Oikeustapauskokoelma

JULKISASIAMIEHEN RATKAISUEHDOTUS
ANDREA BIONDI
18 päivänä syyskuuta 2025 [1]

Asia C-564/24

Eisenberger Gerüstbau GmbH
vastaan
JK

(Ennakkoratkaisupyyntö – Kammergericht Berlin (Berliinin osavaltion ylioikeus, Saksa))

Ennakkoratkaisupyyntö – Elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välinen etäsopimus – Kuluttajan peruuttamisoikeus – Elinkeinonharjoittajan oikeus korvaukseen – Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisen yhteyden muodostuminen sellaisen kolmannen osapuolen välityksellä, jolle kuluttaja on antanut toimeksiannon

I Johdanto

1. Kansallisen tuomioistuimen esittämät direktiivin 2011/83 [2] tulkintaa koskevat kysymykset liittyvät lähinnä etäsopimuksen määritelmään ja siihen, miten unionin lainsäätäjän tavoittelemien eri päämäärien välillä voidaan saavuttaa asianmukainen tasapaino kuluttajan tekemän peruuttamisen yhteydessä. Direktiivin ensisijainen tavoite on selvä: se on kuluttajansuoja. Kyseinen tavoite on kuitenkin sovitettava yhteen oikeusvarmuuden ja sopimussuhteen osapuolten välisen lojaliteetin säilyttämistä koskevan tarpeen kanssa. Nyt tarkasteltava tapaus tarjoaa näin ollen unionin tuomioistuimelle mahdollisuuden selventää merkittäviä direktiivin soveltamiseen liittyviä näkökohtia.

2. Ennakkoratkaisukysymyksillään ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee, voiko direktiivin 2011/83 2 artiklassa tarkoitettuun etäsopimuksen käsitteeseen sisältyä myös sellainen tilanne, jossa kuluttaja on ennen sopimuksen tekemistä käyttänyt elinkeinonharjoittajana toimivan kolmannen osapuolen apua, ja voiko myöhempi sopimus lisäpalveluista olla etäsopimus. Mielestäni merkityksellisimmältä vaikuttava kysymys koskee tilannetta, jossa kuluttaja peruuttaa sopimuksen sen jälkeen, kun se on täytetty, kun säädetyt peruuttamista koskevat tiedot ovat puuttuneet; kysymys koskee sitä, voiko kuluttaja olla velvollinen suorittamaan elinkeinonharjoittajalle kohtuullisen korvauksen, kun päinvastainen tilanne voisi merkitä oikeuden väärinkäyttöä.

[1] Alkuperäinen kieli: italia.

[2] Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU (EUVL 2011, L 304, s. 64), sellaisena kuin se on muutettuna 25.11.2015 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä (EU) 2015/2302 (EUVL 2015, L 326, s. 1) ja 27.11.2019 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä (EU) 2019/2161 (EUVL 2019, L 328, s. 7).

II Asiaa koskevat oikeussäännöt

A Unionin oikeus

3. Direktiivin 2011/83 2 artiklassa säädetään seuraavaa:

”Tässä direktiivissä tarkoitetaan:

1) ’kuluttajalla’ luonnollista henkilöä, joka tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa;

2) ’elinkeinonharjoittajalla’ luonnollista henkilöä tai joko yksityisessä tai julkisessa omistuksessa olevaa oikeushenkilöä, joka tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka kuuluu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa, sekä elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimivaa henkilöä; – –

7) ’etäsopimuksella’ sopimusta, joka tehdään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä ilman, että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä, ja käyttäen pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintä sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekemisen ajankohta mukaan lukien”.

4. Direktiivin 6 artiklassa, jonka otsikko on ”Etäsopimuksiin ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyihin sopimuksiin liittyvät tiedonantovaatimukset”, säädetään seuraavaa:

”1. Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen taikka vastaavaan tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla seuraavat tiedot: – –

h) jos peruuttamisoikeus on olemassa, kyseisen oikeuden käyttämiseen liittyvät ehdot, määräajat ja menettelyt 11 artiklan 1 kohdan mukaisesti, sekä liitteessä I olevassa B osassa vahvistettu malliperuuttamislomake;

i) tapauksen mukaan tieto siitä, että kuluttajan on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista peruuttamistapauksessa, ja tieto tavaroiden palauttamiskustannuksista, jos kyse on etäsopimuksista ja tavarat ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida palauttaa tavanomaisesti postitse;

j) ilmoitus siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeutta tehtyään 7 artiklan 3 kohdan tai 8 artiklan 8 kohdan mukaisen pyynnön, kuluttajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle kohtuulliset kustannukset 14 artiklan 3 kohdan mukaisesti;

k) jos peruuttamisoikeutta ei anneta 16 artiklan mukaisesti, ilmoitus siitä, että kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, tai tapauksen mukaan ilmoitus olosuhteista, joissa kuluttaja menettää peruuttamisoikeutensa; – –”

