



# Rättsfallssamlingen

DOMSTOLENS DOM (tredje avdelningen)

den 23 januari 2019\*

”Begäran om förhandsavgörande – Konsumentskydd – Direktiv 2011/83/EU – Distansavtal – Artikel 6.1 h – Informationskrav avseende ångerrätten – Artikel 8.4 – Avtal som ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen – Begreppet begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen – Folder som bifogats en tidskrift – Beställningstalong med en hyperlänk som länkar till information om ångerrätten”

I mål C-430/17,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 267 FEUF, framställd av Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen, Tyskland) genom beslut av den 14 juni 2017, som inkom till domstolen den 17 juli 2017, i målet

**Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG**

mot

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

meddelar

DOMSTOLEN (tredje avdelningen)

sammansatt av ordföranden på fjärde avdelningen M. Vilaras, tillika tillförordnad ordförande på tredje avdelningen, samt domarna J. Malenovský, L. Bay Larsen, M. Safjan (referent) och D. Šváby,

generaladvokat: E. Tanchev,

justitiesekreterare: handläggaren R. Șereș,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

- Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, genom R. Becker, Rechtsanwalt,
- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, genom C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- Tysklands regering, genom T. Henze, M. Hellmann, E. Lankenau och J. Techert, samtliga i egenskap av ombud,
- Polens regering, genom B. Majczyna, i egenskap av ombud,

\* Rättegångsspråk: tyska.

– Finlands regering, genom H. Leppo, i egenskap av ombud,  
– Europeiska kommissionen, genom M. Kellerbauer och N. Ruiz García, båda i egenskap av ombud,  
och efter att den 20 september 2018 ha hört generaladvokatens förslag till avgörande,  
följande

### **Dom**

- 1 Begäran om förhandsavgörande avser tolkningen av artikel 6.1 h och artikel 8.4 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 Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG, ett bolag bildat enligt tysk rätt, och Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, en förening för bekämpning av illojala handelsmetoder (nedan kallad Centrale), angående information om konsumenters ångerrätt som bolaget lämnat i form av en reklamfolder som bifogats olika tidningar och tidskrifter.

### **Tillämpliga bestämmelser**

#### ***Unionsrätt***

#### *Stadgan*

- 3 Artikel 11 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad stadgan) har rubriken ”Yttrandefrihet och informationsfrihet”. I punkt 1 i denna artikel föreskrivs följande:  
”Var och en har rätt till yttrandefrihet. Denna rätt innefattar åsiktsfrihet samt frihet att ta emot och sprida uppgifter och tankar utan offentlig myndighets inblandning och oberoende av territoriella gränser.”
- 4 Artikel 16 i stadgan, med rubriken ”Näringsfrihet”, har följande lydelse:  
”Näringsfriheten ska erkännas i enlighet med unionsrätten samt nationell lagstiftning och praxis.”
- 5 I artikel 38 i stadgan, med rubriken ”Konsumentskydd”, föreskrivs följande:  
”En hög nivå i fråga om konsumentskydd ska tryggas i unionens politik.”

#### *Direktiv 2011/83*

- 6 I skälen 3–5, 7, 34, 36 och 44 i direktiv 2011/83 anges följande:  
”(3) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a [FEUF] ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 [FEUF].

(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, samtidigt som subsidiaritetsprincipen respekteras.

(5) ... En fullständig harmonisering av vissa bestämmelser om konsumentinformation och ångerrätt i distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer ... att bidra till en hög konsumentskyddsnivå och till att den inre marknaden fungerar bättre ...

...

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

...

(34) Näringsidkaren bör ge konsumenten klar och begriplig information innan konsumenten blir bunden av ett avtal som ingåtts utanför fasta affärslokaler, ett distansavtal, ett avtal av annat slag än de två sistnämnda eller ett motsvarande erbjudande. ...

...

(36) Vid distansavtal bör informationskraven anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar eller tidsbegränsningar för reklamslag i tv. I sådana fall bör näringsidkaren uppfylla vissa minimikrav på information och hänvisa konsumenten till någon annan informationskälla, t.ex. genom att lämna ett gratis telefonnummer eller en hypertextlänk till näringsidkarens webbplats där den relevanta informationen är direkt och lätt tillgänglig. ...

