



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Første Afdeling)

10. juli 2019*

»Præjudiciel forelæggelse – forbrugerbeskyttelse – direktiv 2011/83/EU – artikel 6, stk. 1, litra c) – oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted – forpligtelse for den erhvervsdrivende til at angive sit »eventuelle« telefonnummer og telefaxnummer – rækkevidde«

I sag C-649/17,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland) ved afgørelse af 5. oktober 2017, indgået til Domstolen den 21. november 2017, i sagen

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

mod

Amazon EU Sàrl,

har

DOMSTOLEN (Første Afdeling),

sammensat af afdelingsformanden, J.-C. Bonichot, Domstolens præsident, K. Lenaerts, som fungerende dommer for Første Afdeling, og dommerne C. Toader, L. Bay Larsen og M. Safjan (refererende dommer),

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitssekretær: fuldmægtig R. Șereș,

på grundlag af den skriftlige forhandling og efter retsmødet den 22. november 2018,

efter at der er afgivet indlæg af:

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ved Rechtsanwälte J. Kummer og P. Wassermann,
- Amazon EU Sàrl ved Rechtsanwalt C. Rohnke,
- den tyske regering først ved T. Henze og M. Hellmann, derefter ved M. Hellmann og U. Bartl, som befuldmægtigede,

* Processprog: tysk.

– den franske regering ved J. Trabant og A.-L. Desjonquères, som befuldmægtigede,
– Europa-Kommissionen ved C. Hödlmayr, N. Ruiz García og C. Valero, som befuldmægtigede,
og efter at generaladvokaten har fremsat forslag til afgørelse i retsmødet den 28. februar 2019,
afsagt følgende

Dom

- 1 Anmodningen om præjudiciel forelæggelse vedrører fortolkningen af artikel 6, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT 2011, L 304, s. 64).
- 2 Anmodningen er blevet indgivet i forbindelse med en tvist mellem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (forbundssammenslutning af forbrugerforeninger, Tyskland) (herefter »Bundesverband«) og Amazon EU Sàrl vedrørende et søgsmål med påstand om undladelse, som sammenslutningen har anlagt, vedrørende Amazon EU's adfærd i forbindelse med visning af oplysninger, der gør det muligt for en forbruger at kontakte dette selskab.

Retsforskrifter

EU-retten

- 3 4., 5., 7., 12., 21. og 34. betragtning til direktiv 2011/83 har følgende ordlyd:
»(4) [...] For at kunne fremme et reelt indre marked for forbrugerne og sikre den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne [...] er det imidlertid nødvendigt at harmonisere visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler om fjernsalg og forbrugeraftaler indgået uden for fast forretningssted
(5) [...] [F]uld harmonisering af visse aspekter af forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted [vil] bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og til at sikre, at det indre marked for erhvervsdrivende og forbrugere fungerer bedre.
[...]
(7) Fuld harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen bør give både forbrugerne og de erhvervsdrivende væsentligt større retssikkerhed. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør for begge parter vedkommende kunne henholde sig til en enkelt reguleringsmæssig ramme baseret på klart definerede juridiske begreber, som regulerer visse aspekter af aftaler mellem virksomheder og forbrugere i hele Unionen. Med en sådan harmonisering bør de hindringer, der skyldes de opsplittede bestemmelser, blive fjernet og gennemførelsen af det indre marked på dette område afsluttet. Disse hindringer kan kun fjernes ved at indføre ensartede bestemmelser på EU-niveau. Endvidere bør forbrugerne nyde godt af et højt fælles beskyttelsesniveau i hele Unionen.
[...]

- (12) De oplysningskrav, der er fastsat i dette direktiv, bør supplere oplysningskravene i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked [(EUT 2006, L 376, s. 36)] og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked («Direktivet om elektronisk handel») [EFT 2000, L 178, s. 1)], Medlemsstaterne bør bevare muligheden for at pålægge yderligere oplysningskrav for tjenesteydere, der er etableret på deres område.

[...]

- (21) [...] I en kontekst uden for fast forretningssted kan forbrugeren komme under potentielt psykisk pres eller blive udsat for et overraskelsesmoment, uanset om forbrugeren har anmodet om den erhvervsdrivendes besøg eller ej. [...]

[...]