5. Direktiivin 9 artiklan otsikko on ”Peruuttamisoikeus”, ja sen 1 kohdassa säädetään seuraavaa:

”1. Jollei 16 artiklassa säädettyjen poikkeusten soveltamisesta muuta johdu, kuluttajalla on oikeus perusteluja esittämättä ja ilman, että hänelle koituu muita kustannuksia kuin ne, joista säädetään 13 artiklan 2 kohdassa ja 14 artiklassa, peruuttaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus 14 päivän kuluessa.”

6. Direktiivin 10 artiklassa, jonka otsikko on ”Laiminlyönti tiedottaa peruuttamisoikeudesta”, säädetään seuraavaa:

”1. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole 6 artiklan 1 kohdan h alakohdan mukaisesti antanut kuluttajalle tietoja peruuttamisoikeudesta, peruuttamisen määräaika päättyy 12 kuukauden kuluttua 9 artiklan 2 kohdassa tarkoitetun alkuperäisen peruuttamisen määräajan päättymisestä.

2. Jos elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle tämän artiklan 1 kohdassa säädetyt tiedot 12 kuukauden kuluessa 9 artiklan 2 kohdassa tarkoitetusta päivästä, peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua tai tapauksissa, joissa jäsenvaltiot ovat antaneet 9 artiklan 1 a kohdan mukaisia sääntöjä, 30 päivän kuluttua päivästä, jona kuluttaja vastaanottaa nämä tiedot.”

7. Direktiivin 12 artiklassa, jonka otsikko on ”Peruuttamisen vaikutukset”, säädetään seuraavaa:

”Peruuttamisoikeuden käyttäminen lakkauttaa osapuolten velvoitteet

a) täyttää kyseinen etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus; tai

b) tehdä etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävä sopimus tapauksissa, joissa kuluttaja on tehnyt tarjouksen.”

8. Direktiivin 13 artiklan 1 kohdan, jonka otsikko on ”Peruuttamiseen liittyvät elinkeinonharjoittajan velvoitteet”, sanamuoto on seuraava:

”1. Elinkeinonharjoittajan on palautettava kaikki kuluttajalta saadut maksut, tapauksen mukaan toimituskustannukset mukaan luettuina, ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona elinkeinonharjoittaja saa tietää kuluttajan päätöksestä peruuttaa sopimus 11 artiklan mukaisesti.

_ _”

9. Direktiivin 14 artiklan, jonka otsikko on ”Peruuttamiseen liittyvät kuluttajan velvoitteet”, 4 kohdan a alakohdan sanamuoto on seuraava:

”4. Kuluttaja ei ole velvollinen maksamaan

a) sellaisten palvelujen suorittamisesta tai veden, kaasun tai sähkön toimittamisesta, jos niitä ei pidetä kaupan tiettynä tilavuutena tai määrättynä määränä, tai kaukolämmön toimittamisesta, jotka on suoritettu kokonaan tai osittain peruuttamisen määräajan aikana, jos

   i) elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut tietoja 6 artiklan 1 kohdan h tai j alakohdan mukaisesti; tai

ii) kuluttaja ei ole 7 artiklan 3 kohdan ja 8 artiklan 8 kohdan mukaisesti nimenomaisesti pyytänyt, että palvelun suorittaminen alkaa peruuttamisen määräajan aikana; tai – –”

B Saksan oikeus

10. Siviililain (Bürgerliches Gesetzbuch, jäljempänä BGB) [3] 242 §:ssä säädetään seuraavaa:

”Velallisen on toteutettava suoritus lojaalisti hyvän kauppatavan edellyttämällä tavalla.”

11. BGB:n 312c §:ssä, jonka otsikko on ”Etäsopimukset”, säädetään seuraavaa:

”(1) ’Etäsopimuksilla’ tarkoitetaan sopimuksia, joissa elinkeinonharjoittaja tai elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimiva henkilö ja kuluttaja käyttävät sopimuksen neuvottelemiseen ja tekemiseen pelkästään etäviestimiä, ellei sopimusta tehdä etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä.

