



## Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (sjunde avdelningen)

den 2 mars 2017<sup>1</sup>

”Begäran om förhandsavgörande — Konsumentskydd — Direktiv 2011/83/EU — Artikel 21 — Telefonkommunikation — Näringsidkare som har en telefontjänst för att konsumenterna ska kunna kontakta denne för kundservice i anslutning till avtal som ingåtts — Förbud mot att tillämpa en tariff som överstiger den grundläggande samtalstariffen — Begreppet grundläggande samtalstariff”

I mål C-568/15,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Landgericht Stuttgart (Regionala domstolen i Stuttgart, Tyskland), genom beslut av den 15 oktober 2015, som inkom till domstolen den 5 november 2015, i målet

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

mot

**comtech GmbH,**

meddelar

DOMSTOLEN (sjunde avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden A. Prechal (referent) samt domarna C. Toader och E. Jarašiūnas,

generaladvokat: M. Szpunar,

justitiesekreterare: A. Calot Escobar,

efter det skriftliga förfarandet,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, genom M. Ross och M. Hammer, Rechtsanwälte,
- Estlands regering, genom K. Kraavi-Käerdi, i egenskap av ombud,
- Litauens regering, genom D. Kriauciūnas och K. Mickutė, båda i egenskap av ombud,
- Nederländernas regering, genom J. Langer och M. Bulterman, båda i egenskap av ombud,
- Finlands regering, genom S. Hartikainen, i egenskap av ombud,

<sup>1</sup> — Rättegångsspråk: tyska.

— Europeiska kommissionen, genom D. Roussanov och S. Grünheid, båda i egenskap av ombud,  
och efter att den 10 november 2016 ha hört generaladvokatens förslag till avgörande,  
följande

### Dom

- 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 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, som är en förening för bekämpning av illojala handelsmetoder, och comtech GmbH, som är ett tyskt bolag som bedriver verksamhet inom försäljning av elektroniska och elektriska produkter, angående detta bolags telefonsamtal i samband med garantiservice.

### 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 Artikel 6 i detta direktiv, med rubriken ”Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler”, har följande lydelse i punkt 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:  
...  
f) Kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.  
...”
- 5 Artikel 13.1 första stycket i direktivet har följande lydelse:  
”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.”

6 I artikel 19 i direktiv 2011/83 föreskrivs följande:

”Medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.”

7 Artikel 21 i detta direktiv, med rubriken ”Telefonkommunikation”, har följande lydelse:

”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.”

*Tysk rätt*

8 Bürgerliches Gesetzbuch (civillagen) föreskriver följande i 312a §, med rubriken ”Allmänna skyldigheter och principer vid konsumentavtal: Begränsningar vid fastställande av avgifter”:

”...

5) Avtal genom vilket en konsument åläggs att betala en avgift för kontakt med näringsidkaren via ett telefonnummer som den senare ställer till förfogande för frågor och svar i anslutning till avtal som ingåtts dem emellan, är ogiltigt om den avtalade avgiften överstiger avgiften för själva nyttjandet av telekommunikationstjänsten. Om ett avtal är ogiltigt i enlighet med första meningen är konsumenten inte heller skyldig att betala någon avgift till teleoperatören för samtalet. Leverantören har rätt att av den näringsidkare som slutit det ogiltiga avtalet med konsumenten, kräva betalning för själva nyttjandet av telekommunikationstjänsten.

...”

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

9 På sin webbplats anger comtech ett telefonnummer till en servicetjänst, bland annat för kunder med vilka bolaget redan har ingått ett köpeavtal och vilka vill ställa frågor eller rikta klagomål. Telefonnumret börjar med prefixet 0180 som i Tyskland generellt används för tillhandahållande av servicetjänster enligt en nationell tariff. Kostnaden för ett samtal till ett 0180-nummer, ett så kallat geografiskt obundet nummer, är högre än kostnaden för ett vanligt samtal till ett nummer i det fasta nätet, ett så kallat geografiskt bundet samtal, eller till ett mobilnummer. Av beslutet om hänskjutande framgår att kostnaden för samtal till det comtechs 0180-nummer är 0,14 euro per minut från det fasta telefonnätet och 0,42 euro per minut från mobilnätet.