- (34) Den erhvervsdrivende bør give forbrugeren klare og forståelige oplysninger, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, eller et tilsvarende tilbud. I forbindelse med at den erhvervsdrivende giver disse oplysninger, bør vedkommende tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue. Dog bør hensynet til sådanne særlige behov ikke føre til forskellige niveauer for forbrugerbeskyttelse.«

- 4 Artikel 1 i direktiv 2011/83, der har overskriften »Genstand«, er sålydende:

»Formålet med dette direktiv er ved at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til et velfungerende indre marked gennem indbyrdes tilnærmelse af visse aspekter af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om aftaler indgået mellem forbrugere og erhvervsdrivende.«

- 5 Direktivets artikel 2 med overskriften »Definitioner« fastsætter:

»I dette direktiv forstås ved:

[...]

- 7) »aftale om fjernsalg«: enhver aftale, der indgås mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i henhold til et organiseret system for fjernsalg eller levering af fjernydelser uden den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse, og hvor der til og med tidspunktet for aftalens indgåelse udelukkende anvendes en eller flere former for fjernkommunikationsteknikker
- 8) »aftale indgået uden for fast forretningssted«: enhver aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren
- a) indgået med den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtidige fysiske tilstedeværelse på et sted, der ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted
 - b) som forbrugeren har afgivet tilbud på under de samme omstændigheder, som nævnt under litra a)
 - c) indgået på den erhvervsdrivendes faste forretningssted eller ved brug af en fjernkommunikationsteknik, umiddelbart efter at forbrugeren er blevet kontaktet personligt og individuelt af den erhvervsdrivende på et sted, som ikke er den erhvervsdrivendes faste forretningssted, med samtidig fysisk tilstedeværelse af den erhvervsdrivende og forbrugeren eller

- d) indgået under en udflugt arrangeret af den erhvervsdrivende med det formål at præsentere og sælge varer eller tjenesteydelser til forbrugeren

[...]«

- 6 Direktivets artikel 4 med overskriften »Harmoniseringsniveau« bestemmer:

»Medlemsstaterne må ikke i national ret opretholde eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau, medmindre andet er fastsat i dette direktiv.«

- 7 Kapitel II i direktiv 2011/83 med overskriften »Forbrugeroplysning vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted« indeholder direktivets artikel 5.

- 8 Denne artikel 5 med overskriften »Oplysningskrav vedrørende andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted« har følgende ordlyd:

»1. Inden forbrugeren er bundet af en anden aftale end en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, skal den erhvervsdrivende, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, orientere forbrugeren på klar og forståelig vis om følgende:

[...]

- b) den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret og dennes telefonnummer

[...]

4. Medlemsstaterne kan vedtage eller bibeholde yderligere oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen i forbindelse med aftaler, for hvilke denne artikel finder anvendelse.«

- 9 Kapitel III i direktiv 2011/83 med overskriften »Forbrugeroplysning og fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted« indeholder direktivets artikel 6-16.

- 10 Direktivets artikel 6, der har overskriften »Oplysningskrav for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted«, bestemmer:

»1. Inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, giver den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde forbrugeren følgende oplysninger:

[...]

- c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler

[...]

4. Oplysningerne i stk. 1, litra h), i), og j) kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene i stk. 1, litra h), i) og j), hvis vedkommende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt.

5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter.

[...]

8. De i dette direktiv fastsatte oplysningskrav supplerer oplysningskravene i direktiv [2006/123] og i direktiv [2000/31] og er ikke til hinder for, at medlemsstaterne kan fastsætte yderligere oplysningskrav i overensstemmelse med disse direktiver.

Hvis en bestemmelse i direktiv [2006/123] eller direktiv [2000/31] om indholdet af og den måde, oplysningerne skal leveres på, er i modstrid med det foreliggende direktiv, har bestemmelserne i dette direktiv forrang uanset første afsnit.

[...]«

- 11 Artikel 21 i direktiv 2011/83, der har overskriften »Kommunikation pr. telefon«, fastsætter i stk. 1:

»Medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet per telefon i forbindelse med den indgåede aftale, når forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende, ikke er forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.«

- 12 Bilag I til dette direktiv, som vedrører »Oplysninger om udøvelse af fortrydelsesretten«, indeholder del A med overskriften »Standardvejledning om fortrydelsesret« og del B med overskriften »Standardfortrydelsesformular«.