(2) Tässä laissa etäviestimillä tarkoitetaan kaikkia viestintävälineitä, joita voidaan käyttää sopimuksen valmisteluun tai tekemiseen ilman sopimuspuolten samanaikaista fyysistä läsnäoloa, kuten kirjeet, kuvastot, puhelut, faksit, sähköpostit tai matkapuhelinpalvelun kautta lähetetyt viestit (SMS) sekä radio ja tiedotusvälineet.”

12. BGB:n 357 §:ssä, jonka otsikko on ”Muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten ja etäsopimusten, lukuun ottamatta rahoituspalveluja koskevia sopimuksia, peruuttamisen oikeudelliset seuraukset”, säädetään seuraavaa:

”(1) Saadut suoritukset on palautettava viimeistään 14 päivän kuluttua.

– –

(8) Jos kuluttaja peruuttaa palvelujen tarjoamista – – koskevan sopimuksen, – – kuluttajan on maksettava korvaus suoritetusta palvelusta sopimuksen peruuttamiseen saakka, jos kuluttaja on nimenomaisesti vaatinut, että elinkeinonharjoittaja aloittaa palvelun suorittamisen ennen peruuttamisen määräajan päättymistä. Oikeus saada ensimmäisessä virkkeessä tarkoitettu korvaus on olemassa vain, jos elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle tiedot siviililain täytäntöönpanosta annetun lain (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche) 246a §:n 1 momentin 2 kohdan ensimmäisen virkkeen 1 ja 3 alakohdassa säädetyllä tavalla. – – Korvaus on laskettava sovitun kokonaishinnan perusteella. Jos sovittu kokonaishinta on kohtuuttoman suuri, korvaus on laskettava suoritetun palvelun markkina-arvon perusteella.”

III Pääasia ja ennakkoratkaisukysymykset

13. Vuonna 2020 JK, vastapuoli, joka omistaa Berliinissä monikerroksisen kiinteistön, päätti rakennuttaa kiinteistöön kaksi uutta kerrosta. Tätä varten hän antoi arkkitehdille toimeksiannon, joka koski rakennustöiden suunnittelua ja johtamista sekä avustamista tarvittavien sopimusten tekemisessä.

[3] Saksan siviililaki sellaisena kuin se on 2.1.2002 julkaistuna (Bundesgesetzblatt (Saksan liittovaltion virallinen lehti) I s. 42, 2909; 2003 I s. 738) ja 10.8.2021 annetun lain 1 §:llä viimeksi muutettuna (Bundesgesetzblatt I s. 3515).

14. Arkkitehti, joka oli valinnut rakennustelineiden asentamiseen erikoistuneen yrityksen Eisenberger Gerüstbau GmbH:n (jäljempänä Eisenberger), toimitti laatimansa sopimusluonnoksen sähköpostitse sekä Eisenbergerille että JK:lle. Kyseisessä luonnoksessa ei kuitenkaan ollut mitään mainintaa JK:n peruuttamisoikeudesta. Molemmat sopimuspuolet allekirjoittivat sen joulukuussa 2020 tekemättä siihen muutoksia.

15. Tammikuussa 2021, kun rakennustelineet oli asennettu, Eisenberger toimitti JK:lle sähköpostitse täydentävän tarjouksen kahden lisätelineen asentamisesta. JK hyväksyi tarjouksen allekirjoittamalla tätä varten laaditun sopimuksen jälleen sähköpostitse.

16. Sittemmin Eisenberger luovutti JK:lle telineiden käyttöoikeuden rakennukseen suunniteltujen rakennustöiden suorittamista varten.

17. Joulukuussa 2021 rakennustyöt, joita varten telineitä oli tarvittu, oli saatu päätökseen; tästä huolimatta JK ilmoitti peruuttavansa rakennustelineiden toimittamista koskevan sopimuksen ja sitä täydentävän sopimuksen, kieltäytyi suorittamasta enempää maksuja ja vaati elinkeinonharjoittajaa palauttamaan toukokuuhun 2021 saakka lähetettyjen laskujen perusteella maksetut määrät.

18. Purettuaan rakennustelineet JK:n pyynnöstä Eisenberger nosti JK:ta vastaan kanteen Landgericht Berlinissä (Berliinin alueellinen alioikeus, Saksa) saadakseen suorituksen vielä maksamatta olleista maksuista. Samassa oikeudenkäynnissä JK nosti vastakanteen, jossa vaadittiin toistaiseksi maksettujen summien palauttamista.

