



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Første Afdeling)

16. april 2015 *

»Præjudiciel forelæggelse — direktiv 2005/29/EF — urimelig handelspraksis — urigtig oplysning givet af en telekommunikationsvirksomhed til en af dens abonnenter, som medførte meromkostninger for sidstnævnte — kvalificering som »vildledende handelspraksis«

I sag C-388/13,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Kúria (Ungarn) ved afgørelse af 14. maj 2013, indgået til Domstolen den 8. juli 2013, i sagen anlagt af:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Procesdeltagere:

UPC Magyarország Kft.,

har

DOMSTOLEN (Første Afdeling)

sammensat af afdelingsformanden, A. Tizzano, og dommerne A. Borg Barthet, E. Levits, M. Berger og F. Biltgen (refererende dommer),

generaladvokat: N. Wahl

justitssekretær: fuldmægtig I. Illéssy,

på grundlag af den skriftlige forhandling og efter retsmødet den 11. september 2014,

efter at der er afgivet indlæg af:

— UPC Magyarország Kft. ved ügyvéd A. Simon

— den ungarske regering ved M. Fehér og K. Szíjjártó, som befuldmægtigede

— Europa-Kommissionen ved M. van Beek og A. Tokár, som befuldmægtigede,

og efter at generaladvokaten har fremsat forslag til afgørelse i retsmødet den 23. oktober 2014,

afsagt følgende

* Processprog: ungarsk.

Dom

- 1 Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (herefter »direktivet om urimelig handelspraksis«) (EUT L 149, s. 22).
- 2 Anmodningen er indgivet inden for rammerne af en sag mellem Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (den ungarske forbrugerbeskyttelsesmyndighed) mod UPC Magyarország Kft. (herefter »UPC«) vedrørende en urigtig oplysning, som UPC havde givet til en af sine abonnenter, og som påførte den sidstnævnte meromkostninger.

Retsforskrifter

EU-ret

- 3 Følgende er anført i 5.-9., 11.-14., 18. og 22. betragtning til direktivet om urimelig handelspraksis:
 - »(5) [...] hindringer for den frie bevægelighed for tjenesteydelser og varer på tværs af grænserne eller for etableringsfriheden [...] bør [...] fjernes. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på fællesskabsplan, der indfører et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, og ved at tydeliggøre visse retlige begreber på EU-plan i det omfang, det er nødvendigt for at sikre et velfungerende indre marked og af hensyn til retssikkerheden.
 - (6) Derfor foretages der ved dette direktiv en tilnærmelse af medlemsstaternes love om urimelig handelspraksis, herunder illoyal reklame, som direkte skader forbrugernes økonomiske interesser og derved indirekte skader legitime konkurrenters økonomiske interesser. [...]
 - (7) Dette direktiv vedrører former for handelspraksis, som direkte påvirker forbrugernes transaktionsbeslutninger i forbindelse med produkter. [...]
 - (8) Dette direktiv beskytter direkte forbrugernes økonomiske interesser mod virksomheders urimelige handelspraksis. Derved beskytter det også indirekte lovlige virksomheder mod deres konkurrenter, der ikke følger reglerne i direktivet, og sikrer således loyal konkurrence på det område, der samordnes gennem direktivet. [...]
 - (9) Dette direktiv berører ikke sager indklaget af dem, som har lidt skade på grund af urimelig handelspraksis. Det berører heller ikke fællesskabsbestemmelser eller nationale bestemmelser om aftaleret [...]
- [...]
- (11) Det høje konvergensniveau, som opnås ved dette direktivs tilnærmelse af de nationale bestemmelser, skaber et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau. I dette direktiv fastsættes et enkelt generelt forbud mod de former for urimelig handelspraksis, der forvrider forbrugernes økonomiske adfærd. [...]
- (12) Harmonisering vil betyde en væsentlig forbedring af både forbrugernes og virksomhedernes retlige sikkerhed. Såvel forbrugere som virksomheder vil kunne sætte deres lid til en enkelt lovgivningsmæssig ramme, som er baseret på klart definerede retlige begreber, og som gælder for alle aspekter af urimelig handelspraksis i hele EU. [...]

