



Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (första avdelningen)

den 10 juli 2019 *

”Begäran om förhandsavgörande – Konsumentskydd – Direktiv 2011/83/EU – Artikel 6.1 c – Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler – Skyldighet för näringsidkaren att ange sitt telefon- och telefaxnummer ’där sådan[a] finns’ – Räckvidd”

I mål C-649/17,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen, Tyskland) genom beslut av den 5 oktober 2017, som inkom till domstolen den 21 november 2017, i målet

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband eV

mot

Amazon EU Sàrl,

meddelar

DOMSTOLEN (första avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden J.-C. Bonichot, domstolens ordförande K. Lenaerts, tillförordnad domare på första avdelningen, samt domarna C. Toader, L. Bay Larsen och M. Safjan (referent),

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitiesekreterare: handläggaren R. Șereș,

efter det skriftliga förfarandet och förhandlingen den 22 november 2018,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, genom J. Kummer och P. Wassermann, Rechtsanwälte,
- Amazon EU Sàrl, genom C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- Tysklands regering, inledningsvis genom T. Henze och M. Hellmann, därefter av M. Hellmann och U. Bartl, samtliga i egenskap av ombud,
- Frankrikes regering, genom J. Traband och A.-L. Desjonquères, båda i egenskap av ombud,

* Rättegångsspråk: tyska.

– Europeiska kommissionen, genom C. Hödlmayr, N. Ruiz García och C. Valero, samtliga i egenskap av ombud,

och efter att den 28 februari 2019 ha hört generaladvokatens förslag till avgörande,

följande

Dom

- 1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artikel 6.1 c 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 Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (federala förbundet för konsumentföreningar och konsumentcentra, Tyskland) (nedan kallat Bundesverband) och Amazon Sàrl. Målet avser en talan, som väckts av Bundesverband, i vilket har yrkats att Amazon EU:s ska upphöra med vissa bruk vid tillhandahållande av information som möjliggör för konsumenten att kontakta bolaget.

Tillämpliga bestämmelser

Unionsrätt

- 3 I skälen 4, 5, 7, 12, 21 och 34 i direktiv 2011/83 anges följande:
 - ”(4) ... En harmonisering av vissa aspekter av distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler krävs för att främja en verklig inre marknad för konsumenter med en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag ...
 - (5) ... En fullständig harmonisering av vissa bestämmelser om konsumentinformation och ångerrätt i distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer därför att bidra till en hög konsumentskyddsnivå och till att den inre marknaden fungerar bättre i förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter.
- ...
- (7) En fullständig harmonisering av vissa huvudaspekter i lagstiftningen bör leda till betydligt större rättssäkerhet för både konsumenter och näringsidkare. Både konsumenter och näringsidkare bör kunna förlita sig på ett enda regelverk grundat på tydligt definierade rättsliga begrepp som reglerar vissa aspekter i avtal mellan näringsidkare och konsumenter i hela unionen. Effekten av en sådan harmonisering bör bli att de hinder som följer av de fragmenterade bestämmelserna undanröjs och att den inre marknaden fullbordas på detta område. Dessa hinder kan bara undanröjas genom att det införs enhetliga unionsbestämmelser. Konsumenterna bör också tillförsäkras en hög enhetlig skyddsnivå i hela unionen.

...

- (12) Informationskraven i detta direktiv bör komplettera informationskraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden [EUT L 376, 2006, s. 36] och Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (direktivet om elektronisk handel) [EGT L 178, 2000, s. 1]. Medlemsstaterna bör behålla möjligheten att införa ytterligare informationskrav för de tjänsteleverantörer som är etablerade inom deras territorium.

...

- (21) ... Utanför fasta affärslokaler kan konsumenten stå under potentiellt psykologiskt tryck eller kan ställas inför ett överraskningsmoment, oavsett om konsumenten har beställt besöket av näringsidkaren eller inte ...

...

- (34) Näringsidkaren bör ge konsumenten klar och begriplig information innan konsumenten blir bunden av ett avtal som ingåtts utanför fasta affärslokaler, ett distansavtal, ett avtal av annat slag än de två sistnämnda eller ett motsvarande erbjudande. Näringsidkaren ska vid tillhandahållandet av informationen beakta de särskilda behoven hos konsumenter som är särskilt utsatta på grund av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet, av ett slag som näringsidkaren rimligtvis kan förväntas förutse. Beaktandet av dessa särskilda behov bör dock inte medföra olika nivåer för konsumentskyddet.”