10 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main har gjort gällande att upprättandet av en telefontjänst för kundkontakter för vilken det debiteras en högre samtalskostnad än för vanliga samtal utgör en otillbörlig affärsmetod i strid mot 312a § stycke 5 civillagen. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main uppmanade av den anledningen comtech att upphöra med den omtvistade affärsmetoden och stämde bolaget vid Landgericht Stuttgart (Regionala domstolen i Stuttgart, Tyskland).

- 11 Inför denna domstol har comtech gjort gällande att 312a § stycke 5 i civillagen, jämförd med artikel 21 i direktiv 2011/83, föreskriver att den berörda näringsidkaren inte får göra någon vinst genom att erbjuda ett supportnummer. Dessa bestämmelser utgör inte hinder mot att det tas ut högre avgifter för samtal till ett supportnummer än för samtal till så kallade vanliga nummer för att täcka näringsidkarnas kostnader för att tillhandahålla sådana tjänster, dock utan att göra någon vinst.
- 12 Den hänskjutande domstolen anser att det för att avgöra saken är nödvändigt att göra en tolkning av begreppet ”avgiften för själva nyttjandet av telekommunikationstjänsten” i 312a § stycke 5 i civillagen. Eftersom samtalstariffer för sådana supportnummer som det i det nationella målet har harmoniserats på unionsnivå, enligt artikel 21 i direktiv 2011/83, finns det anledning att även göra en tolkning av denna sistnämnda bestämmelse. Enligt den hänskjutande domstolen föreskriver denna bestämmelse att konsumenter inte ska behöva betala mer än grundläggande samtalstariff för telefonkontakt efter det att ett avtal har ingåtts.
- 13 Den hänskjutande domstolen har anfört att den tyska lagstiftarens avsikt var att förhindra att en näringsidkare erhåller vinst genom att erbjuda hjälp via ett geografiskt obundet supportnummer. En sådan tolkning av artikel 21 i direktiv 2011/83, och följaktligen av 312a § stycke 5 i civillagen, utesluter inte att konsumenter kan få betala mer för ett samtal till ett geografiskt obundet nummer än för ett samtal till ett vanligt nummer, under förutsättning att intäkterna från detta inte överstiger kostnaderna för att tillhandahålla en sådan telefonservice.
- 14 Den hänskjutande domstolen är emellertid osäker på om det inte krävs en mer restriktiv tolkning av begreppet grundläggande samtalstariff för att säkerställa en högre skyddsnivå för konsumenten. I så fall är vinstförbudet inte tillräckligt, eftersom det alltså är tillåtet att ta ut högre avgifter för samtal till ett sådant nummer som det som är aktuellt i det nationella målet än för vanliga nummer. Lydelsen i artikel 21 i direktiv 2011/83 och ändamålet med bestämmelsen talar således för en sådan tolkning.
- 15 Det är under dessa omständigheter som Landgericht Stuttgart (Regionala domstolen i Stuttgart) fattat beslut om att vilandeförklara målet och att ställa följande tolkningsfrågor till domstolen:

- ”1) Ska artikel 21 första stycket i [direktiv 2011/83] tolkas så, att konsumenter som ringer upp näringsidkaren, när denne har inrättat en telefonservice för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts mellan konsumenten och näringsidkaren, inte ska betala en högre avgift än vid samtal till ett vanligt (geografiskt bundet) nummer i det fasta nätet eller till ett vanligt mobilnummer?
- 2) Utgör artikel 21 första stycket i [direktiv 2011/83] hinder mot en nationell lagstiftning enligt vilken konsumenten, när näringsidkaren erbjuder en servicetjänst via ett specialnummer (med prefixet 0180) för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts, är skyldig att betala den avgift som teleoperatören tar ut för nyttjandet av denna telekommunikationstjänst, även när denna avgift överstiger den avgift som konsumenten skulle betala för ett telefonsamtal till ett vanligt (geografiskt bundet) nummer i det fasta nätet eller till ett vanligt mobilnummer?