(13) [...] Det enkelte, fælles generelle forbud, som er fastsat ved dette direktiv [...], bør [...] ligeledes gælde urimelig handelspraksis, der finder sted [...] efter indgåelsen af en aftale og under dens udførelse. Det generelle forbud suppleres af bestemmelser om de to typer handelspraksis, der forekommer allerhyppigst, nemlig vildledende handelspraksis og aggressiv handelspraksis.

(14) Det er ønskeligt, at begrebet vildledende handelspraksis omfatter de former for praksis, herunder vildledende reklame, hvor forbrugeren bedrages og dermed forhindres i at træffe et informeret og således effektivt valg. [...]

[...]

(18) [...] I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet og for at den beskyttelse, der ligger i det, rent faktisk kan fungere, anvender dette direktiv som benchmark en under hensyntagen til sociale, kulturelle og sproglige forhold almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet gennemsnitsforbruger, således som denne fortolkes af Domstolen [...]

[...]

(22) Det er nødvendigt, at medlemsstaterne indfører sanktioner for overtrædelse af dette direktivs bestemmelser og sikrer, at de håndhæves. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have en afskrækkende virkning.«

4 Følgende fremgår af artikel 1 i direktivet om urimelig handelspraksis:

»Formålet med dette direktiv er at bidrage til et velfungerende indre marked og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau gennem tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om urimelig handelspraksis, der skader forbrugernes økonomiske interesser.«

5 Dette direktivs artikel 2 fastsætter følgende:

»I dette direktiv forstås ved:

a) »forbruger«: en fysisk person, der i forbindelse med en af dette direktiv omfattet handelspraksis ikke udøver virksomhed som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv

b) »erhvervsdrivende«: en fysisk eller juridisk person, der i forbindelse med en af dette direktiv omfattet handelspraksis udøver virksomhed som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv, og enhver, der handler i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne

c) »produkt«: en vare eller tjenesteydelse [...]

d) »virksomheders handelspraksis over for forbrugerne« (i det følgende også benævnt »handelspraksis«): en handling, udeladelse, adfærd eller fremstilling, kommerciel kommunikation, herunder reklame og markedsføring, foretaget af en erhvervsdrivende med direkte relation til promovering, salg eller udbud af et produkt til forbrugerne

[...]

h) »erhvervsmæssig diligenspligt«: standarden for de særlige færdigheder og den omhu, som en erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at udvise over for forbrugerne, og som skal stå i et rimeligt forhold til hæderlig markedspraksis og/eller det generelle princip om god tro inden for den erhvervsdrivendes virkefelt

[...]«

6 Nævnte direktivs artikel 3 bestemmer følgende:

»1. Dette direktiv gælder for virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne, som fastlagt i artikel 5, før, under og efter en handelstransaktion i forbindelse med et produkt.

2. Dette direktiv berører ikke aftaleretten og navnlig ikke bestemmelserne om kontraktens [...] virkning.

[...]«

7 Artikel 5 i direktivet om urimelig handelspraksis med overskriften »Forbud mod urimelig handelspraksis« har følgende ordlyd:

»1. Urimeleg handelspraksis forbydes.

2. En handelspraksis er urimeleg, hvis [den]:

a) [...] er i modstrid med kravet om erhvervsmæssig diligenspligt

og

b) væsentligt forvrider eller kan forventes væsentligt at forvrider den økonomiske adfærd i forhold til produktet hos gennemsnitsforbrugeren, som bliver genstand for den, eller som den er rettet mod, eller, hvis den pågældende handelspraksis rettes mod en særlig gruppe af forbrugere, hos et gennemsnitligt medlem af denne gruppe.

[...]

4. En handelspraksis er i særdeleshed urimeleg, hvis den er

a) vildledende, jf. artikel 6 og 7

[...]

5. I bilag I findes fortegnelsen over de former for handelspraksis, som under alle omstændigheder vil blive betragtet som urimeleg. Den samme fortegnelse skal anvendes i alle medlemsstater og må kun ændres ved en revision af dette direktiv.«

8 Således som det fremgår af deres overskrifter definerer dette direktivs artikel 6 og 7 henholdsvis »vildledende handlinger« og »vildledende udeladelser«.