4 Artikel 1 i direktivet, med rubriken ”Syfte”, har följande lydelse:

”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 direktivets artikel 2, som har rubriken ”Definitioner”, föreskrivs följande:

”I detta direktiv gäller följande definitioner:

...

7. *distansavtal* varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås.

8. *avtal utanför fasta affärslokaler*: varje avtal mellan näringsidkaren och konsumenten
- a) som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler,
 - b) för vilket konsumenten har lämnat ett anbud under samma omständigheter som avses i led a,
 - c) som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt tilltalats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler, varvid näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, eller
 - d) som ingås under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenten.

...”

- 6 I artikel 4, som har rubriken ”Harmoniseringsnivå” i samma direktiv föreskrivs 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.”

- 7 Kapitel II, med rubriken ”Konsumentinformation i samband med andra avtal än distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler” i direktiv 2011/83, innehåller artikel 5.

- 8 I artikel 5 i direktiv 2011/83, som har rubriken ”Informationskrav i samband med andra avtal än distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler”, stadgas följande:

”1. Innan konsumenten blir bunden av ett annat avtal än ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt informera konsumenten om följande, såvida den informationen inte redan framgår av sammanhanget:

...

- b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn, geografisk adress för näringsidkarens etableringsställe samt telefonnummer.

...

4. Medlemsstaterna får anta eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås beträffande avtal som omfattas av denna artikel.”

- 9 Kapitel III, som har rubriken ”Konsumentinformation och konsumenters ångerrätt vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler” i direktiv 2011/83 omfattar artiklarna 6–16.

- 10 Det föreskrivs följande i artikel 6, som har rubriken ”Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler”:

”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.

...

4. Informationen i punkt 1 h, i och j får lämnas med hjälp av blankettmallen för information om ångerrätt i bilaga I A. Om näringsidkaren har tillhandahållit denna blankettmall korrekt ifylld till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j uppfyllda.

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. Informationskraven i detta direktiv gäller vid sidan av informationskraven i direktiv [2006/123] och direktiv [2000/31] och hindrar inte medlemsstaterna från att ställa ytterligare informationskrav i enlighet med dessa direktiv.

Om en bestämmelse i direktiv [2006/123] eller direktiv [2000/31] om innehållet i informationen och hur den ska tillhandahållas strider mot en bestämmelse i det här direktivet ska, utan att det påverkar tillämpningen av första stycket, bestämmelsen i det här direktivet ha företräde.

...”

- 11 Första stycket i artikel 21, med rubriken ”Telefonkommunikation”, i direktiv 2011/83 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.”

- 12 Bilaga I till direktiv 2011/83, som rör ”Information om utövandet av ångerrätten”, består av en del A, med rubriken ”Mall för information om ångerrätt”, och en del B, med rubriken ”Mall för ångerblankett”.

- 13 Del A i bilagan avser bland annat instruktioner för hur näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten standardiserade upplysningar om ångerrätten och i synnerhet följande instruktion:

”Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.”

- 14 Del B i bilagan innehåller en rubrik som har följande lydelse:

”Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, geografiska adress och, i förekommande fall, sitt faxnummer och sin e-postadress]”

Tysk lagstiftning

- 15 I 312d § första stycket, som har rubriken ”Informationskrav” i Bürgerliches Gesetzbuch (civillagen) stadgas följande:

”Vid avtal utanför fasta affärslokaler och distansavtal ska näringsidkaren informera konsumenten i enlighet med 246a § i Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (lagen om införande av BGB, nedan kallad EGBGB). Den information som näringsidkaren tillhandahåller för att uppfylla nämnda skyldighet ska utgöra en integrerad del av avtalet, såvida inte annat uttryckligen har avtalats mellan avtalsparterna”

- 16 I 246a § EGBGB, som har rubriken ”Informationskrav i samband med avtal utanför fasta affärslokaler och distansavtal, med undantag av avtal om finansiella tjänster”, föreskrivs i punkt 1 första stycket 2:

”Näringsidkaren ska enligt 312d § första stycket BGB informera konsumenten om följande:

...

