



Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS KENDELSE (Sjette Afdeling)

15. april 2021 *

»Præjudiciel forelæggelse – artikel 99 i Domstolens procesreglement – direktiv 2011/83/EU – forbrugeraftaler – artikel 21 – »kommunikation pr. telefon« – en erhvervsdrivendes brug af en telefontjeneste, der giver forbrugerne mulighed for at kontakte denne i anledning af en indgået aftale – et selskabs etablering af to telefontjenester, dels et overtakseret fastnetnummer, dels et gratis mobiltelefonnummer, som led i dets eftersalgsservice vedrørende de indgåede aftaler – indholdet på kommunikationsmedier, der er rettet til kundekredsen – lovligheden af en telefonisk kundetjeneste, hvor kunderne betaler en højere takst end basistelefontaksten – begrebet »basistelefontakst«

I sag C-594/20,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Markkinaoikeus (domstol i handelsretlige sager, Finland) ved afgørelse af 11. november 2020, indgået til Domstolen den 12. november 2020, i sagen

Kuluttaja-asiamies

mod

MiGame Oy,

har

DOMSTOLEN (Sjette Afdeling),

sammensat af afdelingsformanden, L. Bay Larsen, og dommerne C. Toader (refererende dommer) og N. Jääskinen,

generaladvokat: G. Pitruzzella,

justitssekretær: A. Calot Escobar,

efter at have hørt generaladvokaten besluttet at træffe afgørelse ved begrundet kendelse i overensstemmelse med artikel 99 i Domstolens procesreglement,

afsagt følgende

* Processprog: finsk.

Kendelse

- 1 Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af artikel 21 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 Denne anmodning er blevet indgivet i forbindelse med en sag mellem Kuluttaja-asiamies (forbrugerombudsmanden, Finland) (herefter »ombudsmanden«) og det finske selskab, MiGame Oy, angående kommunikationsmedier, der er rettet til dette selskabs kundekreds, hvori der over for forbrugere, der allerede har indgået en aftale med selskabet, oplyses et kundetjenestetelefonnummer, hvis takst overstiger basistelefontaksten.

Retsforskrifter

EU-retten

- 3 Artikel 1 i direktiv 2011/83 definerer direktivets formål som følger:
»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.«
- 4 Direktivets artikel 4, der bærer 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.«
- 5 Det nævnte direktivs artikel 21, der bærer overskriften »Kommunikation pr. telefon«, bestemmer:
»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.
Første afsnit berører ikke teletjenesteudbyderes ret til at opkræve gebyr for sådanne opkald.«

Finsk ret

- 6 Artikel 21 i direktiv 2011/83 blev gennemført i finsk ret ved § 14 i andet kapitel af kuluttajansuojalaki (38/1978) (lov om forbrugerbeskyttelse (38/1978)) af 20. januar 1978, som ændret ved laki kuluttajansuojalain muuttamisesta (1211/2013) (lov om ændring af lov om forbrugerbeskyttelse (1211/2013)) af 30. december 2013 (herefter »lov 38/1978«).
- 7 § 14 i andet kapitel af lov 38/1978 bestemmer:
»Ved telefoniske henvendelser vedrørende en aftale om køb af forbrugsvarer, som en erhvervsdrivende har indgået, må den erhvervsdrivende ikke benytte en tjeneste, for hvis brug forbrugeren afkræves omkostninger, som er højere end taksten i henhold til forbrugeren's abonnementsaftale, eller som er højere end den beregnede basistelefontakst i henhold til abonnementsaftalen.

Den beregnede basistelefontakst er en takst, der er baseret på telefonselskabernes mindstetakst og deres markedsandele plus 20%. Viestintävirasto (telekommunikationsmyndigheden, Finland) beregner og offentliggør hvert år den beregnede basistelefontakst. Nærmere bestemmelser om beregningsmåden for basistelefontaksten og offentliggørelse af denne meddeles ved bekendtgørelse udstedt af justitsministeriet.

Såfremt den erhvervsdrivende overtræder bestemmelserne i denne paragraf, har forbrugeren ret til godtgørelse fra den erhvervsdrivende af de udgifter til telefon, som overstiger den i henhold til stk. 1 højst tilladte takst.

