



Presse og Information

Den Europæiske Unions Domstol
PRESSEMEDDELELSE NR. 89/19

Luxembourg den 10. juli 2019

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

En platform for e-handel som Amazon er ikke forpligtet til i alle tilfælde at stille et telefonnummer til rådighed for forbrugeren inden indgåelsen af en aftale

Den er imidlertid forpligtet til at stille et kommunikationsmiddel til rådighed for forbrugeren, der gør det muligt for den pågældende at kontakte den hurtigt og kommunikere effektivt med den

Selskabet Amazon EU udbyder onlinesalg af forskellige varer udelukkende ved hjælp af et websted, bl.a. i Tyskland via webstedet www.amazon.de. Selskabet blev sagsøgt ved de tyske domstole af Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (forbundssammenslutning af forbrugerforeninger, herefter »Bundesverband«). Bundesverband nedlagde påstand om, at det blev fastslået, at Amazon ikke overholdt sin lovpligtige forpligtelse til at give forbrugeren effektive midler til at kontakte selskabet, idet det ikke på en klar og forståelig måde oplyste forbrugerne om sit telefonnummer og sit telefaxnummer. Bundesverband hævdede, at Amazons opringningstjeneste ikke opfyldte oplysningskravene, da forbrugeren skulle igennem flere skridt for at komme i kontakt med en repræsentant for selskabet. **I tysk ret pålægges den erhvervsdrivende således under alle omstændigheder at oplyse forbrugeren om sit telefonnummer inden indgåelse af aftaler om fjernsalg eller af aftaler, der indgås uden for fast forretningssted.**

Bundesgerichtshof (forbundsdomstol, Tyskland), der i denne sammenhæng er forelagt en tvist til afgørelse i sidste instans, har adspurgt Domstolen, om direktivet om forbrugerbeskyttelse¹ er til hinder for en sådan national lovgivning, og om den erhvervsdrivende er forpligtet til at oprette en telefon- eller telefaxforbindelse eller en ny e-mail-konto, så forbrugerne kan kontakte den pågældende. Bundesgerichtshof ønsker ligeledes oplyst, om en erhvervsdrivende som Amazon kan anvende andre kommunikationsmidler såsom internet-chat eller et system med opringning til forbrugeren.

Domstolen besvarer i sin dom af i dag spørgsmålet med, at **direktivet er til hinder for en sådan lovgivning**, idet Domstolen fremhæver, at dette **direktiv ikke forpligter den erhvervsdrivende til at oprette en telefon- eller telefaxforbindelse** eller en ny e-mailadresse, så forbrugerne kan kontakte den pågældende under alle omstændigheder, og at dette direktiv kun pålægger en pligt til at oplyse telefon- og telefaxnummer og e-mailadresse i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende allerede har disse midler til at kommunikere med forbrugerne. Domstolen fastslår samtidigt, at **direktivet pålægger den erhvervsdrivende at stille et kommunikationsmiddel til rådighed for forbrugeren, der sikrer en direkte og effektiv kommunikation, og at den erhvervsdrivende kan anvende andre kommunikationsmidler end dem, der er fastsat i dette direktiv, for at opfylde disse krav.**

Domstolen konstaterer, at direktivet har til formål at sikre et **højt beskyttelsesniveau for forbrugerne** ved at garantere deres oplysning og deres sikkerhed i transaktioner med erhvervsdrivende. Med henblik herpå har forbrugeren mulighed for at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende afgørende betydning for sikringen og den effektive gennemførelse af forbrugerrettighederne og navnlig fortrydelsesretten.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25.10.2011 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).

Der skal dog sikres en **rimelig balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og virksomhedernes konkurrenceevne**, således som det fremgår af dette direktiv, samtidig med, at **den erhvervsdrivendes frihed til at oprette og drive egen virksomhed** som omhandlet i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder respekteres.

Domstolen finder, at en ubetinget forpligtelse for den erhvervsdrivende til under alle omstændigheder 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. Hvad angår betydningen af udtrykket »eventuelle«, der er indeholdt i direktivet, med henvisning til tre almindelige midler til kommunikation mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende (telefon, telefax og e-mail), og til trods for forskellene i sprogversionerne, finder Domstolen, at dette udtryk omhandler det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har sådant middel og stiller det til rådighed for forbrugerne

Direktivet er desuden ikke til er til hinder for, at den erhvervsdrivende oplyser om **andre kommunikationsmidler (såsom online-kontaktformular, internet-chat eller et system med opringning)**, for så vidt som disse midler gør en direkte og effektiv kommunikation mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende mulig, hvilket forudsætter, at oplysningerne vedrørende disse midler er tilgængelige for forbrugeren på klar og forståelig vis.

Domstolen bemærker, at **det tilkommer de nationale domstole at bedømme, om de kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed for forbrugeren, sætter denne forbruger i stand til at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende**, og om oplysningerne vedrørende disse kommunikationsmidler er tilgængelige på klar og forståelig vis. Hvad det sidstnævnte angår bemærker Domstolen, at den omstændighed, at et telefonnummer først bliver tilgængeligt efter en række klik på webstedet, ikke som sådan indebærer, at den form, der er anvendt til at give forbrugeren oplysninger, ikke er klar og forståelig.

BEMÆRKNING: Gennem en præjudiciel forelæggelse kan retterne i medlemsstaterne i forbindelse med retssager, der verserer for dem, forelægge Domstolen spørgsmål vedrørende fortolkningen af EU-retten eller gyldigheden af en EU-retsakt. Domstolen træffer ikke afgørelse i den nationale retstvist. Det tilkommer den nationale ret at afgøre sagen i overensstemmelse med Domstolens afgørelse, der på tilsvarende måde er bindende for andre nationale retter i sager vedrørende en tilsvarende problemstilling.

Dette er et ikke-officielt dokument til mediernes brug og forpligter ikke Domstolen.

[Dommen](#) offentliggøres på webstedet CURIA på afsigelsesdagen.

Kontakt i Kontoret for Presse og Information: Gitte Stadler ☎ (+352) 4303 3127

Billeder fra domsafsigelsen er tilgængelige via »[Europe by Satellite](#)« ☎ (+32) 2 2964106