

Mål C-536/20**Sammanfattning av begäran om förhandsavgörande enligt artikel 98.1 i domstolens rättegångsregler****Datum för ingivande:**

22 oktober 2020

Hänskjutande domstol

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Högsta domstolen, Litauen)

Datum för beslutet att begära förhandsavgörande:

21 oktober 2020

Klagande:

UAB Tiketa

Övriga parter:

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

Saken i det nationella målet

Målet gäller en tvist om återbetalning av ett belopp som en konsument betalat för evenemangsbiljetter samt ersättning för den ideella skada som har åsamkats till följd av att evenemanget ställdes in.

Syfte med och rättslig grund för begäran om förhandsavgörande

Tolkning av bestämmelserna i direktiv 2011/83 om begreppet näringsidkare; artikel 267 tredje stycket i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt

Frågor som har hänskjutits för förhandsavgörande

1. Ska begreppet näringsidkare som definieras i artikel 2.2 i direktiv 2011/83 tolkas så, att den som agerar mellanhand när en konsument köper en biljett kan anses vara en näringsidkare som är bunden av de skyldigheter som följer av

direktiv 2011/83 och således utgöra part till det försäljnings- eller tjänsteavtal som konsumenten kan rikta anspråk eller väcka talan mot?

1.1. Är det relevant för tolkningen av begreppet näringsidkare som definieras i artikel 2.2 i direktiv 2011/83 huruvida den som agerar mellanhand när en konsument köper en biljett klart och tydligt har lämnat all information som anges i artikel 6.1 c och d i direktiv 2011/83 om den huvudsakliga näringsidkaren till konsumenten innan denne blir bunden av ett distansavtal?

1.2. Ska konsumenten anses ha blivit informerad om att det rör sig om en förmedlingstjänst när den som är involverad i biljettköpsprocessen tillhandahåller den huvudsakliga näringsidkarens namn och juridiska form samt information om att den huvudsakliga näringsidkaren tar fullt ansvar för evenemanget, dess kvalitet, innehåll och information om evenemanget samt anger att dess enda funktion är att vara biljettdistributör och utgöra ett synligt ombud och detta sker innan konsumenten är bunden av ett distansavtal?

1.3. Kan begreppet näringsidkare som definieras i artikel 2.2 i direktiv 2011/83 tolkas så, att både biljettförsäljaren och evenemangsarrangören kan anses vara näringsidkare, det vill säga parter till konsumentavtalet, med hänsyn till att parternas rättsförhållande omfattar två olika tjänster (biljettdistribution och evenemangsorganisation)?

2. Ska kravet på att tillhandahålla information samt att göra informationen tillgänglig för konsumenten på ett klart och begripligt språk, enligt artikel 8.1 i direktiv 2011/83, tolkas och tillämpas på ett sådant sätt att skyldigheten att informera konsumenten anses vara uppfyllt om denna information framgår av mellanhandens villkor för tillhandahållande av tjänster, när dessa har gjorts tillgängliga för konsumenten på webbplatsen tiketa.lt innan konsumenten genomför betalningen och bekräftar att han eller hon har tagit del av mellanhandens villkor för tillhandahållande av tjänster samt åtar sig att följa dem, vilka utgör en del av villkoren för den transaktion som ska ingås, genom ett så kallat click-wrap-avtal, det vill säga genom att aktivt kryssa för en viss ruta i onlinesystemet och klicka på en viss länk?

2.1. Har det betydelse för tolkningen och tillämpningen av detta krav att sådan information inte tillhandahålls på ett varaktigt medium samt att det inte förekommer någon efterföljande bekräftelse av avtalet, där all nödvändig information enligt artikel 6.1 i direktiv 2011/83 tillhandahålls på ett varaktigt medium såsom krävs enligt artikel 8.7 i direktiv 2011/83?

2.2. Ska, enligt artikel 6.5 i direktiv 2011/83, den information som framgår av mellanhandens villkor för tillhandahållande av tjänster utgöra en integrerad del av distansavtalet, även om informationen inte har tillhandahållits på ett varaktigt medium och/eller det inte har skett någon efterföljande bekräftelse av avtalet på ett varaktigt medium?