2. Sin identitet, till exempel sitt företagsnamn, samt geografisk adress där näringsidkaren är etablerad, sitt telefonnummer och, där det finns, sitt faxnummer och e-postadress samt, där det finns, geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar.”

Målet vid den nationella domstolen och tolkningsfrågorna

- 17 Amazon EY driver bland annat webbplatsen www.amazon.de, där ett antal varor tillhandahålls för onlineköp.
- 18 I augusti 2014 hade en konsument på denna webbplats som ett led i sin beställning möjlighet att innan själva köpet klicka på en länk, som hette "Kontakta oss". Konsumenten kom då till en internsida där det, under överskriften "Kontakta oss" stod "Hur önskar du att kontakta oss?" med angivande av tre möjligheter, nämligen genom att skicka ett e-postmeddelande, ringa eller starta ett onlinesamtal (chat). Denna sida innehöll däremot inte något telefnummer. Om konsumenten valde att ringa öppnade sig en annan internsida där konsumenten kunde lämna sitt telefonnummer och bli uppringd. Samma sida innehöll vidare denna hänvisning: "Om du föredrar kan du även ringa vårt allmänna supportnummer". Länken "allmänt supportnummer" öppnade ett fönster med telefonnummer till Amazon EU med följande text:
- "Allmänt supportnummer
- Vänligen observera: om du önskar snabb hjälp rekommenderar vi att du använder valmöjligheten "Ring upp mig nu" i stället. Vi kan då hjälpa dig omedelbart med ledning av den information som du redan har gett oss.
- Om du föredrar att ringa oss på det allmänna supportnumret kommer du att behöva besvara ett antal frågor så att vi kan kontrollera din identitet.
- Om du önskar att kontakta oss på traditionellt sätt är du välkommen att göra det. Använd då ett av följande telefonnummer: [...]"
- 19 Under angivelsen "Impressum" på webbplatsen www.amazon.de kunde konsumenten genom att klicka på ikonerna "Kontakta oss" även komma in på den sida som möjliggjorde att konsumenten blev uppringd.
- 20 Bundesverband anser att Amazon EU inte iakttog sin rättsliga skyldighet som bestod i att tillhandahålla konsumenten effektiva medel att kontakta företaget, eftersom företaget inte lämnade konsumenterna tillräcklig information om telefon- och telefnummer. Bundesverband anser vidare att Amazon EU inte angav telefonnumret på ett klart och tydligt sätt och att uppringningstjänsten inte levde upp till informationskraven, eftersom konsumenten skulle genom flera led för att komma i kontakt med en representant för bolaget.
- 21 Bunderverband väckte talan vid Landgericht Köln (regional domstol i första instans i Köln, Tyskland) och yrkade att Amazon EU skulle förpliktas att upphöra med vissa bruk vid tillhandahållande av information på sin webbplats.
- 22 Då nämnda domstol ogillade talan i dom av den 13 oktober 2015 överklagade Bunderverband domen till Oberlandesgericht Köln (regional domstol i andra instans i Köln, Tyskland).
- 23 I dom av den 8 juli 2016 ogillade Oberlandesgericht Köln (regional domstol i andra instans i Köln) Bunderverbands överklagande. Denna domstol slog härvidlag fast att Amazon EU hade iakttagit de informationskrav som kan uppfyllas innan avtal ingås, då företaget hade gett konsumenterna tillräckligt många andra kommunikationsmöjligheter genom sitt uppringningssystem och möjligheten att nå företaget per chat eller e-post.
- 24 Bunderverband överklagade under dessa omständigheter till den hänskjutande domstolen, Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen, Tyskland).

