande.
- 16 Mot denna bakgrund beslutade Marknadsdomstolen att vilandeförklara målet och ställa följande frågor till EU-domstolen:
- ”1) Ska artikel 21 första stycket i [direktiv 2011/83] tolkas på så sätt att den utgör hinder för näringsidkare att utöver ett telefonnummer för vilket högst grundläggande samtalstariff debiteras, även erbjuda telefonnummer som en konsument eventuellt kan komma att använda för angelägenheter i anslutning till avtal som ingåtts och för vilket en tariff som överstiger den grundläggande samtalstariffen debiteras; och ska det – för det fall att det under vissa omständigheter är förenligt med artikel 21 att erbjuda telefonnummer som överstiger grundläggande samtalstariff – vid bedömningen exempelvis beaktas att telefonnumret till grundläggande samtalstariff är lättillgängligt, att telefonnumrens ändamål anges tillräckligt tydligt och huruvida det föreligger väsentliga skillnader i kundtjänstens tillgänglighet eller servicenivå?
- 2) Ska begreppet grundläggande samtalstariff i den mening som avses i artikel 21 i direktiv 2011/83 tolkas på så sätt att en näringsidkare som kundtjänstnummer för angelägenheter i anslutning till avtal som ingåtts endast får ange ett vanligt geografiskt bundet nummer i det fasta nätet eller det mobila nätet eller ett telefonnummer som är kostnadsfritt för konsumenten; och, för det fall att näringsidkaren får ange ett annat telefonnummer, vilka är de högsta avgifter som får tas ut av en konsument som har ingått ett telefoniavtal som är utformat som ett paketerbjudande för användningen av detta telefonnummer?”

### Prövning av tolkningsfrågorna

- 17 Enligt artikel 99 i domstolens rättegångsregler får domstolen, bland annat om svaret på en fråga i en begäran om förhandsavgörande klart kan utläsas av rättspraxis eller om svaret på frågan inte lämnar utrymme för rimligt tvivel, på förslag av referenten och efter att ha hört generaladvokaten, när som helst avgöra målet genom särskilt uppsatt beslut som är motiverat.
- 18 Domstolen finner att denna bestämmelse ska tillämpas i förevarande mål.
- 19 Den hänskjutande domstolen har ställt sina frågor, som ska prövas gemensamt, för att få klarhet i huruvida artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att den utgör hinder för att en näringsidkare, utöver ett telefonnummer för vilket högst grundläggande samtalstariff debiteras, tillhandahåller sina kunder ett telefonnummer som debiteras enligt en högre tariff än den grundläggande samtalstariffen och som konsumenterna som ingått avtal med näringsidkaren kan komma att använda.
- 20 Det ska för det första erinras om, såsom framgår av lydelsen i denna bestämmelse, att om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts ska konsumenterna som vänder sig till näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff.
- 21 Vad gäller begreppet grundläggande samtalstariff i den mening som avses i artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83, ska det understrykas att detta begrepp avser en vanlig tariff för ett telefonsamtal utan extra kostnader för konsumenten. Den omständigheten att tillhandahållare av telekommunikationstjänster, enligt artikel 21 andra stycket i direktivet, har rätt att ta ut avgifter för telefonsamtal, påverkar inte det ovanstående under förutsättning att de fakturerade beloppen inte

överstiger konsumenternas vanliga kostnader för ett vanligt samtal (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, punkterna 27 och 30).