Anförda unionsbestämmelser

Artikel 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (nedan kallat FEUF)

Artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad stadgan),

Artiklarna 1, 2.2, 6.1 c och d, 6.5, 8.1 och 8.7 a i 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 (nedan kallat direktiv 2011/83).

Artikel 2 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (nedan kallat direktivet om otillbörliga affärsmetoder)

Anförda nationella bestämmelser

Republiken Litauens civillag (nedan kallad civillagen)

Artikel 6.228¹ tredje stycket ("Begreppet konsumentavtal och andra begrepp"):

"3. Företagare: en fysisk eller juridisk person eller annan organisation, eller enhet därav, som avser att ingå eller faktiskt ingår avtal för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, inklusive personer som agerar i företagarens namn eller för dennes räkning. En juridisk person kan anses vara företagare oberoende av den rättsliga formen för dess ingående parter."

Artikel 2.133 ("Rättsverkningar av att en transaktion ingås av ett ombud"):

"1. En transaktion som ingås av en person (ett ombud) i en annan persons (huvudmannens) namn genom att det öppet redovisas att det rör sig om ett ombud och de tilldelade rättigheterna inte överskrids, ska direkt fastställa, ändra och upphäva huvudmannens civila rättigheter och skyldigheter.

2. Ombudets rättigheter kan även vara en konsekvens av omständigheterna för ombudets verksamhet (som säljare i detaljhandel, kassapersonal osv.). Om en person agerar på ett sådant sätt att det ger tredje part rimliga skäl att tro att han eller hon, i egenskap av huvudman, har utsett den andra personen till hans eller hennes ombud, ska avtal som denna person ingår i huvudmannens namn vara bindande för huvudmannen.

3. *Om ett ombud ingår en transaktion och underlåter att tillhandahålla information om att han eller hon agerar i huvudmannens namn och i hans eller hennes intressen, ska huvudmannen endast överta de rättigheter och skyldigheter som följer av transaktionen om den andra parten i transaktionen, utifrån omständigheterna för avtalets ingående, har haft förmåga att uppfatta att transaktionen ingicks med ett ombud eller om identiteten för den person med vilken transaktionen ingicks saknade betydelse för den parten.*

[...]"

Artikel 2.24 ("Viktiga begrepp i denna lag") i Republiken Litauens lag om skydd för konsumenters rättigheter (den version som är tillämplig i detta mål var i kraft från den 11 november 2017 till den 1 augusti 2018; "lagen om konsumentskydd"):

"24. Företagare: en fysisk eller juridisk person eller annan organisation, eller enhet därav, som avser att ingå eller faktiskt ingår avtal för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten, inklusive personer som agerar i företagarens namn eller för dennes räkning. En juridisk person kan anses vara företagare oberoende av den rättsliga formen för dess ingående parter."

Kortfattad redogörelse för de faktiska omständigheterna och förfarandet i det nationella målet

- 1 Sökanden, M. Š., köpte biljetter på nätet från företaget Tiketa till en föreställning som arrangerades av Baltic Music (nedan kallad evenemangsarrangören). Tiketa arbetar med att distribuera biljetter till evenemang (konserter, föreställningar och andra evenemang) som arrangeras av tredje part. Tiketa deltar inte själv i verksamheten med att arrangera evenemang.
- 2 På Tiketas webbplats fanns information om att evenemanget arrangerades av Baltic Music samt att Baltic Music i egenskap av evenemangsarrangör tog fullt ansvar för evenemanget, dess kvalitet och innehåll samt all information om evenemanget. Vad gäller Tiketa angavs att biljettdistributören agerade som så kallat synligt ombud ["atsiskleidęs tarpininkas", bokstavligt översatt "synlig mellanhand"] (det begrepp som normalt används i nationell rätt när ett avtal ingås i en annan persons namn eller för en annan persons räkning är dock "atstovas" (ombud)).
- 3 I evenemangsinformationen som var allmänt tillgänglig nämndes inget ytterligare om vem som var part till avtalet eller om återbetalningsförfarandet för biljetter om evenemanget skulle ställas in. Information om tjänsteleverantören och återbetalning av biljetterna tillhandahålls i villkoren för tillhandahållande av tjänster som finns publicerade på Tiketas webbplats. Konsumenten tillhandahölls varken dessa villkor eller någon bekräftelse på det ingångna avtalet som återgav informationen i dessa regler på ett varaktigt medium. En del av reglerna för

tillhandahållande av tjänster (bland annat information om att evenemangsarrangören skulle ta fullt ansvar för återbetalning av biljetter) fanns också med på den biljett som genererades så snart sökanden hade betalat.