- 25 Den hänskjutande domstolen anser att det för att den ska kunna döma i målet är nödvändigt att precisera räckvidden av uttrycket "*lorsqu'ils sont disponibles*", ["där sådan finns"], "*gegebenenfalls*" eller "*where available*" i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 i dess franska, tyska och engelska språkversion.
- 26 Härvidlag framgår det av en vägledning till direktiv 2011/83 från Europeiska kommissionen, vilken offentliggjordes i juni 2014, att detta uttryck är tillämpligt på samtliga tre distanskommunikationstekniker i artikel 6.1 c i direktivet, det vill säga telefon, fax och e-post.
- 27 Enligt den hänskjutande domstolen ska den information som näringsidkaren ska tillhandahålla således enbart omfatta de kommunikationsmedel som redan finns i det berörda företaget. Näringsidkaren är däremot inte skyldig att upprätta en ny telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto, om vederbörande beslutar att även ingå distansavtal.
- 28 Detta leder till frågan om en näringsidkare som förfogar över kommunikationsmedel som telefon, fax eller e-post, men som enbart använder dessa för att kommunicera med affärskontakter eller myndigheter, till följd av bestämmelsen i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 skulle vara skyldig att informera även om dessa kommunikationsmedel i samband med att distansavtal ingås med konsumenter.
- 29 Om denna fråga ska besvaras jakande skulle en näringsidkare som startar en ny verksamhet, vilken består i att ingå distansavtal med konsumenter, vara tvungen att anpassa företagets organisation och att anställa nya medarbetare, vilket kan inkräkta på vederbörandes näringsfrihet i artikel 16 och 17.1 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad stadgan).
- 30 En sådan tolkning strider dessutom mot syftet med direktiv 2011/83, vilket framgår av fjärde skälet till direktivet, och enligt vilket det ska säkerställas en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag.
- 31 Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen) beslutade under dessa omständigheter att vilandeförklara målet och att ställa följande tolkningsfrågor till domstolen:
- "1) Kan medlemsstaterna anta en bestämmelse – såsom artikel 246a 1 § första stycket första meningen punkt 2 [EGBGB] – i vilken näringsidkaren åläggs att inte enbart där sådant finns, utan alltid tillhandahålla konsumenten sitt telefonnummer i samband med att distansavtal ingås och innan konsumenten har ingått avtalet?
- 2) Betyder uttrycket '*gegebenenfalls*' ['där sådan finns'] i den tyska språkversionen av artikel 6.1 c i direktiv [2011/83] (vilket motsvarar '*lorsqu'ils sont disponibles*' i den franska språkversionen av samma bestämmelse) att en näringsidkare enbart behöver informera om företagets redan befintliga kommunikationsmedel och alltså inte är skyldig att upprätta en ny telefon- eller telefaxanslutning respektive ett nytt e-postkonto när denne beslutar att företaget även ska ingå distansavtal?
- 3) Om fråga 2 besvaras jakande:
- Betyder uttrycket '*gegebenenfalls*' ['där sådan finns'] i den tyska språkversionen av artikel 6.1 c i [detta] direktiv ... (vilket motsvarar '*lorsqu'ils sont disponibles*' i den franska språkversionen av samma bestämmelse) att detta enbart avser de kommunikationsmedel som redan finns i företaget och som näringsidkaren under alla omständigheter använder i sin kontakt med konsumenterna i samband med att distansavtal ingås eller avser det även sådana kommunikationsmedel som finns i företaget och som näringsidkaren hittills enbart har använt för andra syften, till exempel för kommunikation med affärskontakter eller myndigheter?

- 4) Är den uppräknad av kommunikationsmedlen telefon, fax och e-post som görs i artikel 6.1 c i [detta] direktiv ... uttömmande eller får näringsidkaren även använda andra kommunikationsmedel som inte anges där – till exempel chat eller ett telefonåteruppringningssystem – under förutsättning att dessa säkerställer snabb kontakt och effektiv kommunikation?
- 5) Är det avgörande att informationen ges snabbt och effektivt vid tillämpningen av öppenhetskravet i artikel 6.1 c i [samma] direktiv ..., där det fastställs att näringsidkaren ska informera om de kommunikationsmedel som anges i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 på ett klart och tydligt sätt?"