19. Landgericht Berlin hyväksyi vastakanteen ja hylkäsi kanteen 19.5.2023 antamallaan tuomiolla. Eisenberger valitti tuomiosta.

20. Kammergericht Berlin (Berliinin osavaltion ylioikeus, Saksa) on päättänyt lykätä asian käsittelyä ja esittää unionin tuomioistuimelle neljä ennakkoratkaisukysymystä:

”1. Onko kyseessä direktiivin 2011/83 2 artiklan 7 alakohdassa tarkoitettu etäsopimus, joka voidaan kyseisen direktiivin 9 artiklan 1 kohdan mukaan peruuttaa, myös silloin, kun kuluttajaa avustaa ennen sopimuksen tekemistä tai sen tekemisessä elinkeinonharjoittaja, jolle kuluttaja on antanut palveluntarjoajasta riippumattoman toimeksiannon?

2. Jos unionin tuomioistuin vastaa ensimmäiseen kysymykseen myöntävästi:

   onko kyseessä direktiivin 2011/83 2 artiklan 7 alakohdassa tarkoitettu etäsopimus, joka voidaan kyseisen direktiivin 9 artiklan 1 kohdan mukaan peruuttaa, myös silloin, kun jokin seuraavista lisäedellytyksistä täyttyy:

   a) kuluttajan ja palveluntarjoajan välinen yhteydenpito alkoi kuluttajaa avustaneen elinkeinonharjoittajan aloitteesta;

   b) kuluttajaa avustanut elinkeinonharjoittaja on ennen sopimuksen tekemistä vaikuttanut sen sisällön olennaisiin osiin (esimerkiksi työluettelon laatiminen tai sopimusehdotuksen tekeminen)?

3. Jos kysymyksessä 1 ja kysymyksen 2 a tai b kohdassa kuvatuissa tapauksissa kyseessä ei unionin tuomioistuimen näkemyksen mukaan ole etäsopimus, joka voidaan peruuttaa:

Jos sopimuspuolet tämän sopimuksen tekemisen jälkeen ja jälleen yksinomaan etäviestintä käyttäen tekevät toisen sopimuksen, jonka kohteena ovat palveluntarjoajan lisäpalvelut, joilla on ensimmäiseen sopimukseen nähden toissijainen merkitys:

Onko tässä lisäsopimuksessa itsessään kyse direktiivin 2011/83 2 artiklan 7 alakohdassa tarkoitetusta etäsopimuksesta, joka voidaan kyseisen direktiivin 9 artiklan 1 kohdan mukaan peruuttaa, vai onko se samoin kuin pääsopimus, jota se täydentää, sopimus, joka ei ole etäsopimus ja jota ei voida peruuttaa?

4. Jos kuluttaja on käyttänyt peruuttamisoikeuttaan sellaisen etäsopimuksen yhteydessä, joka voidaan peruuttaa, sen jälkeen, kun hänen sopimuspuolensa on jo suorittanut palveluja:

voiko kuluttaja olla direktiivin 2011/83 14 artiklan 4 kohdan a alakohdasta ja 5 kohdasta huolimatta velvollinen korvaamaan asianmukaisesti elinkeinonharjoittajalle tämän suorittaman palvelun arvon, jos toisenlainen lopputulos merkitsisi yksittäistapauksen kaikkien olosuhteiden perusteella oikeuksien väärinkäyttöä tai epälojaalia menettelyä?”

IV Asian tarkastelu

21. Ensimmäiset kolme ennakkoratkaisukysymystä ovat luonteeltaan määritelmällisiä, koska niissä unionin tuomioistuinta pyydetään täsmentämään kuluttajan ja etäsopimuksen käsitteiden rajat. Niihin voidaan mielestäni antaa kohtuullisen vaivattomasti hyödyllinen vastaus olemassa olevan oikeuskäytännön perusteella. Kuten edellä on mainittu, asian ydin tiivistyy neljänteen kysymykseen, koska siinä unionin tuomioistuinta pyydetään ottamaan kantaa mielestäni merkittävään kysymykseen siitä, miten sovittaa yhteen yhtäältä kuluttajan peruuttamisoikeus, joka on voimassa vuoden ajan sopimuksen tekemisestä silloin, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt tiedonantovelvoitteensa, ja toisaalta elinkeinonharjoittajan legitiimi luottamuksensuoja ja sopimusoikeudellinen lojaliteettiperiaate. Vaikka nimittäin kuluttajien oikeuksia onkin tarpeen suojata, koska he ovat sopimussuhteen heikompi osapuoli, tällä suojalla on oltava rajansa tapauksissa, joissa kyse on väärinkäytöstä, jota unionin oikeudessa ei millään tavalla voida suojata. Näin on varsinkin siinä tapauksessa, että velvoite, johon elinkeinonharjoittaja on sitoutunut, on käytännössä kokonaan täytetty.