- 4 När M. Š. kom till evenemanget fick han veta att det inte skulle äga rum. Han riktade därför anspråk mot Tiketa och begärde återbetalning av biljettpris och resekostnader samt ersättning för den ideella skadan. Tiketa svarade att företaget inte var ansvarigt för att evenemanget hade ställts in och rekommenderade konsumenten att kontakta Baltic Music. Den sistnämnda parten ignorerade helt de framställda anspråken.
- 5 M. Š. väckte därefter talan och yrkade att svarande Tiketa och Baltic Music skulle förpliktas att solidariskt betala ersättning för den ekonomiska och ideella skada som åsamkats. Domstolen i första instans biföll delvis talan och tilldelade sökanden en del av det yrkade beloppet från företaget Tiketa. Tiketa överklagade detta utan framgång. Tiketa överklagade därefter till den hänskjutande domstolen [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas; Litauens högsta domstol].

Parternas huvudargument

- 6 Tiketa gör gällande att det är ett öppet redovisat synligt ombud som tillhandahåller biljettdistributionstjänster för evenemangsarrangörens räkning. Företaget gör gällande att biljettköpet måste klassificeras som ingående av ett avtal mellan M. Š. och evenemangsarrangören samt att Tiketa företrädde evenemangsarrangören vid tidpunkten då avtalet ingicks. Tiketa anser sig inte vara ansvarigt för några omständigheter som rör evenemanget, inbegripet om det ställs in.
- 7 Tiketa vidhåller också att företaget uppfyller skyldigheten att informera konsumenten genom att tillhandahålla information i de villkor för tillhandahållande av tjänster som publiceras online. Innan betalningen genomförs bekräftar konsumenten, i ett ”click-wrap-avtal”, genom att aktivt kryssa för en viss ruta i onlinesystemet och klicka på en viss länk, att han eller hon har tagit del av villkoren och åtar sig att följa dem såsom en del av avtalsvillkoren.

Kortfattad redogörelse för skälen till att förhandsavgörande begärs

- 8 Den hänskjutande domstolen behöver pröva frågor som gäller a) tolkningen av begreppet näringsidkare och b) uppfyllandet av näringsidkarens skyldighet att informera konsumenten.

Tolkningen av begreppet näringsidkare

- 9 Detta mål gäller den lämpliga klassificeringen av rättsförhållandet mellan parterna, mellanhandens rättsliga ställning samt dennes skyldigheter gentemot konsumenten.