...

(44) Skillnaderna när det gäller sätten att utöva ångerrätten i medlemsstaterna har medfört kostnader för näringsidkare som bedriver handel över gränserna. Införandet av en harmoniserad standardblankett som konsumenterna kan använda när de utövar sin ångerrätt bör göra det enklare att frånträda avtal, och skapa rättssäkerhet. Därför bör medlemsstaterna inte ställa några ytterligare formella krav på unionens standardblankett, till exempel i fråga om teckenstorlek. Konsumenten bör dock även i fortsättningen kunna utöva sin ångerrätt genom ett meddelande avfattat med egna ord, under förutsättning att meddelandet om beslutet att frånträda avtalet till näringsidkaren är otvetydigt. Ett brev, ett telefonsamtal eller tillbakasändande av varorna med ett tydligt besked skulle kunna ses som uppfyllande av detta krav, men det bör åligga konsumenten att bevisa att denne utövat ångerrätten inom den frist som fastställs i direktivet. ...”

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

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

8 I artikel 2 i direktivet, med rubriken ”Definitioner”, anges 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.

...”

9 I artikel 6 i direktivet, med rubriken ”Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler”, föreskrivs följande:

”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:

...

h) Om konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B.

...

4. Informationen i punkt 1 h ... 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 ... 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.

...”

10 Artikel 8 i direktiv 2011/83, med rubriken ”Formella krav för distansavtal”, 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.

...

4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med obegränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h och o. Övrig information som avses i artikel 6.1 ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i denna artikel.

...

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.

...”

11 Artikel 9 i direktivet har rubriken ”Ångerrätt”. I punkterna 1 och 2 i denna artikel anges följande:

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

2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska ångerfristen i punkt 1 i den här artikeln löpa ut 14 dagar ...

...”

12 Artikel 11 i direktivet, med rubriken ”Utövande av ångerrätten”, har följande lydelse:

”1. Innan ångerfristen löper ut ska konsumenten informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. För detta ändamål får konsumenten antingen

a) använda den standardblankett för utövande av ångerrätten som återfinns i bilaga I B eller

b) lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.

Medlemsstaterna får inte föreskriva några formella krav på denna standardblankett av annat slag än de som fastställs i bilaga I B.

...

3. Näringsidkaren får, utöver de möjligheter som avses i punkt 1, ge konsumenten möjlighet att på näringsidkarens webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen standardblanketten som återfinns i bilaga I B eller något annat otvetydigt formulerat meddelande. I dessa fall ska näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt medium till konsumenten.

...”

13 I artikel 12 i direktivet, med rubriken ”Ångerrättens verkan”, föreskrivs följande:

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

a) att fullgöra distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler, eller

b) att ingå ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, i de fall då konsumenten har lämnat ett anbud.”

14 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”.

### *Tysk rätt*

- 15 355 § Bürgerliches Gesetzbuch (civillagen) (nedan kallad BGB) har rubriken "Ångerrätt vid konsumentavtal". I 355.1 § BGB föreskrivs följande:

"Om en konsument enligt denna lag har tillerkänts en ångerrätt enligt lag ska konsumenten och näringsidkaren inte längre vara bundna av sina viljeförklaringar vid avtalets ingående om konsumenten frånträder sin viljeförklaring i rätt tid. Ångerrätten utövas genom en förklaring till näringsidkaren. Förklaringen ska otvetydigt återspegla konsumentens beslut att frånträda avtalet. Förklaringen om frånträddande behöver inte motiveras. Tidsfristen har uppfyllts om förklaringen har översänts i god tid."

- 16 I 312g § BGB, med rubriken "Ångerrätt", föreskrivs följande:

"Konsumenter har, vid avtal utanför fasta affärslokaler och distansavtal, ångerrätt i enlighet med 355 § [BGB]."

- 17 Artikel 246a i Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (lagen om införande i civillagen) har rubriken "Informationskrav för avtal utanför fasta affärslokaler och distansavtal som inte är avtal om finansiella tjänster". I 1 § i denna artikel anges följande:

" ...