9 Det nævnte direktivs artikel 6, stk. 1, bestemmer følgende:

»En handelspraksis betragtes som vildledende, hvis den indeholder urigtige oplysninger og derfor er usandfærdig eller f.eks. i kraft af sin generelle fremstillingsform vildleder eller kan forventes at vildlede en gennemsnitsforbruger, selv om oplysningerne er faktisk korrekte, med hensyn til et eller flere af følgende elementer og under alle omstændigheder foranlediger eller kan forventes at foranledige ham til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet:

a) produktets eksistens eller art

- b) de væsentligste egenskaber ved produktet, såsom det omfang, i hvilket det står til rådighed, dets fordele, risici, udførelse, sammensætning, tilbehør, eftersalgsservice og klagebehandling, måden og tidspunktet for fremstilling eller ydelse, levering, dets hensigtsmæssighed, anvendelse, mængde, specifikationer, geografiske eller handelsmæssige oprindelse eller de resultater, som kan forventes opnået ved brugen, eller resultaterne af og de vigtigste karakteristika ved afprøvning eller kontrol af produktet
- c) omfanget af den erhvervsdrivendes forpligtelser [...]
- d) prisen eller den måde, hvorpå prisen beregnes, eller en særlig prismæssig fordel [...]
- g) forbrugerens rettigheder [...]«

10 Følgende fremgår af artikel 11 i direktivet om urimelig handelspraksis:

»1. Medlemsstaterne påser, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til bekæmpelse af urimelig handelspraksis og til at sikre, at dette direktivs bestemmelser overholdes i overensstemmelse med forbrugernes interesse.

Disse midler skal omfatte retsforskrifter, hvorefter personer eller organisationer, herunder konkurrenter, der i henhold til medlemsstaternes lovgivning har en legitim interesse i at bekæmpe urimelig handelspraksis, får adgang til:

- a) at indbringe en sag for retten i anledning af sådan urimelig handelspraksis og/eller
- b) at indbringe sådan urimelig handelspraksis for en administrativ myndighed, som har kompetence til enten at træffe afgørelse om klager eller indlede passende retsforfølgning.

[...]

2. I henhold til de i stk. 1 omhandlede retsforskrifter skal medlemsstaterne, hvis de finder, at sådanne foranstaltninger er nødvendige under hensyn til alle berørte interesser og navnlig offentlighedens interesse, tillægge domstolene eller de administrative myndigheder beføjelse til:

- a) at påbyde indstilling af den urimelige handelspraksis eller at indlede passende retsforfølgning for at få påbudt at den indstilles
- b) dersom den pågældende urimelige handelspraksis endnu ikke er iværksat, men vil blive det meget snart, at forbyde denne praksis eller indlede passende retsforfølgning for at få den forbudt

også selv om der ikke er ført bevis for, at der faktisk er lidt tab eller skade, eller at der er tale om forsæt eller uagtsomhed fra den erhvervsdrivendes side.

[...]«

- 11 Dette direktivs artikel 13 bestemmer følgende:

»Medlemsstaterne fastsætter de sanktioner, der anvendes i tilfælde af overtrædelse af de nationale bestemmelser, der vedtages i forbindelse med dette direktiv, og træffer alle fornødne foranstaltninger for at sikre sanktionernes gennemførelse. Disse sanktioner skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have en afskrækkende virkning.«

Ungarsk ret

- 12 Direktivet om urimelig handelspraksis er blevet gennemført i ungarsk ret ved lov nr. XLVII af 2008 om forbud mod urimelig handelspraksis over for forbrugerne.

Twisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

- 13 Det fremgår af forelæggelsesafgørelsen, at privatpersonen László Imre Szabó, en mangeårig abonnent hos UPC, som er en udbyder af kabel-tv-tjenester, idet førstnævnte ønskede at ophæve den kontrakt, der bandt ham til den nævnte virksomhed, i april 2010 anmodede UPC om at oplyse ham om den præcise periode, som den i 2010 udstedte faktura vedrørte, idet fakturaen ikke indeholdt nogen henvisning til denne periode.
- 14 UPC svarede den pågældende, at den seneste årlige faktura vedrørte »perioden fra den 11. januar 2010 til og med den 10. februar 2011«.
- 15 László Imre Szabó, som ønskede, at ophøret af det abonnement, han havde tegnet hos UPC, var sammenfaldende med den sidste dag for den tjenesteydelse, der allerede var betalt for, fremsatte ønske om at ophæve kontrakten med virkning fra den 10. februar 2011.
- 16 Tjenesteydelsen ophørte først den 14. februar 2011, og den 12. marts 2011 modtog den pågældende et dokument fra UPC, der anmodede ham om at betale et beløb på 5 243 ungarske forint (HUF) for efterbetaling for perioden frem til den 14. februar 2011.
- 17 László Imre Szabó indgav en klage til Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (forbrugerbeskyttelsestilsyn under regeringens lokalforvaltning i Budapest), idet han gjorde gældende, at han havde modtaget en urigtig oplysning, og at han som konsekvens heraf skulle betale et yderligere beløb på 5 243 HUF, da han var forpligtet til at afholde abonnementsomkostninger til to forskellige leverandører for den samme periode, selv om leveringen af de pågældende tjenesteydelser var af en sådan art, at den ikke kunne modtages fra to leverandører på en gang.
- 18 Ved afgørelse af 11. juli 2011 pålagde denne instans UPC at betale en bøde på 25 000 HUF for urimelig handelspraksis i henhold til lov nr. XLVII af 2008 om forbud mod urimelig handelspraksis over for forbrugerne. Afgørelsen blev stadfæstet den 10. oktober 2011 af Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, i sin egenskab af anden instans, der var af den opfattelse, at meddelelsen af en urigtig oplysning i sig selv udgjorde en tilsidesættelse af kravet om erhvervsmæssig diligenspligt, og at det i denne sag ikke var nødvendigt at foretage en særskilt efterprøvelse af spørgsmålet om tilsidesættelse af dette krav.
- 19 Fővárosi Törvényszék (retten i Budapest), som behandlede det af UPC iværksatte søgsmål, ændrede den nævnte nationale myndigheds afgørelse af 10. oktober 2011 og annullerede den bøde, der var pålagt dette selskab. Retten fastslog, at spørgsmålet om tilsidesættelse af kravet om erhvervsmæssig diligenspligt i tilfælde af en meddelelse af en urigtig oplysning også skulle være genstand for en efterprøvelse, og da denne efterprøvelse viste, at vildledningen af forbrugeren ikke havde været forsætlig fra den pågældende erhvervsdrivendes side, var der ikke sket nogen tilsidesættelse.

- 20 I det foreliggende tilfælde udgjorde den adfærd, der foreholdes UPC, ikke en vedvarende adfærd, og en enkeltstående administrativ fejl, som kun angår en enkelt kunde, kan ikke kvalificeres som »handelspraksis«. Den foreliggende sag drejer sig om en enkelt skrivefejl i forbindelse med angivelsen af et tal (»2« for at angive februar måned i stedet for »1« for at angive januar måned), og i øvrigt kunne den pågældende forbruger have opnået den korrekte oplysning fra en række andre kilder.
- 21 Fővárosi Törvényszék tilføjede, at den tvist, som var forelagt retten, hverken vedrørte pris eller den måde, hvorpå prisen beregnes, og heller ikke om der forelå en særlig fordel med hensyn til prisen som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra d), i direktivet om urimelig handelspraksis, og således var den oplysning, som UPC havde givet, ikke vildledende, men blot urigtig. Denne vurdering bekræftes af den omstændighed, at Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (den nationale medie- og telekommunikationsmyndighed) har afvist den klage, som var indbragt for den, i samme sag.
- 22 Til støtte for den kassationsanke, som Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság indgav for Kúria (højesteret), anførte den nævnte nationale myndighed indledningsvis, at UPC ikke bestred at have meddelt en urigtig oplysning, på baggrund af hvilken forbrugeren havde fastsat den dato, hvorfra han havde op sagt sit abonnement.
- 23 Myndigheden gjorde dernæst gældende, at i tilfælde af meddelelse af en sådan oplysning, er det ikke nødvendigt særskilt at efterprøve spørgsmålet om tilsidesættelse af kravet om erhvervsmæssig diligenspligt.
- 24 Endvidere bestred Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság argumentet om, at der ikke kunne antages at foreligge en »handelspraksis«, når den foreholdte adfærd kun vedrører en enkelt forbruger. Artikel 6-9 i direktivet om urimelig handelspraksis anvender nemlig altid begrebet »forbruger« i ental, og direktivet skal fortolkes i overensstemmelse med det formål, som det forfølger.
- 25 Endelig vedrører den omhandlede urigtige oplysning den måde, hvorpå prisen beregnes, som omhandlet i det nævnte direktivs artikel 6, stk. 1, litra d), eller i hvert fald den periode, som leveringen dækker, og som er omfattet af det samme direktivs artikel 6, stk. 1, litra b), som den væsentligste egenskab ved den leverede tjenesteydelse.
- 26 Under disse omstændigheder har Kúria besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Skal artikel 5 i [direktivet om urimelig handelspraksis] fortolkes således, at når der foreligger en vildledende handelspraksis efter direktivets artikel 5, stk. 4, er det ikke tilladt at foretage en særskilt efterprøvelse af kriterierne i direktivets artikel 5, stk. 2, litra a)?
- 2) Kan en meddelelse, der indeholder usandfærdige oplysninger og er rettet til en enkelt forbruger, anses for at udgøre en handelspraksis som omhandlet i det nævnte direktiv?«