Prövning av tolkningsfrågorna

- 32 Den hänskjutande domstolen har ställt sina frågor, som ska prövas gemensamt, för att få klarhet i huruvida artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att den utgör hinder för en sådan nationell lagstiftning som i det nationella målet, som ålägger en näringsidkare att innan vederbörande med en konsument ingår ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärskokaler i den mening som avses i artikel 2.7 och 2.8 i direktivet, alltid är skyldig att informera om sitt telefonnummer och om samma bestämmelse ålägger näringsidkaren att upprätta en telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto, så att konsumenterna kan kontakta näringsidkaren. Den hänskjutande domstolen önskar även få klarhet i huruvida näringsidkaren under sådana omständigheter som i det nationella målet kan använda andra kommunikationsmedel, som inte anges i försträmda bestämmelse, såsom chat eller ett system med återuppringning.
- 33 EU-domstolen erinrar inledningsvis om att näringsidkaren enligt artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärlokaler eller ett motsvarande erbjudande klart och tydligt ska ge konsumenten information om sin geografiska 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.
- 34 Det framgår bland annat av begäran om förhandsavgörande och av de yttranden som avgetts av parterna i det nationella målet och av andra berörda att det finns två möjliga tolkningar av ordalydelsen i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83. Bestämmelsen kan förstås så att den föreskriver en skyldighet för näringsidkaren att informera konsumenten om sitt telefon- och telefaxnummer under förutsättning att näringsidkaren har sådana nummer. Den kan även förstås så att näringsidkaren enbart har en sådan skyldighet om vederbörande använder telefon eller telefax vid kontakter med konsumenter.
- 35 Det kan konstateras att ordalydelsen av denna bestämmelse och mera specifikt uttrycket "där sådan finns" i denna bestämmelse inte i sig gör det möjligt att avgränsa bestämmelsens exakta räckvidd.
- 36 Tolkningen blir inte klarare av en analys av de olika språkversionerna av artikel 6.1 c i direktiv 2011/83. Även om merparten av dessa språkversioner, bland annat den engelska versionen ("*where available*"), den franska ("*lorsqu'ils sont disponibles*"), den italienska ("*ove disponibili*"), den nederländska ("*indien beschikbaar*"), den polska ("*o ile jest dostępny*") och den finska versionen ("*jos nämä ovat käytettävissä*") tyder på att näringsidkarens skyldighet enligt denna bestämmelse att informera konsumenten om sitt telefon- och telefaxnummer enbart gäller om näringsidkaren har sådana nummer, förhåller det sig dock så, att vissa andra språkversioner av nämnda bestämmelse, bland annat den spanska versionen ("*cuando proceda*") och den tyska versionen ("*gegebenenfalls*") inte gör det möjligt att fastställa under vilka omständigheter denna skyldighet inte är tillämplig.

- 37 Denna bestämmelse ska således tolkas mot bakgrund av det sammanhang och de mål som eftersträvas med de föreskrifter som den ingår i (se, analogt, dom av den 24 januari 2019, Balandin m.fl., C-477/17, EU:C:2019:60, punkt 31, och dom av den 26 februari 2019, Rimševičs och ECB/Lettland, C-202/18 och C-238/18, EU:C:2019:139, punkt 45).
- 38 Vad beträffar det sammanhang som artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 ingår i och den allmänna systematiken i detta direktiv kan det konstateras att denna bestämmelse föreskriver en informationsskyldighet innan distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler, i den mening som avses i artikel 2.7 och 2.8, ingås.
- 39 Såsom vidare framgår av artikel 1 i direktiv 2011/83, jämförd med skälen 4, 5 och 7 i direktivet, är syftet med direktivet att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå genom att konsumentinformationen och konsumenternas säkerhet garanteras i transaktionerna med näringsidkarna. Dessutom stadfästs konsumentskyddet i unionens politik i artikel 169 FEUF och artikel 38 i stadgan.
- 40 Syftet med direktiv 2011/83 är att konsumenterna ska åtnjuta ett omfattande skydd genom att ges vissa rättigheter, bland annat på området för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler (se, för ett liknande resonemang, dom av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 35).
- 41 Det ska nämligen konstateras att konsumentens möjlighet att snabbt ta kontakt med och effektivt kommunicera med näringsidkaren, såsom föreskrivs i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83, har avgörande betydelse för att säkerställa och genomföra konsumenträttigheterna och särskilt ångerrätten, vars utövande och villkor föreskrivs i artiklarna 9–16 i direktivet.
- 42 Detta är för övrigt anledningen att punkt A, med rubriken ”Mall om utövandet av ångerrätten”, vars innehåll delvis upprepas i punkt B, med rubriken ”Mall för ångerblankett”, i bilaga I till direktiv 2011/83 föreskriver att näringsidkaren ska ange sin geografiska adress och, i förekommande fall, telefonnummer, faxnummer och e-postadress.
- 43 Artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 ska således 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 avser att ingå ett bindande avtal med en näringsidklare (se, för ett liknande resonemang, dom av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkt 36), som den information som är nödvändig för att avtalet ska kunna fullgöras på ett riktigt sätt och framför allt för att konsumenten ska kunna göra gällande sina rättigheter, bland annat ångerrätten (se, analogt, dom av den 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punkt 34).
- 44 Även om det är korrekt att konsumentens möjlighet att snabbt kunna komma i kontakt med näringsidkaren och kommunicera effektivt med vederbörande, som föreskrivs i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83, är av avgörande betydelse för att skydda konsumentens rättigheter, såsom påpekats i punkt 41 i denna dom, är det emellertid så, att det vid tolkningen av nämnda bestämmelse ska säkerställas en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag, vilket framgår av skäl 4 i detta direktiv, samtidigt som näringsidkarens näringsfrihet, vilken har stadfästs i artikel 16 i stadgan, respekteras (se, analogt, dom av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punkterna 41 och 42).
- 45 Det kan i detta sammanhang konstateras att unionslagstiftaren vid antagandet av bestämmelserna i direktiv 2011/83, inbegripet artikel 6.1 c i direktivet, ansåg, såsom framgår av skäl 34 i detta direktiv, att näringsidkaren, när vederbörande lämnar den information som ska lämnas innan ett avtal ingås, ska beakta de särskilda behoven hos konsumenter som är särskilt utsatta på grund av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet, av ett slag som näringsidkaren rimligtvis kan förväntas förutse.