Ska artikel 21 första stycket i [direktiv 2011/83], under alla omständigheter, inte anses utgöra hinder mot en sådan nationell lagstiftning när teleoperatören inte till näringsidkaren överför någon del av den avgift som konsumenterna betalar för telefonkontakt via specialnumret?”

### **Prövning av tolkningsfrågorna**

- 16 Den hänskjutande domstolen har ställt sina frågor, som ska besvaras tillsammans, för att få klarhet i dels huruvida begreppet ”grundläggande samtalstariff” i artikel 21 i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att kostnaden för telefonsamtal i anslutning till avtal och till ett supportnummer som upprättats av en

näringsidkare inte får överstiga kostnaden för ett samtal till ett geografiskt bundet nummer i det fasta nätet eller till ett vanligt mobilnummer, dels huruvida det i detta avseende är av betydelse att denna näringsidkare har gjort eller inte gjort någon vinst genom nämnda supportnummer.

- 17 Enligt artikel 21 första stycket i direktiv 2011/83 ska medlemsstaterna – om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts – se till att konsumenter som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff för samtal till denna tjänst.
- 18 Begreppet ”grundläggande samtalstariff” i denna artikel definieras emellertid inte i direktiv 2011/83.
- 19 Betydelsen och räckvidden av detta begrepp måste därför fastställas utifrån dess normala betydelse i vanligt språkbruk, med beaktande av det sammanhang i vilket det används och de mål som eftersträvas med de föreskrifter de ingår i (se, för ett liknande resonemang, dom av den 5 oktober 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, punkt 26 och där angiven rättspraxis).
- 20 Vad gäller dess normala betydelse antyder begreppet ”grundläggande samtalstariff” den tariff som gäller för ett vanligt samtal. Det finns anledning att pröva huruvida det mot bakgrund av sammanhanget i och syftet med artikel 21 i direktiv 2011/83 går att fastställa att detta begrepp i nämnda artikel används i denna vanliga betydelse.
- 21 Vad gäller det sammanhang som artikeln ingår i konstaterar domstolen att begreppet ”grundläggande samtalstariff” också figurerar i artikel 6.1 f i detta direktiv. Enligt denna bestämmelse ska näringsidkaren ge konsumenten information om kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet inte är beräknad efter normaltaxa.
- 22 Då inget tyder på motsatsen, framgår det av denna bestämmelse att den normaltaxa som avses däri motsvarar den normala kostnad som en konsument kan förvänta sig för ett vanligt samtal och som inte utlöser näringsidkarens skyldighet att informera konsumenten om denna kostnad.
- 23 Även om artikel 6 i direktiv 2011/83 avser tiden före avtalsingåendet innehåller denna tolkning av begreppet ”grundläggande samtalstariff” likväl riktlinjer för tolkningen av samma begrepp i artikel 21 i detta direktiv, som avser tiden efter avtalsingåendet. Det är nämligen viktigt att konsumenten kan använda den telefonlinje som näringsidkaren ställt till dennes förfogande och därvid ha normala kostnader, särskilt efter avtalsingåendet, för att kunna göra sina rättigheter gällande.
- 24 Det framgår dessutom av flera artiklar i direktiv 2011/83 att det i princip inte ankommer på konsumenten att stå för andra än de normala kostnaderna, om han gör sina rättigheter enligt detta direktiv gällande, och att eventuella ytterligare kostnader följaktligen ska bekostas av näringsidkaren.
- 25 I artikel 19 i direktivet anges således att ”medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts”.
- 26 I artikel 13.1 i direktivet anges i sin tur att näringsidkaren, för det fall att konsumenten utnyttjar sin rätt att frånträda avtalet, ska betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive leveranskostnaderna. Vad gäller frånträde av avtal, 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), vilket är det direktiv som föregick direktiv 2011/83, har domstolen redan slagit fast att säljaren i allmänhet inte har möjlighet att begära att konsumenten ska utge ersättning för värdet av användningen av en vara som förvärvats enligt ett distansavtal när konsumenten har utnyttjat sin ångerrätt inom rätt tid (se, för ett liknande resonemang, dom av den 3 september 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punkt 29). Dessutom får en näringsidkare inte lägga leveranskostnaderna