- 13 Dette bilags del A angiver bl.a. de instrukser, som den erhvervsdrivende skal følge, når den pågældende meddeler forbrugeren standardvejledningen om dennes fortrydelsesret, og mere specifikt følgende instruks:

»Indsæt Deres navn, fysiske adresse og i givet fald Deres telefonnummer, faxnummer og e-mailadresse.«

- 14 Nævnte bilags del B indeholder en rubrik med følgende ordlyd:

»Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mailadresse af den erhvervsdrivende selv]:«

Tysk ret

- 15 § 312d, stk. 1, i Bürgerliches Gesetzbuch (den borgerlige lovbog) med overskriften »Oplysningskrav« bestemmer:

»Ved aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysninger i henhold til bestemmelserne i artikel 246a i Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (lov om ikrafttræden af den borgerlige lovbog, herefter »EGBGB«). Medmindre aftalens parter udtrykkeligt har aftalt andet, bliver de oplysninger, som den erhvervsdrivende giver i forbindelse med opfyldelsen af denne forpligtelse, en del af aftalens genstand.«

- 16 Artikel 246a i EGBGB med overskriften »Oplysningskrav for aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg med undtagelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser« foreskriver i § 1, stk. 1, andet punktum:

»Den erhvervsdrivende skal i medfør af § 312d, stk. 1, i den borgerlige lovbog oplyse forbrugeren om følgende:

[...]

2. den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret, vedkommendes eventuelle telefonnummer, telefaxnummer og e-postadresse samt den eventuelle fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.«

Twisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

- 17 Amazon EU driver bl.a. webstedet www.amazon.de, der udbyder en række varer til onlinesalg.
- 18 I august 2014 havde en forbruger på dette websted som led i bestillingsproceduren mulighed for inden afgivelse af bestilling at klikke på et elektronisk link, der hed »Kontakt os«. Forbrugeren kom derved til en internetside, hvor der, under overskriften »Kontakt os« med angivelsen »Hvordan ønsker De at kontakte os?«, var tre muligheder, nemlig at sende en e-mail, at tage telefonisk kontakt eller at starte en onlinesamtale ved en beskedtjeneste (»chat«). Derimod indeholdt denne side ikke noget telefaxnummer. Såfremt forbrugeren valgte muligheden for at tage telefonisk kontakt, åbnede en anden internetside sig, hvor forbrugeren havde mulighed for at angive sit telefonnummer og blive ringet op. Samme side indeholdt endvidere denne henvisning: »Hvis De foretrækker det, kan De også ringe til vores almindelige supportnummer«. Linket »almindeligt supportnummer« åbnede et vindue med telefonnumre til Amazon EU med følgende tekst:

»Det almindelige supportnummer

Bemærk venligst: Hvis De ønsker at modtage hjælp hurtigt, anbefaler vi, at De benytter valgmuligheden »Opringning nu« i stedet for. Vi kan så hjælpe Dem med det samme på grundlag af de oplysninger, De allerede har givet os.

Hvis De foretrækker at ringe til det almindelige supportnummer, så bemærk venligst, at De skal svare på en række spørgsmål med henblik på kontrol af Deres identitet.

Hvis De ønsker at kontakte os på traditionel vis, kan De også gøre det. Benyt da et af følgende telefonnumre: [...]«

- 19 Under angivelsen »Impressum« på webstedet www.amazon.de kunne forbrugeren ved at klikke på ikonet »Kontakt os« ligeledes komme ind på den side, som indeholdt muligheden for at blive ringet op.
- 20 Bundesverband er af den opfattelse, at Amazon EU ikke overholdt sin retlige forpligtelse, der består i at udstyre forbrugeren med effektive midler for at komme i kontakt med virksomheden, for så vidt som den ikke informerede forbrugerne tilstrækkeligt om dens telefon- og telefaxnumre. Det er endvidere Bundesverbands opfattelse, at Amazon EU ikke angav telefonnummeret på en klar og forståelig måde, og at opringningstjenesten ikke opfyldte oplysningskravene, idet forbrugeren skulle igennem flere skridt for at komme i kontakt med en repræsentant for dette selskab.