[...]«

- 8 § 16, stk. 1, i andet kapitel af lov 38/1978, der bærer overskriften »Forbud«, bestemmer:

»Såfremt det er påkrævet af hensyn til forbrugerbeskyttelsen, kan en erhvervsdrivende forbydes at opretholde eller at anvende en praksis, der strider imod bestemmelserne i dette kapitel eller bestemmelser udstedt i medfør af disse eller en tilsvarende praksis. Der kan foruden udstedelse af forbud pålægges en bøde, medmindre dette af særlige grunde er ufornuddent.«

Twisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

- 9 MiGames hovedaktivitet er markedsføring af videospil.
- 10 Den forelæggende ret har nærmere anført, at det pågældende selskab igennem nogen tid på sine internetsider, latauskoodit.fi, migame.fi, viihdema.fi, på sin Facebookside samt i e-mails, som det har sendt til forbrugere i forbindelse med indgåede aftaler, først har oplyst et nationalt telefonnummer til en kundetjeneste, nærmere bestemt 0600-..., i hvilken forbindelse det præciseredes, at opkald til dette nummer i de fleste tilfælde faktureres til en minuttakst på 1,98 EUR.
- 11 I løbet af 2019 og 2020 blev der efterfølgende, foruden det første telefonnummer, i visse tilfælde ligeledes oplyst et andet telefonnummer til selskabets kundetjeneste, bl.a. med følgende ordlyd: »Vores kundetjeneste yder primært telefonisk rådgivning i vores døgnåbne telefonservice: 0600-... (1,98 EUR/minut). Hvis dit spørgsmål vedrører en allerede afgivet bestilling, kan du også henvende dig til vores gratis kundeservicetelefonnummer 045-... (hverdag kl. 11-17).« Den forelæggende ret har som eksempel henvist til, at sidstnævnte gratis mobiltelefonnummer ligeledes fremgik af leveringsbetingelserne på internetsiden latauskoodit.fi, mens det første betalingstelefonnummer alene nævnes på selskabets hjemmeside og i kontaktoplysningerne.
- 12 Ombudsmanden har den 20. august 2019 anlagt sag for Markkinaoikeus (domstol i handelsretlige sager, Finland) med påstand om, at det under trussel af bødestraf i medfør af § 16 i andet kapitel af lov 38/1978 forbydes MiGame at opretholde eller at anvende en praksis, der består i overfor dets kundekreds at oplyse et overtaget telefonnummer for så vidt angår aftaler om forbrugsgoder, som det har indgået med en forbruger.
- 13 Ombudsmanden har til støtte for søgsmålet gjort gældende, at direktiv 2011/83 forbyder en erhvervsdrivende at stille et telefonnummer, der afregnes til en højere takst end basistelefontaksten, til rådighed for sine kunder, selv om denne ligeledes parallelt hermed stiller et andet nummer, hvis takst ikke overstiger denne basistelefontakst, til deres rådighed. Ombudsmanden finder endvidere, at den sædvanlige takst, som fremgår af § 14 i andet kapitel af lov 38/1978, i praksis overstiger forbrugers faktiske udgift til opkald til et almindeligt geografisk fastnet- eller mobiltelefonnummer. Begrebet »basistelefontakst« i dette direktivs artikel 21 er til hinder for, at udgiften til et opkald vedrørende en indgået aftale, som er rettet til et kundetjenesteteltelefonnummer, der drives af den erhvervsdrivende, overstiger udgiften til et opkald til et almindeligt geografisk fastnet- eller mobiltelefonnummer.

