

Sag C-536/20

Sammendrag af anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 98, stk. 1, i Domstolens procesreglement

Dato for indlevering:

22. oktober 2020

Den forelæggende ret

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Litauen)

Afgørelse af:

21. oktober 2020

Revisionsappellant:

UAB Tiketa

De andre parter i revisionsappellen:

M. Š.

VšĮ Baltic Music

Hovedsagens genstand

Sagen vedrører en tvist om tilbagebetaling af det beløb, som en forbruger har betalt for billetter til en begivenhed, og erstatning for ikke-økonomisk skade, der er lidt som følge af aflysningen af begivenheden.

Genstand og retsgrundlaget for anmodningen om præjudiciel afgørelse

Fortolkning af bestemmelserne i direktiv 2011/83 om begrebet erhvervsdrivende og af artikel 267, stk. 3, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde

Præjudicielle spørgsmål

1. Skal begrebet erhvervsdrivende som defineret i artikel 2, stk. 2, i direktiv 2011/83 fortolkes således, at en person, der handler som formidler i forbindelse med en forbrugers køb af en billet, skal anses for en erhvervsdrivende, der er

omfattet af de forpligtelser, der er fastsat i direktiv 2011/83, og dermed for part i en købs- eller tjenesteydelsesaftale, mod hvem forbrugeren kan rejse krav eller iværksætte søgsmål?

1.1. Er det relevant for fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende som defineret i artikel 2, stk. 2, i direktiv 2011/83, om den person, der handler som formidler i forbindelse med en forbrugers køb af en billet, på en klar og forståelig måde, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg, har givet denne forbruger alle oplysninger om den primære erhvervsdrivende som fastsat i artikel 6, stk. 1, litra c) og d), i direktiv 2011/83?

1.2. Skal formidlingsforholdet anses for at være oplyst i en situation, hvor den person, der er involveret i købet af billetten, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg, oplyser navnet på den primære erhvervsdrivende og dennes retlige form samt oplyser, at den primære erhvervsdrivende påtager sig det fulde ansvar for begivenheden, kvaliteten og indholdet heraf og for de oplysninger, der gives herom, samt angiver, at den pågældende alene handler som billetudsteder og er en synlig agent?

1.3. Skal begrebet erhvervsdrivende som defineret i artikel 2, stk. 2, i direktiv 2011/83 fortolkes således, at både sælgeren af billetterne og arrangøren henset til, at parternes retsforhold omfatter en dobbelt tjenesteydelse (billetudstedelse og organisering af begivenheder), skal anses for at være erhvervsdrivende, dvs. parter i forbrugeraftalen?

2. Skal kravet om at give oplysninger og stille disse oplysninger til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde som omhandlet i artikel 8, stk. 1, i direktiv 2011/83, fortolkes og anvendes således, at forpligtelsen til at give forbrugeren oplysninger anses for at være behørigt opfyldt, når sådanne oplysninger fremgår af formidlerens vilkår for levering af tjenesteydelser, som er gjort tilgængelige for forbrugeren på webstedet tiketa.lt, inden forbrugeren foretager betaling, idet denne via en såkaldt »click-wrap«-aftale, dvs. ved aktivt at afkrydse en konkret rubrik i online-systemet og klikke på et konkret link, bekræfter at være bekendt med formidlerens vilkår for levering af tjenesteydelser og påtager sig at overholde disse som en del af betingelserne for den aftale, der skal indgås?

2.1. Er det relevant for fortolkningen og anvendelsen af dette krav, at sådanne oplysninger ikke er givet på et varigt medium, og at der ikke efterfølgende gives en bekræftelse på aftalen, som indeholder alle de oplysninger, der skal gives i henhold til artikel 6, stk. 1, i direktiv 2011/83, på et varigt medium som krævet i medfør af artikel 8, stk. 7, i direktiv 2011/83?

2.2. Udgør disse oplysninger i formidlerens vilkår for levering af tjenesteydelser en integreret del af aftalen om fjernsalg i henhold til artikel 6, stk. 5, i direktiv 2011/83, uanset om disse oplysninger ikke er givet på et varigt medium, og/eller aftalen ikke efterfølgende er blevet bekræftet på et varigt medium?

Anførte EU-retlige forskrifter

Artikel 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (herefter »TEUF«)

Artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder (herefter »chartret«).