- 10 I sin rättspraxis har EU-domstolen förklarat att begreppet näringsidkare ska ges en särskilt vid innebörd, som omfattar varje fysisk eller juridisk person när den utövar verksamhet mot betalning (domstolens dom av den 4 oktober 2018 i mål Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punkt 30). De nationella domstolar som har tagit upp ärendet till prövning har också gett begreppet ”näringsidkare” en vid innebörd.
- 11 Den hänskjutande domstolen önskar få klarhet i om definitionen av näringsidkare täcker både en företagare som agerar för egen räkning och anses ha ingått ett bindande avtal enligt nationell avtalsrätt, och en person som agerar för annan persons räkning och normalt inte anses vara part till avtalet. En jämförelse av olika språkversioner av artikel 2.2 i direktiv 2011/83 (engelska, franska, tyska och litauiska) väcker rimliga tvivel vad gäller den litauiska översättningen av begreppet näringsidkare (på litauiska ”*įskaitant kiekvieną kitą asmenį*” [bokstavligt översatt: ”inklusive varje annan person”], som på engelska formuleras ”including **through** any other person”) samt om detta är korrekt återgivet. Den hänskjutande domstolen anser dock att det exakta tillämpningsområdet för begreppet näringsidkare inte kan fastställas genom att jämföra de olika språkversionerna.
- 12 I enlighet med en systematisk och teleologisk tolkning av ett självständigt unionsrättsligt begrepp innebär målet att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå (artikel 169 FEUF, artikel 38 i stadgan, artikel 1 i direktiv 2011/83) att en mellanhand i en transaktion även kan anses vara näringsidkare. EU-domstolen utesluter inte heller denna möjlighet i sin praxis.
- 13 Vid sin tolkning av begreppet näringsidkare i det större konsumentskyddssammanhanget har EU-domstolen slagit fast att begreppet näringsidkare, som definieras i både artikel 2 b i direktivet om otillbörliga affärsmetoder och artikel 2.2 i direktiv 2011/83, ska tolkas enhetligt. För att anses vara en näringsidkare i den mening som avses i artikel 2.2 i direktiv 2011/83 måste den fysiska eller juridiska personen handla ”för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten” eller ”i en näringsidkares namn eller på en näringsidkares vägnar” (domstolens dom av den 4 oktober 2018 i mål C-105/17, Kamenova, EU:C:2018:808, punkterna 29 och 36, dom av den 3 oktober 2013 i mål C-59/12, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, EU:C:2013:634, punkterna 36 och 37).
- 14 Den definition som ges i artikel 2 b i direktivet om otillbörliga affärsmetoder leder till antagandet att en näringsidkare som agerar i eget namn och en person som agerar i näringsidkarens namn eller på hans vägnar är alternativa enheter som faller under definitionen av ”en näringsidkare”. EU-domstolens angivna praxis ger därför stöd för ståndpunkten att den personkrets som omfattas av tillämpningsområdet för direktiv 2011/83 är både en person som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten och en person som agerar i näringsidkarens namn eller på hans vägnar.

- 15 Den hänskjutande domstolen önskar samtidigt få klarhet i om tolkningen av begreppet näringsidkare måste kopplas till att det finns synlig information om att det rör sig om ett ombud. I artikel 6 i direktiv 2011/83 fastställs att innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om adress till och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar samt den fysiska adressen till det fasta driftställe dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer. Därmed uppkommer följande befogade fråga: har det betydelse för tolkningen av begreppet näringsidkare om en person som agerar i näringsidkarens namn har tillhandahållit konsumenten sådan information om den huvudsakliga näringsidkaren? Med andra ord: kan en konsument (köpare) rikta anspråk som grundar sig på ett konsumentavtal mot en mellanhand enbart om denne inte på ett korrekt sätt har angett att den agerar som mellanhand och har gett konsumenten det felaktiga intrycket att mellanhanden säljer varor i egenskap av varans ägare (det vill säga som en part till konsumentavtalet)? (Detta är den ståndpunkt EU-domstolen intar i sin dom av den 9 november 2016 i mål C-149/15, Wathelet, EU:C:2016:840; se punkt 34).
- 16 Den hänskjutande domstolen ställer även frågan om det rättsförhållande som har uppstått mellan parterna i målet kan klassificeras som tillhandahållande av två olika tjänster (biljettdistribution och evenemangsorganisation), vilket innebär att såväl biljettförsäljaren som evenemangsarrangören kan anses vara näringsidkare, det vill säga parter till konsumentavtalet. Den hänskjutande domstolen anser att i ett sådant fall kan rättsförhållandet mellan köpare, biljettförsäljare och arrangör anses omfatta två avtal: 1) ett tjänsteavtal mellan biljettköparen (konsumenten) och evenemangsarrangören som ingås via ombudet (Tiketa) varigenom arrangören åtar sig att genomföra evenemanget i enlighet med de villkor som anges på biljetten, och 2) ett avtal mellan mellanhanden (Tiketa) och biljettköparen varigenom Tiketa säljer biljetter till köparen och åtar sig att tillhandahålla den avgörande information som anges i artikel 6 i direktiv 2011/83.