- 46 Härav följer att även om artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 inte exakt reglerar vilka kommunikationsmedel som näringsidkaren ska tillhandahålla, ska näringsidkaren enligt denna bestämmelse nödvändigtvis tillhandahålla konsumenterna ett kommunikationsmedel som möjliggör för dessa att snabbt komma i kontakt med näringsidkaren och att kommunicera effektivt med vederbörande.
- 47 Det ankommer på den hänskjutande domstolen, mot bakgrund av samtliga omständigheter under vilka konsumenten tar kontakt med näringsidkaren på en webbplats och bland annat webbplatsens utseende och hur den fungerar, att bedöma om de kommunikationsmedel som tillhandahålls konsumenten möjliggör för vederbörande att snabbt komma i kontakt med näringsidkaren och kommunicera effektivt med denne i överensstämmelse med artikel 6.1 c i direktiv 2011/83.
- 48 En ovillkorlig skyldighet att under alla omständigheter tillhandahålla konsumenten ett telefonnummer eller att upprätta en telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto för att konsumenterna ska kunna kontakta näringsidkaren framstår dessutom som oproportionerlig, särskilt med beaktande av de ekonomiska sammanhang i vilket vissa företag är verksamma, bland annat de allra minsta företagen, vilka kan försöka att minska sina driftskostnader genom distansförsäljning eller distanstillhandahållande av tjänster eller genom att ingå avtal utanför fasta affärslokaler.
- 49 Dessutom föreskrivs otvetydigt i artikel 5.1 b i direktiv 2011/83, avseende de informationskrav som åligger näringsidkaren i samband med andra avtal än distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, att näringsidkaren, innan konsumenten blir bunden av ett sådant avtal eller ett motsvarande erbjudande, såvida den informationen inte redan framgår av sammanhanget, ska informera konsumenten ”klart och tydligt ... om följande: ... företagsnamn, geografisk adress för näringsidkarens etableringsställe samt telefonnummer”. Härav följer att om unionslagstiftarens hade avsett att ge den skyldighet som åläggs näringsidkaren i artikel 6.1 c i detta direktiv att informera om sitt telefonnummer samma räckvidd som den skyldighet som otvetydigt åligger näringsidkaren enligt artikel 5.1 b i nämnda direktiv skulle unionslagstiftaren sannolikt använt samma formulering.
- 50 Slutligen konstateras, såsom generaladvokaten påpekade i punkt 76 i sitt förslag till avgörande, att artikel 21 i direktiv 2011/83, som ålägger medlemsstaterna att säkerställa att, om näringsidkaren har en telefontjänst för att kontakta konsumenten, konsumenten, när denne kontaktar näringsidkaren avseende ett avtal som ingåtts, inte behöver betala mer än grundläggande samtalstariff talar även den för en tolkning av artikel 6.1 c i direktiv 2011/83, enligt vilken näringsidkaren inte heller i samband med kontakt innan avtal ingås är skyldig att använda telefon som kommunikationsmedel med konsumenten vid distansavtal.
- 51 Mot bakgrund av ovan nämnda skäl ska uttrycket ”där sådan finns” i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 tolkas så, att det avser situationer där näringsidkaren har ett telefonnummer eller ett telefaxnummer som näringsidkaren inte enbart använder för andra syften än konsumentkontakter. Är så inte fallet ålägger denna bestämmelse inte näringsidkaren att informera konsumenten om sitt telefonnummer eller att upprätta en telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto för att konsumenten ska kunna komma i kontakt med näringsidkaren.
- 52 Det ska således slås fast att denna bestämmelse inte utgör hinder för att näringsidkaren informerar om andra kommunikationsmedel än telefon, telefax eller e-post för att uppfylla kriterierna om snabb och effektiv kommunikation, såsom bland annat ett frågeformulär online med hjälp av vilket konsumenterna kan vända sig till näringsidkare via en webbplats och motta ett skriftligt svar eller snabbt bli uppringda. Bestämmelsen utgör i synnerhet inte något hinder för att näringsidkare som tillhandahåller varor eller tjänster online, och som har ett telefonnummer, som kan hittas genom några få klick, uppmanar konsumenten att använda andra kommunikationsmedel som inte nämns i denna bestämmelse, såsom chat eller ett återuppringningssystem, för att konsumenten snabbt kan komma i kontakt med näringsidkaren och kommunicera effektivt med vederbörande, förutsatt att den information som näringsidkaren är skyldig att ange enligt artikel 6.1 c i direktiv 2011/83, bland annat nämnda telefonnummer är tillgänglig på ett klart och tydligt sätt, vilket det ankommer på den