2) Om konsumenten har ångerrätt enligt 312g § punkt 1 BGB ska näringsidkaren ge konsumenten information

1. om förutsättningarna, tidsfristen och förfarandet för att utöva ångerrätten enligt 355.1 § BGB samt om standardblanketten för utövande av ångerrätten i bilaga 2,

..."

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

- 18 År 2014 delade Walbusch Walter Busch ut ett reklamblad på sex sidor i formatet 19x23,7 cm, infogat i olika tidningar och tidskrifter. Reklambladet innehöll en avskiljbar beställningstalong. Det hänvisades till ångerrätten på både fram- och baksidan av talongen, som även innehöll uppgifter om telefon- och faxnummer, webbadress och postadress till Walbusch Walter Busch. Upplysningarna om ångerrätten och standardblanketten för att utöva den framgick på den angivna webbplatsen, nämligen [www.klepper.net](http://www.klepper.net), under rubriken "AGB" (*Allgemeine Geschäftsbedingungen*) (Allmänna avtalsvillkor).
- 19 Zentrale ansåg att det aktuella reklambladet var otillbörligt, eftersom det saknade korrekt information om konsumentens ångerrätt och standardblanketten för utövande av ångerrätt inte hade bifogats.
- 20 Zentrale väckte därför talan vid Landgericht Wuppertal (Regiondomstolen i Wuppertal, Tyskland) med yrkande om att rätten skulle förplikta svaranden att upphöra med att dela ut nämnda reklamblad och om ersättning för de kostnader som Zentrale hade haft före domstolsförfarandet.
- 21 Talan bifölls av Landgericht Wuppertal (Regiondomstolen i Wuppertal). Det avgörandet ändrades emellertid delvis av Oberlandesgericht Düsseldorf (Regionala överdomstolen i Düsseldorf, Tyskland).
- 22 Walbusch Walter Busch överklagade domen från Oberlandesgericht Düsseldorf (Regionala överdomstolen i Düsseldorf) till Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen, Tyskland).



- 23 Den hänskjutande domstolen har uppgett att även om det på fram- och baksidan av den beställningstalong som hör till reklambladet anges att det finns en laglig ångerrätt, innehåller reklambladet inga uppgifter om villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den och inte heller någon standardblankett för detta ändamål.
- 24 Enligt den hänskjutande domstolen kan två olika betraktelsesätt komma i fråga vid tolkningen av artikel 8.4 i direktiv 2011/83 vad beträffar omfattningen av skyldigheten att ge information till konsumenten vid användning av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen.
- 25 Enligt ett första betraktelsesätt ska bestämmelsen tillämpas om medlet för distanskommunikation abstrakt till sin natur endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid. Således skulle det vara nödvändigt att i till exempel kataloger och broschyrer alltid ange alla uppgifter om ångerrätten, medan det i en tidningsannons eller ett reklamblad i vykortsformat som ger en beställningsmöjlighet vore tillräckligt att bara hänvisa till att en ångerrätt finns.
- 26 Enligt ett andra betraktelsesätt är det avgörande hur näringsidkaren konkret har utformat medlet för distanskommunikation, särskilt näringsidkarens beslut beträffande design, ombrytning, grafisk design eller reklammediets storlek. Undantaget i artikel 8.4 i direktiv 2011/83 skulle kunna vara tillämpligt om visning av fullständig information om ångerrätten och förfarandena för att utöva den riskerade att ta upp en betydande del av reklammedlet, exempelvis mer än tio procent av dess yta.
- 27 Den hänskjutande domstolen har även påpekat att nämnda bestämmelse i direktiv 2011/83 bör tolkas med beaktande av näringsfriheten, som erkänns i artikel 16 i stadgan. Denna frihet innefattar, såsom framgår av domstolens dom av den 17 december 2015, Neptune Distribution (C-157/14, EU:C:2015:823, punkt 67), friheten att göra reklam, varför näringsidkarens val av reklammedel inte oproportionerligt får begränsas, i enlighet med artikel 52.1 i stadgan.
- 28 En skyldighet att i reklam ta med all information som krävs med avseende på ångerrätten skulle dels kunna påverka näringsidkarens nytta av vissa former av reklammeddelanden negativt, eftersom informationen då skulle riskera att dominera nämnda meddelanden. Dels skulle konsumenten i en sådan situation få så mycket information att han eller hon inte kan ta del av den på lämpligt sätt.
- 29 Mot denna bakgrund beslutade Bundesgerichtshof (Federala högsta domstolen) att vilandeförklara målet och ställa följande tolkningsfrågor till EU-domstolen:
- ”1) Är det vid tillämpningen av artikel 8.4 i direktiv 2011/83 för frågan huruvida ett medel för distanskommunikation (här ett reklamblad med beställningstalong) endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa information avgörande
- a) huruvida medlet för distanskommunikation (abstrakt) till sin natur endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid,
- eller
- b) huruvida det (konkret) i den utformning som näringsidkaren har valt endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid?
- 2) Är det förenligt med artikel 8.4 och artikel 6.1 h i direktiv 2011/83 att begränsa informationen om ångerrätt till att endast ange att en sådan rätt föreligger i fall då det finns ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen i den mening som avses i artikel 8.4 i direktiv 2011/83?