Om de præjudicielle spørgsmål

- 27 Indledningsvis skal det konstateres, at det første spørgsmål forudsætter, at en situation som den i hovedsagen omhandlede er omfattet af anvendelsesområdet for direktivet om urimelig handelspraksis.
- 28 Dels er det kun, hvis en meddelelse af en oplysning som den i hovedsagen omhandlede kan kvalificeres som »handelspraksis« som omhandlet i dette direktivs artikel 2, litra d), at det er nødvendigt at undersøge, hvilke betingelser denne handelspraksis skal opfylde for at blive betragtet som »vildledende« i henhold til det nævnte direktivs artikel 6 og 7.

- 29 Dels er det i forbindelse med gennemgangen af det andet spørgsmål, at det påhviler Domstolen at træffe afgørelse om betydningen og rækkevidden af begrebet »handelspraksis« med henblik på anvendelsen af det samme direktiv.
- 30 Under disse omstændigheder skal det andet spørgsmål besvares først.

Det andet spørgsmål

- 31 Det andet spørgsmål omhandler hovedsageligt en fastlæggelse af, om direktivet om urimelig handelspraksis skal fortolkes således, at en meddelelse af en urigtig oplysning som den i hovedsagen omhandlede fra en erhvervsdrivende til en forbruger kan kvalificeres som »vildledende handelspraksis« som omhandlet i det nævnte direktiv, selv om denne meddelelse kun vedrørte en enkelt forbruger.
- 32 I denne henseende skal det dels bemærkes, at direktivet om urimelig handelspraksis har til formål at sikre et højt niveau af forbrugerbeskyttelse ved at foretage en udtømmende harmonisering af reglerne om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne (jf. bl.a. domme Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, præmis 27, Citroën Belux, C-265/12, EU:C:2013:498, præmis 20, CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, præmis 47, og Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, præmis 34).
- 33 Dels følger det af såvel kravene om en ensartet anvendelse af EU-retten som af lighedsprincippet, at en bestemmelse i EU-retten, som ikke indeholder nogen udtrykkelig henvisning til medlemsstaternes ret med henblik på at fastlægge dens betydning og rækkevidde, normalt skal undergives en selvstændig og ensartet fortolkning i hele Unionen (jf. bl.a. dom Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, EU:C:2013:634, C-59/12, præmis 25 og den deri nævnte retspraksis).
- 34 For det første har Domstolen allerede fastslået, at direktivet om urimelig handelspraksis er karakteriseret ved et særligt bredt materielt anvendelsesområde (domme Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag, C-540/08, EU:C:2010:660, præmis 21, og Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, præmis 40), idet EU-lovgiver har fastsat en meget bred opfattelse af begrebet »handelspraksis« som omhandlet i direktivet, eftersom dette direktivs artikel 2, litra d), definerer det som »en handling, udeladelse, adfærd eller fremstilling, kommerciel kommunikation, herunder reklame og markedsføring, foretaget af en erhvervsdrivende«.
- 35 Det eneste kriterium, der er omhandlet i den nævnte bestemmelse, vedrører således den omstændighed, at den erhvervsdrivendes handelspraksis skal være med direkte relation til promovering, salg eller udbud af et produkt eller en tjenesteydelse til en forbruger (jf. bl.a. domme Plus Warenhandels-gesellschaft, C-304/08, EU:C:2010:12, præmis 39, og CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, præmis 27).
- 36 I medfør af artikel 3, stk. 1, i direktivet om urimelig handelspraksis, sammenholdt med direktivets artikel 2, litra c), omfatter begrebet »handelspraksis« som omhandlet i dette direktiv for det andet erhvervsaktiviteter efter en handelstransaktion i forbindelse med en vare eller tjenesteydelse. På samme måde følger det af 13. betragtning til det nævnte direktiv, at direktivet finder anvendelse på handelspraksis, der finder sted mellem en erhvervsdrivende og en forbruger og efter indgåelse af en aftale eller under dens udførelse.
- 37 Henset til det ovenstående skal en meddelelse af en oplysning fra en virksomhed, som i hovedsagen, i forbindelse med eftersalgsservice på et abonnement på kabel-tv, der er tegnet af en privatperson, betragtes som omfattet af begrebet »handelspraksis« som omhandlet i direktivet om urimelig handelspraksis.