- 21 Bundesverband anlagde sag ved Landgericht Köln (den regionale ret i første instans i Köln, Tyskland) med påstand om, at Amazon EU blev pålagt at ophøre med sin adfærd i forbindelse med visning af oplysninger på sit websted.
- 22 Da denne ret frifandt Amazon EU ved dom af 13. oktober 2015 iværksatte Bundesverband appel ved Oberlandesgericht Köln (den regionale appeldomstol i Köln, Tyskland).
- 23 Ved dom af 8. juli 2016 forkastede Oberlandesgericht Köln (den regionale appeldomstol i Köln) Bundesverbands appel. Denne ret fastslog i denne forbindelse, at Amazon EU havde opfyldt de oplysningskrav, der skal opfyldes forud for aftaleindgåelsen, idet virksomheden havde givet forbrugerne tilstrækkelig mange andre kommunikationsmuligheder i form af sit opringningssystem og muligheden for at tage kontakt til virksomheden pr. chat eller e-mail.
- 24 Under disse omstændigheder har Bundesverband iværksat revisionsanke ved den forelæggende ret, Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland).
- 25 Den forelæggende ret er af den opfattelse, at det med henblik på at finde en løsning på den tvist, som den er forelagt, navnlig er nødvendigt at præcisere rækkevidden af udtrykket »*lorsqu'ils sont disponibles*«, »*gegebenfalls*« eller »*where available*« [eventuelle] i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 i henholdsvis den franske, tyske og engelske sprogversion.
- 26 I denne henseende fremgår det af en vejledning vedrørende direktiv 2011/83 fra Europa-Kommissionen, der blev offentliggjort i juni 2014, at dette udtryk finder anvendelse på alle tre fjernkommunikationsteknikker, der er omhandlet i dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra c), dvs. telefon, fax og e-mail.
- 27 Ifølge den forelæggende ret skal de oplysninger, som den erhvervsdrivendes skal fremkomme med, dermed kun omfatte de kommunikationsmidler, der allerede findes i den pågældendes virksomhed. Den erhvervsdrivende er derimod ikke forpligtet til at oprette en ny telefon- eller telefaxforbindelse eller e-mailadresse, såfremt den pågældende beslutter også at indgå aftaler om fjernsalg.
- 28 I denne sammenhæng opstår spørgsmålet, om en erhvervsdrivende, der råder over kommunikationsmidler som telefon, telefax og en e-mailadresse, men som imidlertid udelukkende benytter disse kommunikationsmidler til kommunikation med erhvervsdrivende eller offentlige myndigheder, i henhold til artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 er forpligtet til at oplyse om disse kommunikationsmidler i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg med forbrugere.
- 29 Såfremt dette spørgsmål skal besvares bekræftende, er en erhvervsdrivende, som indleder en ny aktivitet, der består i at indgå aftaler om fjernsalg med forbrugere, tvunget til at tilpasse organisationen af sin virksomhed og ansætte nye medarbejdere, hvilket kan gribe ind i den erhvervsdrivendes frihed til at oprette og drive egen virksomhed, der er fastsat i artikel 16 og artikel 17, stk. 1, i Den Europæiske Unions Charter om grundlæggende rettigheder (herefter »chartret«).
- 30 I øvrigt er en sådan fortolkning i strid med formålet med direktiv 2011/83, som det fremgår af fjerde betragtning til direktivet, og hvorefter der skal sikres den rette balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne.

31 Under disse omstændigheder har Bundesgerichtshof (forbundsdomstol) besluttet at udsætte sagen og at forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:

- »1) Kan medlemsstaterne fastsætte en bestemmelse, der – sådan som bestemmelsen i artikel 246a, § 1, stk. 1, første punktum, nr. 2, i [EGBGB] – pålægger den erhvervsdrivende i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg, og inden forbrugeren indvilliger i at indgå aftalen, altid (og ikke blot eventuelt (*»gegebenenfalls«*)) at stille sit telefonnummer til rådighed?
- 2) Betyder udtrykket *»gegebenenfalls«* [*»eventuelle«*] (der anvendes i den tyske version) i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv [2011/83], [og som svarer til *»lorsqu’ils sont disponibles«* i den franske sprogversion og til *»eventuelle«* i den danske sprogversion], at en erhvervsdrivende kun er forpligtet til at give oplysning om kommunikationsmidler, der faktisk allerede findes i virksomheden, og at den erhvervsdrivende altså ikke har pligt til at oprette en ny telefon- eller telefaxforbindelse eller e-mail-konto, såfremt [denne] beslutter også at indgå aftaler om fjernsalg inden for rammerne af sin virksomhed?
- 3) Såfremt [det] andet spørgsmål skal besvares bekræftende:

Betyder udtrykket *»gegebenenfalls«* [eventuelle] (der anvendes i den tyske version) i [direktivets artikel 6, stk. 1, litra c),] [...] [og som svarer til *»lorsqu’ils sont disponibles«* i den franske sprogversion og til *»eventuelle«* i den danske sprogversion], at de kommunikationsmidler, der allerede findes i en virksomhed, kun er de kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende i hvert fald også faktisk anvender til kontakt med forbrugerne i forbindelse med indgåelse af aftaler om fjernsalg, eller omfatter de kommunikationsmidler, der allerede findes i virksomheden, også sådanne kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende hidtil udelukkende har anvendt til andre formål, såsom kommunikation med andre erhvervsdrivende eller myndigheder?

- 4) Er opregningen af kommunikationsmidler i [direktivets] artikel 6, stk. 1, litra c), [...] nemlig telefon, telefax og e-mail, udtømmende, eller kan den erhvervsdrivende også benytte andre kommunikationsmidler, der ikke nævnes i bestemmelsen – såsom internet-chat eller et system med opringning til forbrugeren – såfremt der herved sikres en hurtig kontaktetablering og effektiv kommunikation?
- 5) Er det afgørende ved anvendelsen af kravet om gennemsigtighed i [samme direktivs] artikel 6, stk. 1, [...], hvorefter den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om de i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83[...] nævnte kommunikationsmidler på en klar og forståelig måde, at oplysningen gives hurtigt og effektivt?»

Om de præjudicielle spørgsmål

- 32 Med spørgsmålene, der skal behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at den er til hinder for en national lovgivning som den i hovedsagen omhandlede, som pålægger en erhvervsdrivende inden indgåelse med en forbruger af en aftale om fjernsalg eller af en aftale, der indgås uden for fast forretningssted, som omhandlet i direktivets artikel 2, nr. 7) og 8), under alle omstændigheder at oplyse sit telefonnummer, og om samme bestemmelse forpligter den erhvervsdrivende til at oprette en telefon- eller telefaxforbindelse eller en ny e-mailadresse, så forbrugerne kan kontakte den pågældende erhvervsdrivende. Den forelæggende ret ønsker ligeledes oplyst, om denne erhvervsdrivende under omstændigheder som de i hovedsagen omhandlede kan benytte andre kommunikationsmidler, der ikke nævnes i den førstnævnte bestemmelse, såsom internet-chat eller et system med opringning.