- 3) Är det enligt artikel 8.4 och artikel 6.1 h i direktiv 2011/83 alltid nödvändigt att bifoga standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B till direktiv 2011/83 till medlet för distanskommunikation innan ett distansavtal ingås, även i fall då det finns ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen?”

### Prövning av tolkningsfrågorna

- 30 Den hänskjutande domstolen har ställt sina frågor, som ska prövas tillsammans, för att få klarhet i enligt vilka kriterier det ska bedömas huruvida ett avtal kan anses ha ingåtts med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa information, i den mening som avses i artikel 8.4 i direktiv 2011/83, och, i förekommande fall, hur omfattande informationsskyldigheten är såvitt avser ångerrätten enligt artikel 6.1 h i detta direktiv.
- 31 EU-domstolen erinrar inledningsvis om att det framgår av artikel 6.1 i direktiv 2011/83 att innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande, ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten viss information om avtalet eller erbjudandet. Om ångerrätt föreligger är näringsidkaren, enligt artikel 6.1 h i direktivet, i synnerhet skyldig att upplysa konsumenten om villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1 i nämnda direktiv, och att tillhandahålla konsumenten den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till samma direktiv.
- 32 Det föreskrivs i artikel 11.1 i direktiv 2011/83 att en konsument som avser att utöva sin ångerrätt ska informera näringsidkaren genom att använda den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till direktivet eller genom att lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Vidare föreskrivs det i artikel 11.3 i direktivet att näringsidkaren, utöver de möjligheter som avses i nämnda artikel 11.1, får ge konsumenten möjlighet att på näringsidkarens webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen den standardblankett som finns i bilaga I B till direktivet eller något annat otvetydigt formulerat meddelande.
- 33 För det fall avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa information är näringsidkaren, enligt artikel 8.4 i direktiv 2011/83, endast skyldig att, på det särskilda medlet och innan avtalet ingås, ge konsumenten viss förhandsinformation som avses i artikel 6.1 i direktivet, däribland information om ångerrätten, såsom den anges i artikel 6.1 h i direktivet. I ett sådant fall ska övrig förhandsinformation lämnas till konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används och på ett klart och begripligt språk.
- 34 Såsom 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 konsumentskydds nivå genom att konsumentinformationen och konsumenternas säkerhet garanteras i transaktionerna med näringsidkarna. Konsumentskyddet i unionens politik har dessutom stadfästas i artikel 169 FEUF och i artikel 38 i stadgan (se, för ett liknande resonemang, dom av den 2 mars 2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, punkt 28).
- 35 Syftet med direktiv 2011/83 är att konsumenterna ska åtnjuta ett omfattande skydd genom att de ges vissa rättigheter, bland annat på området för distansavtal. Det mål som unionslagstiftaren eftersträvar är att motverka att användning av medel för distanskommunikation leder till en minskning av den information som tillhandahålls konsumenten (se, analogt, dom av den 5 juli 2012, *Content Services*, C-49/11, EU:C:2012:419, punkt 36).