- 38 Endvidere er vildledende handelspraksis i overensstemmelse med dette direktivs artikel 5, stk. 1 og 4, urimelig og forbudt.
- 39 Som det fremgår af selve ordlyden af det nævnte direktivs artikel 6, stk. 1, betragtes en handelspraksis som vildledende, hvis den indeholder urigtige oplysninger og derfor er usandfærdig eller f.eks. i kraft af sin generelle fremstillingsform vildleder eller kan forventes at vildlede en gennemsnitsforbruger, for så vidt angår bl.a. de væsentligste egenskaber ved produktet eller tjenesteydelsen, herunder eftersalgsservice, prisen eller den måde, hvorpå prisen beregnes, samt forbrugerens rettigheder, og foranlediger eller kan forventes at foranledige ham til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet.
- 40 Det skal tages i betragtning, som det fremgår af forelæggelsesafgørelsen, at alle de forhold, der er nævnt i denne i bestemmelse, foreligger i en situation som den i hovedsagen omhandlede. Situationen er nemlig karakteriseret ved den omstændighed, at en forbruger – efter at have fremsat ønske om at ophæve en serviceaftale indgået med en erhvervsdrivende – har modtaget en urigtig oplysning fra denne erhvervsdrivende om varigheden af det forhold, der binder de to parter, og ved den omstændighed, at den fejl, som blev begået af virksomheden, har forhindret privatpersonen i at foretage et oplyst valg og endvidere har påført ham meromkostninger.
- 41 Det skal i denne henseende præciseres, at den omstændighed, at den pågældende erhvervsdrivendes adfærd kun fandt sted en enkelt gang og kun berørte en enkelt forbruger, er uden nogen relevans i denne sammenhæng.
- 42 Hverken de definitioner, der er nævnt i artikel 2, litra c) og d), artikel 3, stk. 1, og artikel 6, stk. 1, i direktivet om urimelig handelspraksis, eller dette direktiv som helhed indeholder indicier for, at en erhvervsdrivendes handling eller undladelse skal have karakter af en gentagelse eller vedrøre mere end en forbruger.
- 43 Henset til ønsket om forbrugerbeskyttelse, som danner grundlag for det nævnte direktiv, kan disse bestemmelser ikke fortolkes således, at der pålægges sådanne betingelser, selv om bestemmelserne ikke udtrykkeligt fastsætter det (jf. i denne retning dom CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, præmis 41).
- 44 Det synspunkt, som UPC har fremført, hvorefter en erhvervsdrivendes isolerede handling, som kun har berørt en enkelt forbruger, ikke kan betragtes som en »handelspraksis« som omhandlet i direktivet om urimelig handelspraksis, kan i øvrigt give anledning til alvorlige ulemper.
- 45 For det første fastsætter dette direktiv ingen tærskel for hverken hyppigheden eller antallet af berørte forbrugere, ud over at en handling eller udeladelse skal være omfattet af direktivets anvendelsesområde, hvorfor UPC's synspunkt ikke er foreneligt med retssikkerhedsprincippet.
- 46 For det andet medfører dette synspunkt, at det påhviler forbrugeren at godtgøre, at andre privatpersoner er blevet krænket af den samme erhvervsdrivende, selv om dette bevis i realiteten er yderst vanskeligt at føre.
- 47 Den i hovedsagen omhandlede adfærds angiveligt uforsætlige karakter er desuden også uden nogen relevans.
- 48 Artikel 11 i direktivet om urimelig handelspraksis fastsætter nemlig udtrykkeligt, at anvendelsen af de foranstaltninger, som medlemsstaterne skal træffe til bekæmpelse af urimelig handelspraksis, er uafhængig af, om der er ført bevis for, at der er tale om fortsæt eller uagtsomhed fra den erhvervsdrivendes side, og det samme gælder beviset for, at forbrugeren faktisk har lidt et tab.