A Ensimmäinen ja toinen ennakkoratkaisukysymys

22. Jotta voimme vastata ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen ensimmäiseen ja toiseen ennakkoratkaisukysymykseen, on selvitettävä, onko elinkeinonharjoittajan ja sellaisen kuluttajan, jota on ennen sopimuksen tekemistä avustanut elinkeinonharjoittajana toimiva kolmas osapuoli, sähköpostitse tekemä sopimus direktiivin 2011/83 mukainen etäsopimus, johon voidaan mahdollisesti soveltaa kyseisessä direktiivin 9 artiklan 1 kohdassa tarkoitettua peruuttamisoikeutta. [4]

23. Sopimusta voidaan pitää etäsopimuksena, jos seuraavat neljä ehtoa täyttyvät samanaikaisesti: a) sopimus on tehty kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä; b) sopimus on tehty etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä; c) sopimus on tehty ilman, että

[4] Täydennän vielä, että ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin kysyy, voidaanko nyt kyseessä oleva sopimus luokitella etäsopimukseksi, joka on mahdollista peruuttaa eri edellytyksillä; ks. tämän ratkaisuehdotuksen 20 kohta.

elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä; ja d) sopimussuhde on syntynyt pelkästään yhtä tai useampaa etäviestintä käyttäen sopimuksen tekemiseen asti, sopimuksen tekemisen ajankohta mukaan lukien. [5]

24. Ensimmäisen ehdon eli ehdon a [6] osalta on ensin tarkasteltava sitä, voidaanko JK:ta pitää kuluttajana, vaikka arkkitehti avusti häntä ennen sopimuksen tekemistä.

25. Direktiivin 2011/83 mukaan kuluttajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka kyseisen direktiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa. [7] Elinkeinonharjoittaja on luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka direktiivin soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka kuuluu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa, sekä elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimiva henkilö. [8]

26. Kuluttajan käsite erityisesti sopimussuojan yhteydessä on itsenäinen unionin oikeuden käsite, jota on tulkittava yhtenäisesti. [9] Tältä osin erityisen merkittävä on kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista annettuun direktiiviin [10] sisältyvä määritelmä sellaisena kuin unionin tuomioistuin on sitä tulkinnut: kuluttajan käsitettä on arvioitava toiminnallisen arviointiperusteen perusteella eli on arvioitava, perustuuko kyseessä oleva sopimussuhde muuhun kuin ammatti- ja liiketoimintaan. [11] Lisäksi unionin tuomioistuin on täsmentänyt, että kuluttajan käsite on objektiivinen eikä se riipu siitä konkreettisesta tietämyksestä, joka asianomaisella henkilöllä voi olla, tai niistä tiedoista, jotka kyseisellä henkilöllä on tosiasiallisesti käytettävissään. [12]

27. Oikeudenkäyntiasiakirjoista ei itse asiassa ilmene, oliko palvelu tilattu henkilökohtaisiin vai kaupallisiin tarkoituksiin (esimerkiksi vuokrausta tai myyntiä varten) vai molempiin tarkoituksiin. Kuten direktiivin johdanto-osan 17 perustelukappaleessa todetaan, kahta päämäärää palvelevassa sopimuksessa eli sopimuksessa, joka on tehty tarkoituksessa, joka kuuluu osittain henkilön ammattitoimintaan ja osittain muuhun kuin ammattitoimintaan, on selvitettävä, onko ammattitoimintaan liittyvä tarkoitus sopimuskokonaisuudessa vallitseva. Jos ammattitoimintaan liittyvä tarkoitus on niin vähäinen, ettei se ole vallitseva, kyseistä henkilöä voidaan pitää kuluttajana. [13]

5 Kuten direktiivin 2011/83 2 artiklan 7 kohdassa todetaan.

6 Ehto a: sopimus on tehty kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

7 Direktiivin 2011/83 2 artiklan 1 alakohta.

8 Direktiivin 2011/83 2 artiklan 2 alakohta.

9 Ks. vastaavasti tuomio 5.12.2013, Vapenik (C-508/12, EU:C:2013:790, 23 ja 25 kohta), ja tuomio 30.4.2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, 34 kohta).

10 Kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista 5.4.1993 annettu neuvoston direktiivi 93/13/ETY (EYVL 1993, L 95, s. 29).