- 36 Den information som ges innan ett avtal ingås, om avtalsvillkoren och följderna av att avtalet ingås, är av grundläggande betydelse för konsumenten (dom av den 13 september 2018, Wind Tre och Vodafone Italia, C-54/17 och C-55/17, EU:C:2018:710, punkt 46). Det är nämligen på grundval av denna information som konsumenten beslutar huruvida han eller hon avser att ingå ett bindande avtal med en näringsidkare.
- 37 Såsom anges i skäl 36 i direktiv 2011/83 bör informationskraven vid distansavtal emellertid anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, till exempel begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar eller tidsbegränsningar för reklamslag i tv. I sådana fall bör näringsidkaren uppfylla vissa minimikrav på information och hänvisa konsumenten till någon annan informationskälla, till exempel genom att lämna ett gratis telefonnummer eller en hypertextlänk till näringsidkarens webbplats där den relevanta informationen är direkt och lätt tillgänglig.
- 38 När en näringsidkare som ingår ett avtal med en konsument använder sig av ett visst medel för distanskommunikation, kan det således visa sig vara omöjligt för näringsidkaren att vid kommunikationen ge konsumenten all den information som avses i artikel 6.1 i direktiv 2011/83. En sådan situation uppkommer om det medel som näringsidkaren har valt endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen. Dessa begränsningar är då resultatet antingen av det aktuella medlets utmärkande egenskaper i sig eller av näringsidkarens ekonomiska val avseende bland annat tiden och utrymmet för kommersiella meddelanden.
- 39 Bedömningen, i ett konkret fall, av huruvida kommunikationsmedlet endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, i den mening som avses i artikel 8.4 i direktiv 2011/83, ska göras med beaktande av alla de tekniska egenskaper som är utmärkande för näringsidkarens kommersiella meddelande. Det ska härvidlag kontrolleras huruvida all den information som avses i artikel 6.1 i direktivet objektivt sett kan visas inom ramen för meddelandet, med beaktande av utrymmet och tiden för meddelandet och den minsta typografiska teckenstorlek som är lämplig för en genomsnittskonsument som meddelandet riktar sig till. Den aktuella näringsidkarens val beträffande utformningen och användningen av det utrymme och den tid som näringsidkaren förfogar över med hänsyn till det kommunikationsmedel som valts saknar däremot relevans vid denna bedömning.
- 40 För det fall det konstateras att medlet för distanskommunikation endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, ska det kontrolleras huruvida näringsidkaren, enligt artikel 8.1 och 8.4 i direktiv 2011/83, har gett konsumenten den övriga information som avses i artikel 6.1 i direktivet genom en annan källa, på ett klart och begripligt språk.
- 41 Den lösning som har antagits i artikel 8.1 och 8.4 i direktiv 2011/83, såsom den har beskrivits i punkterna 37–40 ovan, syftar härvidlag till att säkerställa en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag, såsom anges i skäl 4 i direktivet.
- 42 Informationsskyldigheten enligt artikel 8.1 och 8.4 i direktiv 2011/83 gör det nämligen möjligt för konsumenten att, innan distansavtalet ingås, på ett sätt som är lämpligt få den information som krävs och på grundval av vilken han eller hon kan besluta att ingå avtalet eller inte. Denna skyldighet tillvaratar följaktligen det legitima mål av allmänintresse som avser konsumentskyddet, enligt artikel 169 FEUF vilken det erinras om i skäl 3 i direktivet, utan att för den skull påverka det väsentliga innehållet i företagarens yttrandefrihet och informationsfrihet samt näringsfrihet, såsom dessa friheter har stadfästs i artiklarna 11 och 16 i stadgan.
- 43 Artikel 8.1 och 8.4 i direktiv 2011/83 innehåller härvidlag inte något förbud mot användning av vissa kommunikationsmedel, utan innebär endast att det, inom ett väl avgränsat område, anges en ram för vad kommersiella meddelanden som syftar till ingående av distansavtal med en konsument ska innehålla. Vidare omfattar skyldigheten att under alla omständigheter lämna den information som avses i artikel 8.4 första meningen i direktivet endast viss information som det är obligatoriskt att

meddela konsumenten innan distansavtalet ingås, enligt artikel 6.1 i direktivet. Såsom det har erinrats om i punkt 40 ovan ska nämligen, i det fall som avses i artikel 8.4 i direktivet, den övriga informationen lämnas genom en annan källa, på ett klart och begripligt språk.