- 49 Under alle omstændigheder har artikel 6 i direktivet om urimelig handelspraksis, således som det fremgår af brugen af udtrykket »kan forventes«, i al væsentlighed en forebyggende karakter, således at det ved anvendelsen af denne artikel er tilstrækkeligt, at den erhvervsdrivende har meddelt en objektivt forkert oplysning, der er egnet til at udøve en negativ indflydelse på forbrugers transaktionsbeslutning.
- 50 I nærværende sag er det klart, at hvis UPC ikke havde begået en fejl med hensyn til datoen, ville UPC's medkontrahent ikke have foretaget en opsigelse af sin kontrakt med virkning fra den 10. februar 2011, eftersom den relevante dato var den 10. januar 2011, og eftersom han blev pålagt en meromkostning for det tidsrum, der forløb mellem disse to datoer. Således som det allerede er blevet bemærket i præmis 48 i denne dom, og analogt med hvad Domstolen fastslog i dom *Purely Creative m.fl.* (C-428/11, EU:C:2012:651, præmis 57), er det i denne henseende uden betydning, om den udgift, der pålægges forbrugeren, er bagatelagtig.
- 51 Ovenstående fortolkning bekræftes af den omstændighed, at den gør det muligt at sikre den fulde virkning af direktivet om urimelig handelspraksis ved i overensstemmelse med kravet om at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau fastsat i bl.a. det nævnte direktivs artikel 1 at garantere, at urimelig handelspraksis i henhold til direktivets artikel 11, stk. 1, første afsnit, bekæmpes på en effektiv måde »i overensstemmelse med forbrugernes interesse«. Som det bl.a. følger af 7., 8., 11., 13. og 14. betragtning til direktivet, fastsætter dette med henblik herpå et generelt forbud mod de former for urimelig handelspraksis, der forvrider forbrugernes økonomiske adfærd (jf. dom *Trento Sviluppo og Centrale Adriatica*, C-281/12, EU:C:2013:859, præmis 32).
- 52 Domstolen har også allerede fastslået, at bestemmelserne i direktivet om urimelig handelspraksis har forbrugeren som hovedsigte i dennes egenskab af adressat og offer for den urimelige handelspraksis (jf. dom *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, præmis 36 og den deri nævnte retspraksis).
- 53 Det af direktivet om urimelig handelspraksis forfulgte formål, der består i fuldt ud at beskytte forbrugerne mod praksis af denne art, er baseret på den omstændighed, at forbrugeren befinder sig i en svagere stilling end den erhvervsdrivende, bl.a. hvad angår informationsniveauet, idet forbrugeren økonomisk set er svagere og juridisk set mindre erfaren end sin medkontrahent (jf. dom *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, præmis 35).
- 54 På baggrund af ovenstående betragtninger skal UPC's påstand om, at forbrugeren i nærværende sag selv kunne have opnået den korrekte oplysning, derfor anses for at være uden betydning.
- 55 Under disse omstændigheder skal det konkluderes, at en adfærd som den, der i hovedsagen foreholdes UPC, er omfattet af anvendelsesområdet for direktivet om urimelig handelspraksis og derfor er omfattet af direktivets forskrifter.
- 56 Når dette er præciseret, skal det også bemærkes, at direktivet i dets artikel 5, stk. 1, begrænser sig til at fastsætte, at urimelig handelspraksis »er forbudt«.
- 57 Som Domstolen allerede har fastslået, overlades medlemsstaterne ved direktivet en skønsmargin med hensyn til valget af nationale foranstaltninger, der i overensstemmelse med direktivets artikel 11 og 13 er bestemt til at bekæmpe urimelig handelspraksis på den betingelse, at de er tilstrækkelige og effektive, og at de sanktioner, der i den anledning fastsættes, er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsens omfang og har en afskrækkende virkning (dom *Köck*, C-206/11, EU:C:2013:14, præmis 44).