för en vara på konsumenten när den sistnämnde utövar sin ångerrätt vid distansavtal (se, för ett liknande resonemang, dom av den 15 april 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, punkt 59).

- 27 Av det sammanhang som artikel 21 i direktiv 2011/83 ingår i framgår alltså att begreppet ”grundläggande samtalstariff” avser en vanlig tariff för ett telefonsamtal, utan ytterligare kostnader för konsumenten.
- 28 Såsom generaladvokaten har anfört i punkt 32 i sitt förslag till avgörande ger denna tolkning även uttryck för det syfte som eftersträvas i direktiv 2011/83, nämligen att uppnå en hög konsumentskyddsnivå, såsom detta anges i skälen 3–5 och 7 samt i artikel 1 i direktivet. Konsumentskyddet i Europeiska unionens politik har dessutom stadfästas i artikel 169 FEUF och i artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- 29 En tolkning av begreppet ”grundläggande samtalstariff” enligt vilken näringsidkare får ta ut högre avgifter än den vanliga kostnaden för ett samtal till det fasta geografiskt bundna nätet eller till det mobila nätet skulle nämligen avskräcka konsumenterna från att använda ett supportnummer för att erhålla information i anslutning till avtal som ingåtts eller för att göra sina därtill knutna rättigheter gällande, såsom garanti- eller ångerrätten.
- 30 Den omständigheten att tillhandahållare av telekommunikationstjänster, i enlighet med artikel 21 andra stycket i direktiv 2011/83, har rätt att ta ut avgifter för telefonsamtal, påverkar inte det ovanstående under förutsättning att de fakturerade beloppen inte överstiger de vanliga kostnader de senare haft för ett vanligt samtal.
- 31 Av detta följer att näringsidkare enbart kan kräva att konsumenten ska betala avgifter som inte överstiger kostnaden för ett vanligt telefonsamtal. Så länge denna begränsning efterlevs har det ingen betydelse huruvida näringsidkaren gör en vinst eller inte vid användandet av ett geografiskt obundet supportnummer.
- 32 Av det ovanstående följer att tolkningsfrågorna ska besvaras enligt följande. Begreppet ”grundläggande tariff”, som avses i artikel 21 i direktiv 2011/83, ska tolkas så, att kostnaden för telefonsamtal i anslutning till avtal och till ett supportnummer som upprättats av en näringsidkare inte får överstiga kostnaden för ett samtal till ett geografiskt bundet nummer i det fasta nätet eller till ett vanligt mobilnummer. Så länge denna begränsning efterlevs har det ingen betydelse huruvida näringsidkaren gör en vinst eller inte vid användandet av detta supportnummer.

### **Rättegångskostnader**

- 33 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 (sjunde avdelningen) följande:

**Begreppet ”grundläggande tariff”, som avses i 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, ska tolkas så, att kostnaden för telefonsamtal i anslutning till avtal och till ett supportnummer som upprättats av en näringsidkare inte får överstiga kostnaden för ett samtal till ett geografiskt**



**bundet nummer i det fasta nätet eller till ett vanligt mobilnummer. Så länge denna begränsning efterlevs har det ingen betydelse huruvida näringsidkaren gör en vinst eller inte vid användandet av detta supportnummer.**

Underskrifter