Artikel 1, artikel 2, stk. 2, artikel 6, stk. 1, litra c) og d), artikel 6, stk. 5, artikel 8, stk. 1, og artikel 8, stk. 7, litra a), 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 (herefter »direktiv 2011/83«)

Artikel 2, litra b), i 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«).

Anførte nationale forskrifter

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (Republikken Litauens borgerlige lovbog, herefter »den borgerlige lovbog«)

Artikel 6.228¹, stk. 3 (»Begrebet forbrugeraftale og andre begreber«):

»3. Ved »forretningsdrivende« forstås en fysisk eller juridisk person eller anden organisation eller en enhed herunder, der søger at indgå eller indgår aftaler som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv, herunder personer, der handler i den forretningsdrivendes navn eller på den forretningsdrivendes vegne. En juridisk person kan anses for at være en forretningsdrivende, uanset hvilken retlig form de deltagere, den er sammensat af, har.

Artikel 2.1333 (»Retsvirkninger af en handel indgået af en agent«)

- »1. En handel, der er indgået af en person (agent) i en anden persons (principalens) navn under oplysning om agentforholdet og uden at overskride de indrømmede rettigheder, stifter, ændrer og ophæver umiddelbart principalens civile rettigheder og forpligtelser.*
- 2. En agents rettigheder kan ligeledes udledes af de omstændigheder, hvorunder agenten handler (ekspedient inden for detailhandel, kassemedarbejder etc.). Såfremt en persons adfærd giver tredjemand rimelig*

grund til at antage, at den pågældende, der handler som principal, har udpeget den anden person som sin agent, er aftaler indgået med denne person i principalens navn bindende for principalen.

3. *Såfremt en agent i forbindelse med indgåelse af en aftale undlader at give oplysning om, at den pågældende handler i principalens navn og i principalens interesser, opnår principalen kun de rettigheder og påtager sig kun de forpligtelser, der opstår i forbindelse med aftalen, såfremt den anden aftalepart ud fra omstændighederne omkring aftaleindgåelsen var i stand til at forstå, at aftalen blev indgået med en agent, eller såfremt identiteten på den person, med hvem aftalen blev indgået, ikke havde nogen betydning for denne part.*

[...]

Artikel 2, stk. 24 (»Nøglebegreber i denne lov«), i Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Republikken Litauens lov om beskyttelse af forbrugerrettigheder i den affattelse, der finder anvendelse på nærværende sag, og som var gældende fra den 11.11.2017 til 1.8.2018, herefter »lov om forbrugerbeskyttelse«):

»24. Ved »forretningsdrivende« forstås en fysisk eller juridisk person eller anden organisation eller en enhed herunder, der søger at indgå eller indgår aftaler som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv, herunder personer, der handler i den forretningsdrivendes navn eller på den forretningsdrivendes vegne. En juridisk person kan anses for at være en forretningsdrivende, uanset hvilken retlig form de deltagere, den er sammensat af, har.

Kort fremstilling af de faktiske omstændigheder og retsforhandlingerne i hovedsagen

- 1 Sagsøgeren, M. Š., købte online af selskabet Tiketa billetter til et show, der var arrangeret af Baltic Music (»arrangøren«). Tiketa beskæftiger sig med salg af billetter til begivenheder (koncerter, shows og andre begivenheder), der arrangeres af tredjemand. Tiketa udøver ikke selv arrangørvirksomhed.
- 2 Tiketas websted indeholdt oplysninger om, at begivenheden var arrangeret af Baltic Music, og at Baltic Music som arrangør af begivenheden påtog sig det fulde ansvar for begivenheden og for kvaliteten og indholdet heraf samt for alle oplysninger, der blev givet vedrørende begivenheden. Tiketa selv blev omtalt som billetudsteder, der handler som en synlig agent [»atsiskleidęs tarpininkas«, der ordret betyder »synlig formidler«] (selv om national lovgivning almindeligvis anvender begrebet »astovas« (agent), når en aftale indgås i anden persons navn eller på en anden persons vegne).