- 33 Det bemærkes indledningsvis, at i henhold til artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 giver den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, på en klar og forståelig måde forbrugeren oplysning om den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, og, hvor det er relevant, den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.
- 34 Det fremgår bl.a. af anmodningen om præjudiciel afgørelse og af bemærkningerne fra parterne i hovedsagen og andre berørte i nærværende sag, at der er to mulige fortolkninger af ordlyden af artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83. Dels kan denne bestemmelse forstås således, at den fastsætter en forpligtelse for den erhvervsdrivende til at oplyse forbrugeren om sit telefon- og faxnummer i det tilfælde, at den erhvervsdrivende har sådanne numre. Dels undergiver den nævnte bestemmelse alene den erhvervsdrivende en sådan forpligtelse, hvis denne anvender telefon eller telefax ved sin kontakt til forbrugerne.
- 35 Det må konstateres, at ordlyden af denne bestemmelse og mere specifikt udtrykket »eventuelle«, som bestemmelsen indeholder, ikke i sig selv gør det muligt at fastlægge bestemmelsens præcise rækkevidde.
- 36 Den fortolkning ændres ikke af en analyse af de forskellige sprogversioner af artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83. Selv om hovedparten af disse versioner, bl.a. den engelske version (»*where available*«), den franske version (»*lorsqu'ils sont disponibles*«), den italienske version (»*ove disponibili*«), den nederlandske version (»*indien beschikbaar*«), den polske version (»*o ile jest dostępny*«) og den finske version (»*jos nämä ovat käytettävissä*«), tyder på, at den erhvervsdrivendes forpligtelse i medfør af denne bestemmelse til at oplyse forbrugeren om sit telefon- og faxnummer kun gælder, hvis den erhvervsdrivende har sådanne numre, forholder det sig ikke desto mindre således, at visse andre sprogversioner af den nævnte bestemmelse, herunder den spanske version (»*cuando proceda*«) og den tyske version (»*gegebenenfalls*«), ikke giver mulighed for at fastlægge, under hvilke omstændigheder denne forpligtelse ikke finder anvendelse.
- 37 Denne bestemmelse skal herefter fortolkes på grundlag af den sammenhæng, hvori den indgår, og af de mål, der forfølges med den ordning, som den udgør en del af (jf. analogt dom af 24.1.2019, Balandin m.fl., C-477/17, EU:C:2019:60, præmis 31, og af 26.2.2019, Rimšēvičs og ECB mod Letland, C-202/18 og C-238/18, EU:C:2019:139, præmis 45).
- 38 Hvad for det første angår den sammenhæng, hvori artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 indgår, og den almindelige opbygning af dette direktiv skal det konstateres, at denne bestemmelse fastsætter en oplysningspligt forud for indgåelsen af aftalen med hensyn til aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, der er omtalt i dette direktivs artikel 2, nr. 7) og 8).
- 39 Hvad for det andet angår formålet med direktiv 2011/83 fremgår det af direktivets artikel 1, sammenholdt med fjerde, femte og syvende betragtning hertil, at dette direktiv har til formål at sikre et højt beskyttelsesniveau for forbrugerne ved at garantere deres oplysning og deres sikkerhed i transaktioner med erhvervsdrivende. Desuden er forbrugerbeskyttelse i Unionens politikker fastsat i artikel 169 TEUF samt i chartrets artikel 38.
- 40 Direktiv 2011/83 har til formål at give forbrugerne en bred beskyttelse ved at tillægge dem visse rettigheder bl.a. på området for aftaler vedrørende fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted (jf. i denne retning dom af 23.1.2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, præmis 35).

- 41 Det skal navnlig fastslås, at forbrugerens mulighed for at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, som det er fastsat i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, har afgørende betydning for sikringen og den effektive gennemførelse af forbrugerrettighederne og navnlig fortrydelsesretten, hvor fremgangsmåden og betingelserne for udøvelse heraf er angivet i direktivets artikel 9-16.
- 42 Dette er i øvrigt baggrunden for, at del A med overskriften »Standardvejledning om fortrydelsesret«, delvist gengivet i del B med overskriften »Standardfortrydelsesformular«, der er indeholdt i bilag I til direktiv 2011/83, foreskriver angivelse af den erhvervsdrivendes fysiske adresse og eventuelle telefon- og faxnummer og e-mailadresse.
- 43 I dette perspektiv har artikel 6, stk. 1, i direktiv 2011/83 til formål at sikre, at forbrugeren, inden en aftale indgås, modtager såvel oplysninger om aftalebetingelserne og følgerne af den nævnte aftaleindgåelse, der sætter forbrugeren i stand til at beslutte, om den pågældende ønsker at binde sig aftalemæssigt til en erhvervsdrivende (jf. i denne retning dom af 23.1.2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, præmis 36), som de oplysninger, der er nødvendige for at opfylde aftalens bestemmelser korrekt, og især at forbrugeren kan udøve sine rettigheder som forbruger, herunder fortrydelsesretten (jf. analogt dom af 5.7.2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, præmis 34).
- 44 I denne henseende bemærkes, at selv om det er korrekt, at forbrugerens mulighed for at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, som det er fastsat i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, har afgørende betydning for beskyttelsen af den pågældendes rettigheder, som det er anført i nærværende doms præmis 41, forholder det sig ikke desto mindre således, at der ved fortolkningen af den nævnte bestemmelse skal sikres en rimelig balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne, således som det fremgår af fjerde betragtning til dette direktiv, samtidig med, at den erhvervsdrivendes frihed til at oprette og drive egen virksomhed som omhandlet i chartrets artikel 16 respekteres (jf. analogt dom af 23.1.2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, præmis 41 og 42).
- 45 Det må i denne sammenhæng konstateres, at EU-lovgiver ved vedtagelsen af bestemmelserne i direktiv 2011/83, herunder direktivets artikel 6, stk. 1, litra c), var af den opfattelse, som det fremgår af 34. betragtning til dette direktiv, at den erhvervsdrivende i forbindelse med, at den pågældende giver de oplysninger, der skal meddeles forud for en aftales indgåelse, bør tage hensyn til de specifikke behov for forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder eller godtroenhed på en måde, som den erhvervsdrivende med rimelighed kan forventes at gennemskue.
- 46 Det følger af det ovenstående, at selv om artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 ikke præcist fastlægger arten af de kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende skal oprette, pålægges denne nødvendigvis i denne bestemmelse at stille alle forbrugere et kommunikationsmiddel til rådighed, der sætter den pågældende i stand til at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende.
- 47 Det tilkommer den forelæggende ret under hensyntagen til samtlige omstændigheder, hvorunder forbrugeren tager kontakt til den erhvervsdrivende via et websted, og bl.a. webstedets præsentation og funktionalitet, at bedømme, om de kommunikationsmidler, der stilles til rådighed for denne forbruger, sætter den pågældende i stand til at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83.
- 48 Hertil kommer, at en ubetinget forpligtelse til under alle omkostninger at stille et telefonnummer til rådighed for forbrugeren eller til at oprette en telefon- eller telefaxforbindelse eller en ny e-mailadresse, så forbrugerne kan kontakte den erhvervsdrivende, fremstår som uforholdsmæssig,

