



Press och information

Europeiska unionens domstol
PRESSMEDDELANDE nr 89/19
Luxemburg, den 10 juli 2019

Dom i mål C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V mot Amazon EU Sàrl

En plattform för e-handel som Amazon är inte skyldig att alltid tillhandahålla konsumenten ett telefonnummer innan ett avtal sluts

Det föreligger emellertid en skyldighet att tillhandahålla konsumenten ett kommunikationsmedel som möjliggör för konsumenten att snabbt komma i kontakt med näringsidkaren och att kunna kommunicera effektivt med vederbörande

Bolaget Amazon EU erbjuder onlineförsäljning av olika varor enbart genom en webbplats, bland annat i Tyskland på webbplatsen www.amazon.de. Talan väcktes mot Amazon vid tyska domstolar av Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (Federal sammanslutning av konsumentcentra och konsumentföreningar, nedan kallad Bundesverband). Bunderverband yrkade att domstolen skulle fastställa att Amazon inte iakttog sin lagstadgade skyldighet att tillhandahålla konsumenten effektiva medel för att kontakta bolaget, eftersom det inte på ett klart och tydligt sätt informerade konsumenterna om sitt telefon- och telefaxnummer. Bunderverband hävdade att Amazons uppringningstjänst inte uppfyllde informationskraven, då konsumenten skulle genom flera steg för att komma i kontakt med en representant för bolaget. **Enligt tysk rätt ska nämligen näringsidkaren alltid informera konsumenten om sitt telefonnummer innan distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler ingås.**

Bundesgerichtshof (Federala Högsta domstolen, Tyskland), som ska pröva målet i sista instans, har frågat domstolen om direktiv 2011/83¹ utgör hinder för en sådan nationell lagstiftning och om näringsidkaren är skyldig att upprätta en ny telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto för att konsumenterna ska kunna kontakta näringsidkaren. Bundesgerichtshof önskar även få klarhet i huruvida en näringsidkare som Amazon kan använda andra kommunikationsmedel såsom chat eller ett system där konsumenten rings upp.

Domstolen besvarar i sin dom av i dag frågan med att **direktivet utgör hinder för en sådan nationell lagstiftning**, genom att påpeka att detta **direktiv inte ålägger näringsidkaren att upprätta en ny telefonanslutning-** eller en telefaxanslutning eller en ny e-postadress för att konsumenten alltid ska kunna kontakta näringsidkaren och att direktivet enbart ålägger en skyldighet att informera om telefon- och telefaxnummer och e-postadress när näringsidkaren redan förfogar över dessa medel för konsumentkommunikation. Domstolen konstaterar samtidigt att **direktivet ålägger näringsidkaren att tillhandahålla konsumenten ett kommunikationsmedel som säkerställer en snabb och effektiv kommunikation och att näringsidkaren kan använda andra kommunikationsmedel än dem som föreskrivs i detta direktiv för att uppfylla dessa krav.**

Domstolen konstaterar att direktivet syftar till att säkerställa **en hög skyddsnivå för konsumenterna** genom att säkerställa information och säkerhet vid transaktioner med näringsidkare. Konsumentens möjlighet att snabbt kunna komma i kontakt med näringsidkaren och att kommunicera effektivt med vederbörande har således avgörande betydelse för att säkerställa ett effektivt genomförande av konsumenträttigheterna, bland annat ångerrätten. Det ska dock

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 2011, s. 64).

säkerställas en **god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag**, såsom framgår av detta direktiv, samtidigt som **näringsidkarens näringsfrihet**, varom stadgas i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, **respekteras**.

Domstolen finner att en ovillkorlig skyldighet för näringsidkaren att alltid tillhandahålla konsumenten ett telefonnummer eller att upprätta en ny telefon- eller telefaxanslutning eller ett nytt e-postkonto för att konsumenterna ska kunna kontakta näringsidkaren är oproportionerlig. Vad beträffar innebörden av uttrycket "där sådan finns" i direktivet, med hänvisning till tre gängse medel för kommunikation mellan konsumenten och näringsidkaren (telefon, telefax och e-post) och trots skillnader mellan språkversionerna, finner domstolen att detta uttryck avser den situation där näringsidkaren redan förfogar över ett sådant medel och tillhandahåller det för konsumenter. (51)

Direktivet utgör vidare inte hinder för att näringsidkaren informerar om **andra kommunikationsmedel (såsom kontaktformulär online, chat eller ett uppringningssystem)** såvitt dessa medel möjliggör en snabb och effektiv kommunikation mellan konsumenten och näringsidkaren, vilket förutsätter att informationen om dessa medel tillhandahålls konsumenten på ett klart och tydligt sätt.

Domstolen erinrar om att det **ankommer på nationella domstolar att bedöma om de kommunikationsmedel som näringsidkaren tillhandahåller konsumenten möjliggör för konsumenten att snabbt kunna komma i kontakt med näringsidkaren och kommunicera effektivt med vederbörande** och om informationen om dessa kommunikationsmedel tillhandahålls på ett klart och tydligt sätt. Vad beträffar sistnämnda villkor påpekar domstolen att den omständigheten att ett telefonnummer först blir tillgängligt efter ett antal klick på webbplatsen inte i sig innebär att den form som har använts för att informera konsumenten inte är klar och tydlig.

PÅPEKANDE: Begäran om förhandsavgörande gör det möjligt för domstolarna i medlemsstaterna att, i ett mål som pågår vid dem, vända sig till EU-domstolen med frågor om tolkningen av unionsrätten eller om giltigheten av en unionsrättsakt. Domstolen avgör inte målet vid den nationella domstolen. Det är den nationella domstolen som ska avgöra målet i enlighet med EU-domstolens avgörande. Detta avgörande är på samma sätt bindande för de övriga nationella domstolar där en liknande fråga uppkommer.

Detta är en icke-officiell handling avsedd för massmedia och den är inte bindande för domstolen.

Domen i [fulltext](#) publiceras på webbplatsen CURIA dagen för avkunnandet.

Kontaktperson för press: Gitte Stadler ☎ +352 4303 3127

Bilder från avkunnandet av domen finns tillgängliga på "[Europe by Satellite](#)" ☎ (+32) 2 2964106