11 Ks. määräys 19.11.2015, Tarcău (C-74/15, EU:C:2015:772, 27 kohta) ja tuomio 8.6.2023, YYY. (Kuluttajan käsite) (C-570/21, EU:C:2023:456, 30 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen). Ks. viimeksi tuomio 30.4.2025, St. Kliment Ohridski Primary Private School (C-429/24, EU:C:2025:301, 37 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

12 Ks. tuomio 3.9.2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, 21 kohta). Ks. analogisesti myös tuomio 10.12.2020, Personal Exchange International (C-774/19, EU:C:2020:1015, 38–40 kohta). Myös elinkeinonharjoittajan käsitettä on arvioitava objektiivisesti ja kokonaisvaltaisesti toiminnallisen arviointiperusteen perusteella ja tapauskohtaisesti sen mukaan, onko sopimussuhde syntynyt elinkeinonharjoittajan elinkeino- tai ammattitoiminnassa (ks. tuomio 4.10.2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808, 37 kohta).

13 Ks. tuomio 8.5.2025, Pietalak (C-410/23, EU:C:2025:325, 41 ja 42 kohta) ja tuomio 9.3.2023, Wurth Automotive (C-177/22, EU:C:2023:185, 27 kohta).

28. Katson, että nyt tarkasteltavassa tapauksessa on kansallisen tuomioistuimen tehtävä selvittää, onko kyseessä kuluttaja, ja tätä varten sen on tehtävä kokonaisarviointi kaikista merkityksellisistä seikoista. Erityisesti on tarkasteltava sopimusehtoja – näissä on kiinnitettävä erityistä huomiota sopimuksen kohteena olevan tavaran tai palvelun luonteeseen –, jotka voivat osoittaa, mihin tarkoitukseen kyseinen tavara tai palvelu on hankittu. [14]

29. Sikäli kuin kyse on siitä, että kuluttajalla oli avustajanaan arkkitehti, tämä seikka ei mielestäni automaattisesti tee kuluttajasta vähemmän heikkoa tai kokeneempaa eikä siten vaikuta välittömästi siihen, onko kyse kuluttajasta. Vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan on nimittäin niin, että kuluttaja on ”sopimuskumppaniaan taloudellisesti heikommassa asemassa olevana ja juridisesti kokemattomampana” elinkeinonharjoittajaan nähden heikommassa asemassa [15] riippumatta siitä ammatillisesta tietämyksestä, jota hänellä mahdollisesti on. [16]

30. Edellä esitettyjen huomioiden perusteella näkemykseni on, että se, että elinkeinonharjoittajana toimiva kolmas osapuoli on avustanut henkilöä ennen sopimuksen tekoa, ei itsessään ole esteenä sille, että henkilöä voidaan pitää
direktiivin 2011/83 2 artiklan 1 alakohdassa tarkoitettuna kuluttajana.

31. Kun tarkastellaan 2 artiklan 7 alakohtaan sisältyviä muita edellytyksiä, [17] joita on tarkoituksenmukaista tarkastella yhdessä, etäsopimuksia koskevien direktiivin säännösten tavoitteena on sen välttäminen, että etäviestimen käyttö johtaisi kuluttajalle toimitettavien tietojen vähenemiseen, erityisesti direktiivin 6 artiklassa tarkoitettujen tietojen osalta, joilla on kuluttajalle perustavanlaatuinen merkitys. [18]

32. Kuten direktiivin 2011/83 johdanto-osan 20 perustelukappaleessa todetaan, etäsopimuksen käsitteen ei tulisi kattaa tilanteita, joissa sopimus neuvotellaan elinkeinonharjoittajan toimitiloissa ja tehdään lopullisesti etäviestimien avulla, eikä tilanteita, joissa sopimuksen tekeminen aloitetaan etäviestimien avulla mutta joissa sopimus tehdään lopullisesti elinkeinonharjoittajan toimitiloissa. Samassa perustelukappaleessa selvennetään myös, että etämyyntiä varten luodun myynti- tai palveluntarjontajärjestelmän käsitteeseen olisi kuuluttava kolmannen osapuolen eli muun kuin elinkeinonharjoittajan tarjoamat järjestelmät, joita elinkeinonharjoittaja käyttää, kuten esimerkiksi verkkosivustot. Käsitteen ulkopuolelle jäävät kuitenkin tapaukset, joissa verkkosivustot antavat vain elinkeinonharjoittajaa, hänen tavaroitaan ja/tai palvelujaan koskevia tietoja sekä hänen yhteystietonsa. [19]

[14] Ks. tuomio 3.9.2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, 22 ja 23 kohta).