navnlig i den økonomiske sammenhæng med driften af visse virksomheder, navnlig de mindste virksomheder, der kan søge at reducere deres driftsomkostninger ved at organisere fjernsalg eller fjernlevering af tjenesteydelser eller ved at indgå aftaler uden for fast forretningssted.

- 49 Desuden fastsætter artikel 5, stk. 1, litra b), i direktiv 2011/83 vedrørende de oplysningskrav, som den erhvervsdrivende er underlagt i forbindelse med indgåelsen af andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for fast forretningssted, utvetydigt, at den erhvervsdrivende, inden forbrugeren er bundet af en sådan aftale eller et tilsvarende tilbud, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af konteksten, skal orientere forbrugeren »på klar og forståelig vis om følgende: [...] den erhvervsdrivendes navn, f.eks. firmanavn, den fysiske adresse, hvor vedkommende er etableret, og dennes telefonnummer«. Det følger heraf, at hvis EU-lovgivers intention havde været at tillægge den forpligtelse, som den erhvervsdrivende er pålagt i dette direktivs artikel 6, stk. 1, litra c), til at oplyse sit telefonnummer, den samme rækkevidde som den forpligtelse, der utvetydigt er pålagt den nævnte erhvervsdrivende i medfør af nævnte direktivs artikel 5, stk. 1, litra b), er det sandsynligt, at EU-lovgiver ville have anvendt samme formulering.
- 50 Endelig bemærkes, som generaladvokaten har anført i punkt 76 i forslaget til afgørelse, at artikel 21 i direktiv 2011/83, der pålægger medlemsstaterne at sikre, at hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kontakte forbrugeren, da er forbrugeren, når denne kontakter den erhvervsdrivende vedrørende aftalen, ikke forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, ligeledes taler for en fortolkning af artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, hvorefter det heller ikke i forbindelse med kontakten forud for aftaleindgåelsen er pålagt den erhvervsdrivende at anvende telefon som middel til kommunikation med forbrugeren i aftaler om fjernsalg.
- 51 Henset til ovenstående betragtninger skal udtrykket »eventuelle«, der fremgår af artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, fortolkes således, at det omhandler de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har et telefonnummer eller et telefaxnummer, som den pågældende ikke udelukkende anvender til andre formål end til kontakt med forbrugerne. Er dette ikke tilfældet, pålægger denne bestemmelse ikke den erhvervsdrivende at oplyse forbrugeren om dette telefonnummer og slet ikke at oprette en ny telefon- eller telefaxforbindelse eller e-mailadresse, så forbrugerne kan kontakte vedkommende.
- 52 Det skal desuden fastslås, at denne bestemmelse ikke er til hinder for, at den erhvervsdrivende oplyser om andre kommunikationsmidler end telefon, telefax eller e-mail med henblik på at opfylde kriterierne om direkte og effektiv kommunikation, såsom bl.a. en online-kontaktformular, ved hjælp af hvilken forbrugerne kan henvende sig til erhvervsdrivende via et websted og modtage et skriftligt svar eller hurtigt blive ringet op. Bestemmelsen er navnlig ikke til hinder for, at erhvervsdrivende, der udbyder varer eller tjenesteydelser online, og som har et telefonnummer, der kan findes ved nogle enkle klik, opfordrer forbrugeren til at anvende andre kommunikationsmidler, der ikke er nævnt i denne bestemmelse, såsom internet-chat eller et system med opringning, så forbrugeren kan kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende, for så vidt som de oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at angive i medfør af artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83, herunder nævnte telefonnummer, er tilgængelige på klar og forståelig vis, hvilket det tilkommer den forelæggende ret at efterprøve. I denne henseende indebærer den omstændighed, at telefonnummeret først bliver tilgængeligt efter en række klik, ikke som sådan, at det ikke er tilgængeligt på klar og forståelig vis i en situation som den i tvisten i hovedsagen omhandlede, der vedrører en erhvervsdrivende, som udbyder onlinesalg af forskellige varer udelukkende ved hjælp af et websted.
- 53 Henset til samtlige ovenstående betragtninger skal spørgsmålene besvares på følgende måde:
- Artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 skal for det første fortolkes således, at den er til hinder for en national lovgivning som den i hovedsagen omhandlede, som pålægger en erhvervsdrivende inden indgåelse med en forbruger af en aftale om fjernsalg eller af en aftale, der indgås uden for fast forretningssted som omhandlet i direktivets artikel 2, nr. 7) og 8), under alle omstændigheder