- 3 De offentligt tilgængelige oplysninger om begivenheden indeholdt ikke yderligere oplysninger om, hvem der var part i aftalen, eller om fremgangsmåden ved tilbagebetaling af billetter i tilfælde af, at begivenheden måtte blive aflyst. Oplysninger om udbyderen af tjenesteydelser og om tilbagebetaling af billetter fremgik af de vilkår for levering af tjenesteydelser, der var offentliggjort på Tiketas websted. Hverken disse vilkår eller bekræftelsen på den indgåede aftale, der skulle gengive indholdet af disse vilkår, blev givet til forbrugeren på et varigt medium. En del af vilkårene for levering af tjenesteydelser (herunder oplysning om, at arrangøren ville påtage sig det fulde ansvar for tilbagebetaling af billetter, såfremt begivenheden måtte blive aflyst) var netop anført på den billet, der blev udstedt, så snart sagsøgeren havde betalt for den.
- 4 Da M. Š. ankom til begivenheden, erfarede han, at begivenheden ikke ville finde sted. Han rejste derfor over for Tiketa krav om tilbagebetaling af billetprisen og godtgørelse af afholdte rejseudgifter samt erstatning for ikke-økonomisk skade. Tiketa svarede, at selskabet ikke var ansvarlig for aflysningen af begivenheden, og rådede forbrugeren til at kontakte Baltic Music. Sidstnævnte ignorerede fuldstændig kravene.
- 5 M. Š. iværksatte dernæst et søgsmål med påstand om, at de sagsøgte Tiketa og Baltic Music tilpligtedes in solidum at betale erstatning for den økonomiske og ikke-økonomiske skade, der var lidt. Retten i første instans gav sagsøgeren delvist medhold i søgsmålet og tildelte sagsøgeren en del af de beløb, for hvilke der var rejst krav mod selskabet Tiketa. Tiketa iværksatte appel, men fik ikke medhold. Tiketa iværksatte dernæst revisionsappel ved den forelæggende ret [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Litauens øverste domstol)].

De væsentligste argumenter, der anføres af hovedsagens parter

- 6 Tiketa har anført, at Tiketa er en agent, der er synlig for offentligheden og leverer tjenesteydelser i form af udstedelse af billetter på arrangørens vegne. Tiketa har hævdet, at købet af billetter skal kvalificeres som indgåelse af en aftale mellem M. Š. og arrangøren, og at Tiketa i det øjeblik, hvor aftalen blev indgået, repræsenterede arrangøren. Tiketa har hævdet, at Tiketa ikke er ansvarlig for omstændigheder, der vedrørte begivenheden, herunder aflysningen heraf.
- 7 Tiketa har desuden fastholdt, at Tiketa har opfyldt forpligtelsen til at informere forbrugeren ved at give oplysninger i vilkårene for levering af tjenesteydelser, der er tilgængelige online. Inden forbrugeren foretager betaling, bekræfter denne via en såkaldt »click-wrap« aftale, dvs. ved aktivt at afkrydse en konkret rubrik i online-systemet og klikke på et konkret link, at være blevet gjort bekendt med vilkårene og at ville overholde disse som en del af betingelserne for aftalen.

Kort fremstilling af begrundelsen for forelæggelsen

- 8 Nærværende afdeling ved den forelæggende ret er stillet over for spørgsmål vedrørende a) fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende og b) opfyldelsen af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at give oplysninger til forbrugeren.

Fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende

- 9 Nærværende sag vedrører spørgsmålet om, hvordan retsforholdet mellem parterne korrekt kvalificeres, og hvad formidlerens juridiske status og dennes forpligtelser over for forbrugeren er.
- 10 Domstolen har i sin praksis forklaret, at opfattelsen af begrebet »erhvervsdrivende« skal fortolkes meget bredt, således at det omfatter enhver fysisk eller juridisk person, når denne udøver en aktivitet mod vederlag (dom af 4.10.2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, præmis 30). De nationale domstole, der har behandlet sagen, har ligeledes lagt en bred opfattelse af begrebet »erhvervsdrivende« til grund.
- 11 Nærværende afdeling ved den forelæggende ret er i tvivl om, hvorvidt definitionen på en erhvervsdrivende dækker både den forretningsdrivende, der handler i eget navn og anses for at være kontraktligt bundet i henhold til national aftaleret, og en person, der handler på en anden persons vegne, og som almindeligvis ikke anses for at være part i aftalen. En sammenligning af forskellige sprogversioner af artikel 2, stk. 2, i direktiv 2011/83 (engelsk, fransk, tysk og litauisk) giver anledning til rimelig tvivl for så vidt angår den litauiske oversættelse af begrebet erhvervsdrivende (på litauisk »įskaitant kiekvieną kitą asmenį« [der ordret betyder »herunder enhver anden person«] og på engelsk »including **through** any other person« (herunder via en anden person)) og korrekt gennemførelse heraf. Når det er sagt, er den forelæggende ret af den opfattelse, at en sammenlignende analyse af de forskellige sprogversioner ikke gør det muligt at definere det nøjagtige anvendelsesområde for begrebet erhvervsdrivende.
- 12 I overensstemmelse med en systematisk og teleologisk fortolkning af et selvstændigt begreb i EU-retten indebærer formålet med at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau (artikel 169 TEUF, chartrets artikel 38 og artikel 1 i direktiv 2011/83), at en formidler i en transaktion også kan anses for at være en erhvervsdrivende. Domstolen udelukker heller ikke denne mulighed i sin praksis.
- 13 Når begrebet erhvervsdrivende fortolkes generelt i forbindelse med forbrugerbeskyttelse, har Domstolen fastslået, at udtrykket »erhvervsdrivende«, der er defineret i både artikel 2, litra b), i direktivet om urimelig handelspraksis og i artikel 2, stk. 2, i direktiv 2011/83, skal fortolkes ensartet. En fysisk eller juridisk person skal for at blive betragtet som erhvervsdrivende som omhandlet i artikel 2, stk. 2, i direktiv 2011/83 »»udøve[...] virksomhed som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøve[...] et liberalt erhverv« eller handle[...] i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne« (dom af 4.10.2018,

Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, præmis 29 og 36, og af 3.10.2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, præmis 36-37).

- 14 Definitionen i artikel 2, litra b), i direktivet om urimelig handelspraksis fører til en antagelse om, at en erhvervsdrivende, der handler i eget navn, og en person, der handler i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne, er alternative enheder, der er omfattet af definitionen af »erhvervsdrivende«. Den nævnte praksis fra Domstolen danner derfor grundlag for den opfattelse, at omfanget af det personelle anvendelsesområde for direktiv 2011/83 dækker både en person, der udøver virksomhed som handlende, håndværker eller industridrivende eller udøver et liberalt erhverv, og en person, der handler i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne.
- 15 Samtidig er nærværende afdeling ved den forelæggende ret i tvivl om, hvorvidt fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende skal ses i sammenhæng med oplysning om agentforholdet. Det fremgår af artikel 6 i direktiv 2011/83, at inden en forbruger bindes af en aftale om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysninger, herunder om adressen og identiteten på den erhvervsdrivende, på hvis vegne den pågældende handler, og den fysiske adresse på det faste forretningssted, hvortil forbrugeren kan indgive eventuelle klager. Dette giver anledning til følgende rimelige spørgsmål: Er det relevant for fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende, om en person, der handler i en erhvervsdrivendes navn eller på en erhvervsdrivendes vegne, har givet forbrugeren disse oplysninger om den primære erhvervsdrivende? Med andre ord, kan en forbruger (en køber) kun rejse krav mod en formidler i henhold til en forbrugeraftale, hvis sidstnævnte har undladt på behørig vis at oplyse om agentforholdet og har givet forbrugeren det fejlagtige indtryk, at formidleren handler i egenskab af ejer af de pågældende varer (aftalepart i forbrugeraftalen)? (Dette er Domstolens opfattelse i dom af 9.11.2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840, jf. præmis 34).
- 16 Nærværende afdeling ved den forelæggende ret ønsker ligeledes afklaret, hvorvidt det retsforhold, der er opstået mellem parterne i sagen, kan kvalificeres som levering af en dobbelt tjenesteydelse (billetudstedelse og organisering af begivenheder), hvorved både billetsælgeren og arrangøren kan anses for at være erhvervsdrivende, dvs. parter i forbrugeraftalen. Den forelæggende ret er af den opfattelse, at retsforholdet mellem køberen, billetsælgeren og arrangøren i en sådan situation skal kvalificeres som to aftaler: 1) en aftale om tjenesteydelser mellem billetkøberen (forbrugeren) og arrangøren, som er indgået via agenten (Tiketa), hvorved arrangøren påtager sig at arrangere begivenheden i henhold til de vilkår, der fremgår af billetten, og 2) en aftale mellem formidleren (Tiketa) og billetkøberen, i henhold til hvilken Tiketa sælger billetter til køberen og påtager sig at give de væsentlige oplysninger, der er opregnet i artikel 6 i direktiv 2011/83.