hänskjutande domstolen att kontrollera. Den omständigheten att telefonnumret först blir tillgängligt efter ett antal klick innebär inte i sig att det inte är tillgängligt på ett klart och tydligt sätt i en sådan situation som i det nationella målet, vilket avser en näringsidkare som tillhandahåller onlineförsäljning av olika varor enbart genom en webbplats.

53 Med beaktande av samtliga ovannämnda skäl ska frågorna besvaras enligt följande:

- Artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att den utgör hinder för en sådan nationell lagstiftning som i det nationella målet, vilken ålägger en näringsidkare, innan ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler i den mening som avses i artikel 2.7 och 2.8 i direktivet ingås med en konsument, att alltid informera om sitt telefonnummer. Nämnda bestämmelse innebär vidare inte en skyldighet för näringsidkaren att upprätta en telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto, för att konsumenterna ska kunna komma i kontakt med näringsidkaren och den föreskriver enbart en skyldighet att informera om detta telefon- eller telefaxnummer eller e-postadress då näringsidkaren redan förfogar över dessa medel för konsumentkommunikation.
- Artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att även om denna bestämmelse ålägger näringsidkaren att tillhandahålla konsumenten ett kommunikationsmedel som uppfyller kriterierna om snabb och effektiv kommunikation, utgör den inte hinder för att nämnda näringsidkare tillhandahåller andra kommunikationsmedel än dem som uppräknas i ovannämnda bestämmelse för att uppfylla dessa kriterier.

Rättegångskostnader

54 Eftersom förfarandet i förhållande till parterna i målet vid den nationella domstolen utgör ett led i beredningen av samma mål, ankommer det på den nationella 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 (första avdelningen) följande:

Artikel 6.1 c 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 det utgör hinder för en sådan nationell lagstiftning som i det nationella målet, vilken ålägger en näringsidkare, innan ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokalerna i den mening som avses i artikel 2.7 och 2.8 i detta direktiv ingås med en konsument, att alltid informera om sitt telefonnummer. Nämnda bestämmelse innebär vidare inte en skyldighet för näringsidkaren att upprätta en telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto, för att konsumenterna ska kunna komma i kontakt med näringsidkaren, och den föreskriver enbart en skyldighet att informera om detta telefon- eller telefaxnummer eller e-postadress då näringsidkaren redan förfogar över dessa medel för konsumentkommunikation.

Artikel 6.1 c i direktiv 2011/83 ska tolkas så, att även om denna bestämmelse ålägger näringsidkaren att tillhandahålla konsumenten ett kommunikationsmedel som uppfyller kriterierna om snabb och effektiv kommunikation utgör den inte hinder för att nämnda näringsidkare tillhandahåller andra kommunikationsmedel än dem som uppräknas i ovannämnda bestämmelse för att uppfylla dessa kriterier.

Underskrifter