at oplyse sit telefonnummer. For det andet indebærer den nævnte bestemmelse ikke en forpligtelse for den erhvervsdrivende til at oprette en telefon- eller telefaxforbindelse eller en ny e-mailadresse, så forbrugerne kan kontakte den pågældende erhvervsdrivende, og den fastsætter kun en pligt til at oplyse dette nummer eller telefaxnummer eller en e-mailadresse i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende allerede har disse midler til at kommunikere med forbrugerne.

- Artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at selv om denne bestemmelse pålægger den erhvervsdrivende at stille et kommunikationsmiddel til rådighed for forbrugeren, der opfylder kriterierne om direkte og effektiv kommunikation, er den ikke til hinder for, at den nævnte erhvervsdrivende oplyser om andre kommunikationsmidler end dem, der er opregnet i den nævnte bestemmelse, for at opfylde disse kriterier.

Sagsomkostninger

- ⁵⁴ Da sagen i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagsomkostningerne. Bortset fra de nævnte parters 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:

Artikel 6, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF skal for det første fortolkes således, at den er til hinder for en national lovgivning som den i hovedsagen omhandlede, som pålægger en erhvervsdrivende inden indgåelse med en forbruger af en aftale om fjernsalg eller af en aftale, der indgås uden for fast forretningssted som omhandlet i direktivets artikel 2, nr. 7) og 8), under alle omstændigheder at oplyse sit telefonnummer. For det andet indebærer den nævnte bestemmelse ikke en forpligtelse for den erhvervsdrivende til at oprette en telefon- eller telefaxforbindelse eller en ny e-mailadresse, så forbrugerne kan kontakte den pågældende erhvervsdrivende, og den fastsætter kun en pligt til at oplyse dette nummer eller telefaxnummer eller en e-mailadresse i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende allerede har disse midler til at kommunikere med forbrugerne.

Artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at selv om denne bestemmelse pålægger den erhvervsdrivende at stille et kommunikationsmiddel til rådighed for forbrugeren, der opfylder kriterierne om direkte og effektiv kommunikation, er den ikke til hinder for, at den nævnte erhvervsdrivende oplyser om andre kommunikationsmidler end dem, der er opregnet i den nævnte bestemmelse, for at opfylde disse kriterier.

Underskrifter