Opfyldelse af den erhvervsdrivendes pligt til at give oplysninger til forbrugeren

- 17 Nærværende afdeling ved den forelæggende ret er endvidere i tvivl om, hvorledes opfyldelsen af den forpligtelse til at give oplysninger til forbrugeren, som i direktiv 2011/83 er pålagt den erhvervsdrivende, påvirker den retlige kvalificering af parternes forhold, og om behørig opfyldelse af forpligtelsen til at give oplysninger til forbrugeren i alle situationer er uløseligt forbundet med kravet om, at forbrugeren på et varigt medium skal gives en bekræftelse af aftalen og oplysninger forud for indgåelse af aftalen.
- 18 Det må antages, at oplysningspligten er korrekt opfyldt, såfremt 1) alle oplysninger som opregnet i artikel 6, stk. 1, litra a) til t), i direktiv 2011/83 er givet, og 2) disse oplysninger er givet på en klar og forståelig måde. Da de oplysninger om begivenheden, der blev gjort offentligt tilgængelige på Tiketass websted, kun indeholdt en del af de påkrævede oplysninger, opstår spørgsmålet, om det med henblik på at sikre effektiv forbrugerbeskyttelse er tilstrækkeligt, hvis den erhvervsdrivende forud for indgåelse af en aftale om fjernsalg udelukkende i vilkårene for levering af tjenesteydelser giver detaljerede oplysninger, herunder oplysninger om tjenesteyderen og om tilbagebetaling af billetter.
- 19 Denne måde at give oplysninger på forud for indgåelse af aftalen har ligeledes givet anledning til et spørgsmål om, hvorvidt kravet om gennemsigtighed er opfyldt. Kravet om gennemsigtighed er kendetegnet ved to grundlæggende elementer: klarhed, som skal referere til de eksterne måder, hvormed oplysningerne vises for forbrugeren, og dermed læsbarheden og genkendeligheden af disse oplysninger i det miljø, hvor transaktionen finder sted, samt forståelighed, der refererer til oplysningernes specifikke indhold, idet forbrugeren skal oplyses om de retlige konsekvenser af sine valg (jf. generaladvokat Pitruzzellas forslag til afgørelse af 28.2.2019 i Amazon EU-sagen, C-649/17, EU:C:2019:165, punkt 107).
- 20 I denne henseende står nærværende afdeling ved den forelæggende ret over for det rimelige spørgsmål, hvorvidt oplysninger om tilbagebetaling af billetter, der er anført i vilkårene for levering af tjenesteydelser, skal anses for at være tilstrækkeligt til at sikre, at forbrugeren entydigt forstår, hvem der er part i den indgåede aftale, og mod hvem den pågældende kan rejse krav eller anlægge søgsmål i tilfælde af misligholdelse af aftalen.
- 21 Desuden er det i den foreliggende sag ikke fastslået, at disse oplysninger blev givet på et varigt medium, og der forelå ikke på et varigt medium en efterfølgende bekræftelse af aftalen, der indeholdt alle de oplysninger, der kræves i henhold til artikel 6, stk. 1, i direktiv 2011/83.
- 22 I henhold til Domstolens praksis forstås begrebet »varigt medium« som ethvert instrument, der gør det muligt for brugeren af betalingstjenester at lagre information, der er rettet personligt til den pågældende på en måde, der tillader fremtidig søgning i et tidsrum, der er afpasset efter informationsformålet, og som

giver mulighed for uændret gengivelse af den lagrede information (dom af 25.1.2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, præmis 40).

- 23 I henhold til Domstolens praksis skal et varigt medium sikre, at forbrugeren opnår de oplysninger, der henvises til i artikel 6, stk. 1, i direktiv 2011/83, for at gøre det muligt for denne i givet fald at påberåbe sig sine rettigheder. Gives der blot oplysninger på den erhvervsdrivendes websted, opfylder dette ikke kravene om et varigt medium (jf. dom af 5.7.2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, præmis 42-44, og af 9.11.2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, C-42/15, EU:C:2016:842, præmis 35).
- 24 Endelig ønsker nærværende afdeling ved den forelæggende ret oplyst, om artikel 6, stk. 5, i direktiv 2011/83 kan danne grundlag for den opfattelse, at de vilkår for tjenesteydelser, der er offentliggjort på UAB Tiketass websted, er en integreret del af aftalen om fjernsalg, og om bestemmelserne i disse vilkår dermed alene kan anses for rimelige, såfremt oplysningerne heri er givet til forbrugeren på et varigt medium.

ARBEJDSDOKUMENT