- 22 För det andra ska det erinras om att domstolen i punkt 33 i domen av den 13 september 2018, *Starman* (C-332/17, EU:C:2018:721), slog fast att artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att bestämmelsen utgör hinder för att – för det fall en näringsidkare erbjuder alla sina kunder ett eller flera kortnummer till en högre samtalstariff än den grundläggande samtalstariffen – de konsumenter som redan ingått avtal med näringsidkaren debiteras mer än den grundläggande samtalstariffen när de ringer upp näringsidkaren per telefon angående frågor som handlar om avtalet.
- 23 I förevarande fall framgår det av de uppgifter som den hänskjutande domstolen har lämnat att även om telefonnumret till den grundläggande samtalstariffen ibland nämndes i vissa kommunikationsmedier till MiGames kunder, är det utrett att detta inte alltid var fallet, och i vart fall att angivandet av numret till den extradebiterade supportlinjen oftast prioriterades i dessa medier.
- 24 Enligt artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83 ska konsumenten, om för det första ett avtal har ingåtts mellan näringsidkaren och konsumenten och för det andra konsumentens samtal avser avtalet, inte betala mer än den grundläggande samtalstariffen för att få svar på frågor som rör avtalets fullgörande eller för att göra gällande de rättigheter som garanteras i det direktivet (se, för ett liknande resonemang, dom av den 13 september 2018, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, punkterna 29 och 30).
- 25 Det framgår nämligen av det sammanhang i vilket artikel 21 i direktiv 2011/83 ingår att näringsidkaren endast får debitera den konsument, som per telefon gör gällande sina rättigheter enligt direktivet, de kostnader som inte överstiger den grundläggande samtalstariffen (dom av den 13 september 2018, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, punkt 25).
- 26 Denna bestämmelse utgör visserligen inte hinder för att en näringsidkare tillhandahåller allmänheten olika telefonlinjer, beroende på vem som ringer dessa samtal och deras syfte, särskilt med beaktande av att den som ringer har ingått eller ännu inte har ingått ett avtal med näringsidkaren. Det telefonnummer som specifikt inrättats för relationerna med de konsumenter som ingått ett avtal med näringsidkaren, för vilket högst grundläggande samtalstariff debiteras, ska emellertid anges i de kommunikationsmedier som är avsedda för kunderna och lätt kunna identifieras av konsumenterna i dessa medier.
- 27 Även om de nummer till de olika telefonlinjer som näringsidkaren tillhandahåller sina kunder får anges samtidigt i kommunikationsmedierna, får numret till den extradebiterade linjen – för att undvika förväxling hos allmänheten – inte förekomma på ett dominerande sätt i dessa kommunikationsmedier och de användningssätt som dessa olika telefonlinjer är avsedda för ska anges på ett tillräckligt klart och begripligt sätt. Det får dessutom inte finnas några betydande skillnader i tillgänglighet och servicenivå mellan den telefonlinje som debiteras med iakttagande av den grundläggande samtalstariffen och den som extradebiteras, som är till nackdel för den supporttjänst som erbjuds konsumenter som ingått avtal med näringsidkaren.
- 28 Dessa överväganden är förenliga med syftet med direktiv 2011/83, vilket, såsom framgår av artikel 1 i det direktivet, är att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå genom att säkerställa att konsumenterna får information och skyddas vid transaktioner med näringsidkarna.
- 29 Konsumentens möjlighet enligt artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83 att, när avtalet väl har ingåtts, effektivt kommunicera med näringsidkaren genom att kontakta denne utan att behöva bära en merkostnad är av grundläggande betydelse för att skydda och effektivt genomföra konsumentens rättigheter.

- 30 Det ska även preciseras att det framgår av artikel 4 i direktiv 2011/83 att den konsumentskyddsnivå som säkerställs genom medlemsstaternas nationella bestämmelser inte får avvika från den nivå som fastställs i det direktivet, om inte annat föreskrivs i det direktivet. Domstolen har i detta avseende slagit fast att artikel 21 i det direktivet inte utgör något undantag från medlemsstaternas skyldighet att inte avvika från den skyddsnivå som fastställs i samma direktiv (dom av den 13 september 2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, punkt 28).
- 31 Med hänsyn till vad som ovan anförts, ska de ställda frågorna besvaras enligt följande. Artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att den utgör hinder för att en näringsidkare, utöver ett telefonnummer för vilket högst grundläggande samtalstariff debiteras, tillhandahåller sina kunder ett telefonnummer som debiteras enligt en högre tariff än den grundläggande samtalstariffen och som konsumenter som ingått avtal med näringsidkaren kan komma att använda.

### **Rättegångskostnader**

- 32 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 21 första stycket 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 så, att den utgör hinder för att en näringsidkare, utöver ett telefonnummer för vilket högst grundläggande samtalstariff debiteras, tillhandahåller sina kunder ett telefonnummer som debiteras enligt en högre tariff än den grundläggande samtalstariffen och som konsumenter som ingått avtal med näringsidkaren kan komma att använda.**

Underskrifter