[15] Ks. tuomio 19.1.1993, Shearson Lehman Hutton (C-89/91, EU:C:1993:15, 18 kohta), ja tuomio 5.12.2024, Guldbrev (C-379/23, EU:C:2024:1002, 38 kohta).

[16] 3.9.2015 antamassaan tuomiossa Costea (C-110/14, EU:C:2015:538) unionin tuomioistuin jopa katsoi, että vaikka ”katsottaisiin, että asianajajalla on korkeatasoista ammatillista tietämystä”, häntä voidaan silti pitää kuluttajana, kun hän tekee sopimuksen, joka ei liity hänen ammattitoimintaansa (ks. tuomion 26 ja 27 kohta).

[17] Ks. muista edellytyksistä tämän ratkaisuehdotuksen 23 kohta.

[18] Ks. tuomio 23.1.2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, 35 ja 36 kohta) ja tuomio 21.12.2023, BMW Bank ym. (C-38/21, C-47/21 ja C-232/21, EU:C:2023:1014, 169 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

[19] Ks. tästä komission tiedonanto Ohjeet kuluttajan oikeuksista annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU tulkinnasta ja soveltamisesta (EUVL 2021, C 525, s. 1). Erityisesti sen 4.1 luvussa annetaan esimerkkejä, jotka ovat hyödyllisiä etäsopimuksen määritelmän ymmärtämiseksi ja erityisesti etämyyntiä varten luodun myynti- tai palveluntarjontajärjestelmän käsitteen ymmärtämiseksi. Jos esimerkiksi elinkeinonharjoittaja tekee vain poikkeustapauksessa sopimuksen kuluttajan kanssa sähköpostitse tai puhelimitse kuluttajan yhteydenoton jälkeen, kyseistä sopimusta ei olisi pidettävä direktiivissä tarkoitettuna etäsopimuksena. Sen sijaan silloin, jos elinkeinonharjoittaja kannustaa käyttämään sähköpostia tai puhelinta tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa, kyse on etäsopimuksista, joihin direktiiviä 2011/83 sovelletaan.

33. Ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtäväksi jäävää selvitystä rajoittamatta voidaan todeta, että nyt tarkasteltavassa tapauksessa vaikuttaa siltä, että arkkitehti, jonka kuluttaja palkkasi avustamaan sopimuksen tekemisessä sopimusluonnoksia laatimalla, otti yhteyttä Eisenbergeriin ja pyysi tältä tarjousta. Oikeudenkäyntiasiakirjoista ilmenee edelleen, että arkkitehti lähetti molemmille sopimuspuolille sähköpostitse sopimusluonnoksen, jossa ei ollut minkäänlaista mainintaa kuluttajan peruuttamisoikeudesta.[20] Eisenberger siis allekirjoitti sopimuksen tekemättä siihen muutoksia ja lähetti sen kuluttajalle, joka puolestaan lähetti allekirjoitetun sopimuksen edelleen kirjepostina. Nämä tosiseikat näyttävät viittaavan siihen, että sopimus tehtiin yksinomaan etäviestimillä ilman, että elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja olivat samanaikaisesti fyysisesti läsnä. Oikeudenkäyntiasiakirjoista ei sen sijaan ilmene seikkoja, jotka koskisivat elinkeinonharjoittajan etämyyntiä varten luomaa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmää, esimerkiksi sitä, kannustiko elinkeinonharjoittaja tekemään sopimuksen etäviestimen välityksellä.

34. Näin ollen voidaan päätellä, että arkkitehti vain antoi kuluttajalle mahdollisuuden kerätä tietoa sopimuksen kohteesta mutta ei neuvotellut kummankaan sopimuspuolen kanssa eikä antanut kuluttajalle direktiivin 2011/83 6 artiklassa tarkoitettuja tietoja. Vastaavanlaisessa tilanteessa unionin tuomioistuin on katsonut, että kun tällaiset edellytykset täyttyvät, sopimusta voidaan pitää etäsopimuksena.[21]

35. Edellä esitetyn perusteella katson, että rajoittamatta kansallisen tuomioistuimen tehtäväksi jäävää selvitystä siitä, täyttyvätkö etäsopimuksen määritelmän neljä edellytystä,[22] Eisenbergerin ja vastapuolen välistä sopimusta voidaan pitää direktiivin 2011/83 2 artiklan 7 alakohdassa tarkoitettuna etäsopimuksena, mistä voi seurata direktiivin 9 artiklan 1 kohdan mukainen oikeus peruuttaa sopimus.