- 58 Det følger heraf, at det påhviler medlemsstaterne at fastsætte en hensigtsmæssig sanktionsordning over for erhvervsdrivende, der anvender vildledende handelspraksis, under iagttagelse af disse sanktioners overensstemmelse med bl.a. proportionalitetsprincippet. Det er i denne sammenhæng, at der kan tages behørigt hensyn til faktorer såsom hyppigheden af den foreholdte handelspraksis, om den er forsættelig og omfanget af den skade, som den har påført forbrugeren.
- 59 I nærværende sag tilkommer det den forelæggende ret, under hensyntagen til alle de omstændigheder, der karakteriserer den sag, den har fået forelagt, at bedømme, om konsekvenserne i henhold til de nationale regler, der gennemfører direktivet om urimelig handelspraksis, af forbuddet mod den vildledende handelspraksis, som den erhvervsdrivende har udøvet i denne sag, er i overensstemmelse med dette direktivs krav og navnlig med proportionalitetsprincippet.
- 60 Henset til samtlige ovenstående betragtninger skal det andet spørgsmål besvares med, at direktivet om urimelig handelspraksis skal fortolkes således, at en meddelelse af en urigtig oplysning som den i hovedsagen omhandlede fra en erhvervsdrivende til en forbruger skal kvalificeres som »vildledende handelspraksis« som omhandlet i dette direktiv, selv om denne meddelelse kun vedrørte en enkelt forbruger.

Det første spørgsmål

- 61 Med det første spørgsmål ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om direktivet om urimelig handelspraksis skal fortolkes således, at i det tilfælde, hvor en handelspraksis opfylder alle kriterierne i dette direktivs artikel 6, stk. 1, for at kunne kvalificeres som en vildledende handelspraksis i forhold til forbrugeren, er det nødvendigt at undersøge, om en sådan praksis ligeledes er i modstrid med kravet om erhvervsmæssig diligenspligt i henhold til det nævnte direktivs artikel 5, stk. 2, litra a), for at den kan betragtes som urimelig og dermed forbudt i henhold til det samme direktivs artikel 5, stk. 1.
- 62 Domstolen har allerede haft anledning til at tage stilling til dette spørgsmål i dom CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), og Domstolens besvarelse i denne dom kan fuldt ud overføres på nærværende sag.
- 63 Under disse omstændigheder og af samme grunde som dem, der er fastsat i præmis 31-47 i dom CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), skal det første spørgsmål besvares med, at direktivet om urimelig handelspraksis skal fortolkes således, at i det tilfælde, hvor en handelspraksis opfylder alle kriterierne i dette direktivs artikel 6, stk. 1, for at kunne kvalificeres som en vildledende handelspraksis i forhold til forbrugeren, er det ikke nødvendigt at undersøge, om en sådan praksis ligeledes er i modstrid med kravet om erhvervsmæssig diligenspligt i henhold til det nævnte direktivs artikel 5, stk. 2, litra a), for at den kan betragtes som urimelig og dermed forbudt i henhold til det samme direktivs artikel 5, stk. 1.

Sagens omkostninger

- 64 Da sagens behandling i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagens omkostninger. Bortset fra nævnte parter udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

På grundlag af disse præmisser kender Domstolen (Første Afdeling) for ret:

- 1) **Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (»direktivet om urimelig handelspraksis«) skal fortolkes således, at en meddelelse af en urigtig oplysning som den i hovedsagen omhandlede fra en erhvervsdrivende til en forbruger skal kvalificeres som »vildledende handelspraksis« som omhandlet i dette direktiv, selv om denne meddelelse kun vedrørte en enkelt forbruger.**
- 2) **Direktiv 2005/29 skal fortolkes således, at i det tilfælde, hvor en handelspraksis opfylder alle kriterierne i dette direktivs artikel 6, stk. 1, for at kunne kvalificeres som en vildledende handelspraksis i forhold til forbrugeren, er det ikke nødvendigt at undersøge, om en sådan praksis ligeledes er i modstrid med kravet om erhvervsmæssig diligenspligt i henhold til det nævnte direktivs artikel 5, stk. 2, litra a), for at den kan betragtes som urimelig og dermed forbudt i henhold til det samme direktivs artikel 5, stk. 1.**

Underskrifter