Uppfyllandet av näringsidkarens skyldighet att informera konsumenten

- 17 Den hänskjutande domstolen önskar även få klarhet i hur den skyldighet att informera konsumenten som åläggs näringsidkaren genom direktiv 2011/83 påverkar den rättsliga klassificeringen av parternas rättsförhållande samt om ett korrekt fullgörande av skyldigheten att informera konsumenten under alla omständigheter är direkt kopplat till kravet att konsumenten ska tillhandahållas en bekräftelse på avtalet samt information på ett varaktigt medium innan avtalet ingås.
- 18 Det får antas att skyldigheten att informera är uppfylld om 1) all information som anges i artikel 6.1 a–t i direktiv 2011/83 har lämnats och om 2) denna information har lämnats på ett klart och tydligt sätt. Eftersom den evenemangsinformation som gjorts allmänt tillgänglig på Tiketas webbplats endast innehöll en del av den information som krävs, uppkommer frågan om ett effektivt konsumentskydd kan säkerställas i tillräcklig grad om näringsidkaren nöjer sig med att tillhandahålla

detaljerad information, inklusive information om tjänsteleverantören och återbetalning av biljetter, i villkoren för tillhandahållande av tjänster innan ett distansavtal ingås.

- 19 Detta väcker även frågan om detta sätt att tillhandahålla förhandsinformation är förenligt med kravet på öppenhet. Öppenhetskravet kännetecknas av två grundläggande aspekter. Den första är klarheten, vilken avser de externa sätt på vilka uppgifterna visas för konsumenten och därigenom huruvida de går att läsa och känna igen i den miljö där transaktionen äger rum. Den andra är begripligheten, vilken däremot avser uppgifternas specifika innehåll, i och med att konsumenten ska få information om de rättsliga konsekvenserna av sina val (se förslag till avgörande av generaladvokaten Pitruzzella av den 28 februari 2019 i målet C-649/17, Amazon EU, EU:C:2019:165, punkt 107).
- 20 I det avseendet behöver den hänskjutande domstolen även få svar på den befogade frågan om tillhandahållandet av information om återbetalning av biljetter i villkoren för tillhandahållande av tjänster kan anses vara ett lämpligt sätt för att säkerställa att konsumenten utan svårighet förstår vem som är part till det ingångna avtalet samt vem konsumenten kan rikta anspråk eller väcka talan mot för den händelse att avtalet inte fullgörs på ett tillfredsställande sätt.
- 21 I förevarande mål har det inte heller fastställts att sådan information måste tillhandahållas på ett varaktigt medium, och det gjordes inte heller någon efterföljande bekräftelse på avtalet på ett varaktigt medium, med all den information som krävs enligt artikel 6.1 i direktiv 2011/83.
- 22 Enligt domstolens praxis avser begreppet ”varaktigt medium” ett instrument som betaltjänstanvändaren kan använda för att lagra information som är riktad till betaltjänstanvändaren personligen, på ett sätt som är tillgängligt för användning i framtiden under en tid som är lämplig för informationens syfte och som tillåter oförändrad återgivning av den bevarade informationen (dom av den 25 januari 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, punkt 40).
- 23 Enligt domstolens praxis ska ett varaktigt medium säkerställa att konsumenten innehar den aktuella information som anges i artikel 6.1 i direktiv 2011/83 så att han eller hon, i förekommande fall, kan göra gällande sina rättigheter. Om informationen enbart tillhandahålls på företagarens webbplats uppfyller detta inte kravet på ett varaktigt medium (se dom av den 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punkterna 42–44, och dom av den 9 november 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, punkt 35).
- 24 Den hänskjutande domstolen önskar slutligen få klarhet i om bestämmelsen i artikel 6.5 i direktiv 2011/83 kan läggas till grund för standpunkten att de villkor för tillhandahållande av tjänster som har publicerats på UAB Tiketats webbplats blir en integrerad del av distansavtalet och följaktligen om klausulerna i dessa villkor endast kan anses skäliga om informationen i dessa har tillhandahållits konsumenten på ett varaktigt medium.