- 14 MiGame har for den forelæggende ret nedlagt påstand om frifindelse, idet det gøres gældende, at selskabet allerede har foretaget de ændringer, som ombudsmanden kræver, og at det er ophørt med at benytte den praksis, som er beskrevet i den af sidstnævnte anlagte sag.
- 15 Den forelæggende ret ønsker med henblik på afgørelsen af den for retten verserende tvist oplyst, hvorvidt en erhvervsdrivende tilsidesætter bestemmelserne om forbrugerbeskyttelse ved at oplyse et nationalt betalingstelefonnummer til dennes kundetjeneste med henblik på telefonopkald vedrørende en allerede indgået aftale om forbrugsgoder, og følgelig om der skal meddeles forbud mod opretholdelse eller genoptagelse af en sådan praksis.
- 16 Markkinaoikeus (domstol i handelsretlige sager) har under disse omstændigheder besluttet at udsætte sagen og at forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Skal artikel 21, første afsnit, i [direktiv 2011/83] fortolkes således, at den er til hinder for, at den erhvervsdrivende foruden at oplyse et telefonnummer, som højst afregnes til basistelefontaksten, kan oplyse et telefonnummer, som forbrugeren muligvis anvender ved anliggender i forbindelse med en indgået aftale, og for hvis benyttelse der beregnes en pris, som overstiger basistelefontaksten; bør det endvidere, hvis det under visse omstændigheder er foreneligt med artikel 21 at oplyse et telefonnummer, som overstiger basistelefontaksten, tillægges betydning ved bedømmelsen, om det f.eks. er let at finde telefonnummeret til basistelefontaksten, og om telefonnumrenes anvendelsesformål og væsentlige forskelle med hensyn til at komme i kontakt med kundeservice eller dennes niveau er oplyst tilstrækkeligt klart?
- 2) Skal begrebet »basistelefontakst« som omhandlet i artikel 21 i direktiv 2011/83 fortolkes således, at den erhvervsdrivende som kundeservicetelefonnummer for anliggender i forbindelse med en indgået aftale kun må oplyse et almindeligt geografisk fastnet- eller mobiltelefonnummer eller et telefonnummer, som er gratis for forbrugeren; endvidere, såfremt den erhvervsdrivende må oplyse et andet telefonnummer, hvilke gebyrer må der højst opstå for en forbruger, som har indgået et telefonabonnement som et pakketilbud, for at bruge dette telefonnummer?»

De præjudicielle spørgsmål

- 17 I henhold til procesreglementets artikel 99 kan Domstolen, navnlig såfremt besvarelsen af et præjudicielt spørgsmål klart kan udledes af retspraksis, eller såfremt besvarelsen af det præjudicielle spørgsmål ikke giver anledning til nogen rimelig tvivl, til enhver tid på forslag fra den refererende dommer og efter at have hørt generaladvokaten beslutte at træffe afgørelse ved begrundet kendelse.
- 18 Denne bestemmelse finder anvendelse i nærværende sag.
- 19 Med sine spørgsmål, som skal behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at bestemmelsen er til hinder for, at en erhvervsdrivende, foruden et telefonnummer, hvis takst ikke overstiger basistelefontaksten, stiller et telefonnummer, der afregnes til en højere takst end sidstnævnte takst, til rådighed for kundekredsen, således at forbrugere, der har indgået en aftale med den pågældende erhvervsdrivende, risikerer at benytte dette.
- 20 Det bemærkes for det første, at det fremgår af ordlyden af denne bestemmelse, at hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet pr. telefon i forbindelse med den indgåede aftale, er forbrugeren, når denne kontakter den erhvervsdrivende, ikke forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten.