- 44 Till nämnda information som under alla omständigheter ska lämnas till konsumenten hör den som avser ångerrätten, såsom den anges i artikel 6.1 h i direktiv 2011/83.
- 45 Syftet med ångerrätten är nämligen att skydda konsumenten i det särskilda fallet med distansavtal, där konsumenten inte har någon faktisk möjlighet att se varan eller få kännedom om tjänstens särdrag före avtalets ingående. Ångerrätten ska således kompensera konsumenten för den nackdel som uppstår vid ett distansavtal genom att konsumenten ges en lämplig betänketid under vilken han eller hon kan undersöka och prova den vara som förvärvats (se, analogt, dom av den 3 september 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punkt 20).
- 46 Med beaktande av hur viktig ångerrätten är för konsumentskyddet är förhandsinformationen om denna rätt av grundläggande betydelse för konsumenten och ger honom eller henne möjlighet att insiktsfullt besluta huruvida distansavtalet ska ingås med näringsidkaren. För att kunna utnyttja denna information fullt ut måste konsumenten på förhand känna till villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva ångerrätten. För det fall avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen är näringsidkaren inte skyldig att, samtidigt som vederbörande använder sig av detta medel, tillhandahålla konsumenten den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till direktivet. Den omständigheten att en konsument genom detta medel förfogar över en sådan standardblankett innan avtal ingås, kan nämligen inte påverka konsumentens beslut om huruvida ett distansavtal ska ingås. Dessutom skulle en skyldighet att under alla omständigheter tillhandahålla konsumenten standardblanketten riskera att näringsidkaren drabbades av en oproportionerlig eller i vissa fall – såsom när avtalen ingås per telefon – oacceptabel börda. Det är härvidlag tillräckligt att standardblanketten tillhandahålls genom en annan källa, på ett klart och begripligt språk.
- 47 Av det ovan anförda följer att de frågor som har ställts ska besvaras enligt följande:
- bedömningen, i ett konkret fall, av huruvida kommunikationsmedlet endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, enligt artikel 8.4 i direktiv 2011/83, ska göras med beaktande av alla de tekniska egenskaper som är utmärkande för näringsidkarens kommersiella meddelande. Det ankommer härvidlag på den nationella domstolen att kontrollera huruvida all den information som avses i artikel 6.1 i detta direktiv objektivt sett kan visas inom ramen för nämnda meddelande, med beaktande av utrymmet och tiden för meddelandet och den minsta typografiska teckenstorlek som är lämplig för en genomsnittskonsument som meddelandet riktar sig till;
  - artikel 6.1 h och artikel 8.4 i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen och om ångerrätt föreligger, är näringsidkaren skyldig att, på det särskilda medlet och innan avtalet ingås, ge konsumenten information om villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva ångerrätten. I ett sådant fall måste näringsidkaren tillhandahålla konsumenten den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till detta direktiv genom en annan källa, på ett klart och begripligt språk.

## Rättegångskostnader

- 48 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 (tredje avdelningen) följande:

**Bedömningen, i ett konkret fall, av huruvida kommunikationsmedlet endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, enligt artikel 8.4 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 göras med beaktande av alla de tekniska egenskaper som är utmärkande för näringsidkarens kommersiella meddelande. Det ankommer härvidlag på den nationella domstolen att kontrollera huruvida all den information som avses i artikel 6.1 i detta direktiv objektivt sett kan visas inom ramen för nämnda meddelande, med beaktande av utrymmet och tiden för meddelandet och den minsta typografiska teckenstorlek som är lämplig för en genomsnittskonsument som meddelandet riktar sig till.**

**Artikel 6.1 h och artikel 8.4 i direktiv 2011/83 ska tolkas på så sätt att om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen och om ångerrätt föreligger, är näringsidkaren skyldig att, på det särskilda medlet och innan avtalet ingås, ge konsumenten information om villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva ångerrätten. I ett sådant fall måste näringsidkaren tillhandahålla konsumenten den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till detta direktiv genom en annan källa, på ett klart och begripligt språk.**

Underskrifter