- 21 For så vidt angår begrebet »basistelefontakst« som omhandlet i artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83 bemærkes, at dette betyder en sædvanlig takst for et telefonopkald, hvorved forbrugeren ikke påføres yderligere omkostninger. Den omstændighed, at teletjenesteudbydere i henhold til direktivets artikel 21, andet afsnit, har ret til at opkræve gebyr for telefonopkald hos forbrugerne, er i denne forbindelse uden betydning for de førnævnte betragtninger på betingelse af, at de opkrævede beløb ikke overstiger de sædvanlige udgifter, som sidstnævnte ville have betalt for et almindeligt opkald (jf. i denne retning dom af 2.3.2017, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main*, C-568/15, EU:C:2017:154, præmis 27 og 30).
- 22 Det bemærkes for det andet, at Domstolen i præmis 33 i dom af 13. september 2018, *Starman* (C-332/17, EU:C:2018:721), fastslog, at artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at den i tilfælde af, at en erhvervsdrivende har stillet et eller flere forkortede numre til en højere takst end basistelefontaksten til rådighed for alle sine kunder, er til hinder for, at de forbrugere, som allerede har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, betaler mere end basistelefontaksten, når de kontakter den pågældende erhvervsdrivende pr. telefon i forbindelse med denne aftale.
- 23 I den foreliggende sag fremgår det af den forelæggende rets oplysninger, at selv om det telefonnummer, der stilles til rådighed til basistelefontaksten, undertiden fremgår af visse kommunikationsmedier, der er rettet til MiGames kundekreds, er det ubestridt, at dette ikke altid er tilfældet og i hvert fald, at disse medier som oftest favoriserer det overtakserede kundetjenestenummer.
- 24 For det tilfælde at der for det første er indgået en aftale mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren, og forbrugers opkald for det andet vedrører denne aftale, følger det imidlertid af artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83, at forbrugeren ikke skal betale mere end basistelefontaksten for at afklare spørgsmål i forbindelse med aftalens opfyldelse eller for at gøre sine rettigheder i henhold til dette direktiv gældende (jf. i denne retning dom af 13.9.2018, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, præmis 29 og 30).
- 25 Det følger således af den sammenhæng, hvori artikel 21 i direktiv 2011/83 indgår, at den erhvervsdrivende kun må pålægge forbrugeren, som ved telefonsamtaler udøver de rettigheder, som er fastsat i dette direktiv, udgifter, som ikke overstiger basistelefontaksten (dom af 13.9.2018, *Starman*, C-332/17, EU:C:2018:721, præmis 25).
- 26 Denne bestemmelse er ganske vist ikke til hinder for, at en erhvervsdrivende stiller forskellige telefonlinjer til rådighed for offentligheden afhængig af, hvem der foretager disse opkald og deres formål, idet der navnlig tages hensyn til, om den, der foretager opkaldet, allerede har indgået en aftale med den pågældende erhvervsdrivende eller ej. Den telefontjeneste, der er blevet etableret specielt med henblik på kontakt med forbrugere, der har indgået en aftale med den erhvervsdrivende, og til en takst, der ikke overstiger basistelefontaksten, skal imidlertid fremgå af de kommunikationsmedier, der er rettet til dennes kundekreds, og skal være nem for forbrugerne at identificere på disse medier.
- 27 Selv om de forskellige telefontjenester, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed for sine kunder, kan oplyses under ét på kommunikationsmedierne, må det overtakserede telefonnummer ikke have en fremtrædende placering, og formålet med de forskellige telefonlinjer skal fremgå tilstrækkeligt klart og forståeligt, således at misforståelser hos offentligheden undgås. Der må endvidere ikke være betydelige forskelle mellem den telefontjeneste, for hvilken der betales basistelefontakst, og den overtakserede telefontjeneste, med hensyn til adgang til tjenesten og dens niveau, på bekostning af den service, der tilbydes forbrugere, der allerede har indgået en aftale med den pågældende erhvervsdrivende.
- 28 Disse betragtninger bekræftes af formålet med direktiv 2011/83, der, som det fremgår af direktivets artikel 1, er at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre forbrugernes oplysning og sikkerhed i deres transaktioner med erhvervsdrivende.

- 29 I henhold til artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83 er forbrugernes mulighed for at kunne kommunikere effektivt med den erhvervsdrivende, efter at aftalen er indgået, idet de kan kontakte denne uden at pådrage sig yderligere udgifter, af afgørende betydning for sikringen og den effektive gennemførelse af forbrugerrettighederne.
- 30 Det bemærkes ligeledes, at det fremgår af artikel 4 i direktiv 2011/83, at det forbrugerbeskyttelsesniveau, som er opnået ved medlemsstaternes nationale bestemmelser, ikke må fravige det forbrugerbeskyttelsesniveau, som er fastsat i dette direktiv, medmindre andet er fastsat heri. Domstolen fastslog i denne forbindelse, at direktivets artikel 21 ikke udgør en undtagelse fra medlemsstaternes pligt til ikke at fravige det niveau for beskyttelse, som er fastsat i dette direktiv (dom af 13.9.2018, Starman, C-332/17, EU:C:2018:721, præmis 28).
- 31 Henset til samtlige ovenstående betragtninger skal de forelagte spørgsmål besvares med, at artikel 21, første afsnit, i direktiv 2011/83 skal fortolkes således, at bestemmelsen er til hinder for, at en erhvervsdrivende, foruden et telefonnummer, hvis takst ikke overstiger basistelefontaksten, stiller et telefonnummer, der afregnes til en højere takst end sidstnævnte takst, til rådighed for kunderne, således at forbrugere, der har indgået en aftale med en erhvervsdrivende, risikerer at benytte dette.

Sagsomkostninger

- 32 Da sagens behandling i forhold til hovedsagernes 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 (Sjette Afdeling) for ret:

Artikel 21, første afsnit, i artikel 21 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 fortolkes således, at bestemmelsen er til hinder for, at en erhvervsdrivende, foruden et telefonnummer, hvis takst ikke overstiger basistelefontaksten, stiller et telefonnummer, der afregnes til en højere takst end sidstnævnte takst, til rådighed for kunderne, således at forbrugere, der har indgået en aftale med en erhvervsdrivende, risikerer at benytte dette.

Underskrifter