B Kolmas ennakkoratkaisukysymys

36. Kolmannella ennakkoratkaisukysymyksellään ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedustelee lähinnä sitä, onko sellaisessa tapauksessa, jossa sopimuspuolet tekevät yksinomaan etäviestimiä käyttäen sopimuksen pääsopimusta täydentävistä lisäpalveluista ja jossa pääsopimus ei ole etäsopimus, kyseinen lisäsopimus direktiivin 2011/83 2 artiklan 7 alakohdassa tarkoitettu etäsopimus.

37. Ensinnäkin on todettava, että tällä kysymyksellä on merkitystä ainoastaan siinä tapauksessa, että kahteen ensimmäiseen kysymykseen vastataan, että alkuperäistä sopimusta ei voida pitää etäsopimuksena. Tästä huolimatta esitän seuraavaksi siitä muutamia huomioita.

[20] Ei kuitenkaan voida päätellä, oliko kuluttajalla mahdollisuus esittää arkkitehdille kysymyksiä sopimuksen sisällöstä kaikkien mahdollisten epävarmuuksien, joita kuluttajalla saattoi olla elinkeinonharjoittajan kanssa tehtävästä sopimuksesta aiheutuvien sopimusvelvoitteiden laajuudesta, hälventämiseksi.

[21] Ks. tuomio 21.12.2023, BMW Bank ym. (C-38/21, C-47/21 ja C-232/21, EU:C:2023:1014, 171 kohta). Kattavuuden vuoksi todettakoon, että kyseisessä asiassa oli kyse tapauksesta, jossa ”elinkeinonharjoittajan kanssa tehtävän sopimuksen valmisteluvaiheessa kuluttaja on fyysisesti tavannut elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimivan välittäjän, joka on kuitenkin vain antanut kuluttajalle mahdollisuuden kerätä tietoja sopimuksen kohteesta ja joka on mahdollisesti vastaanottanut ja välittänyt elinkeinonharjoittajalle kuluttajan hakemuksen neuvottelematta kuluttajan kanssa ja antamatta kuluttajalle direktiivin 2011/83 6 artiklassa tarkoitettuja tietoja”. Kyseisen tuomion 170 kohdassa unionin tuomioistuin sen sijaan katsoi, että etäsopimuksena ei ole pidettävä sellaista sopimusta, jossa kuluttaja on ennen sopimuksen tekemistä fyysisesti tavannut välittäjän, joka toimii elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta, ja on voinut esittää tälle kysymyksiä ja saanut tältä direktiivin 2011/83 6 artiklassa tarkoitetut tiedot.

[22] Ks. tämän ratkaisuehdotuksen 23 kohta neljästä edellytyksestä, joiden on täytyttävä, jotta kyse on etäsopimuksesta.

38. Ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtäväksi jäävää selvitystä rajoittamatta katson, että etäsopimuksen määritelmän edellytykset voivat koskea myös myöhemmin tehtävää lisäsopimusta.[23] Eisenberger nimittäin lähetti sähköpostitse JK:lle täydentävän tarjouksen kahdesta lisätelineestä sen jälkeen, kun pääsopimus oli tehty ja rakennustelineet oli asennettu. Kuluttaja allekirjoitti tarjouksen ja lähetti sen sähköpostitse.

39. On kylläkin totta, että kuten direktiivin 2011/83 johdanto-osan 14 perustelukappaleessa[24] ja sen 3 artiklan 5 kohdassa[25] todetaan, kyseinen direktiivi ei vaikuta kansalliseen lainsäädäntöön sellaisten sopimusoikeudellisten näkökohtien osalta, joita direktiivillä ei säännellä.

40. Tästä seuraa, että sellaisia sopimusoikeudellisia näkökohtia kuin täydentävän sopimuksen luonnetta – jota ei säännellä direktiivillä 2011/83 – olisi säänneltävä kansallisella lainsäädännöllä.

41. Näiden seikkojen perusteella ja olettaen, että pääsopimusta voidaan pitää etäsopimuksena, jää kansallisen tuomioistuimen tehtäväksi selvittää täydentävän sopimuksen luonne.

C Neljäs ennakkoratkaisukysymys

42. Neljäs ennakkoratkaisukysymys tarjoaa unionin tuomioistuimelle tilaisuuden täsmentää tarkemmin pääasian oikeudenkäynnin kohteena olevaan tapaukseen liittyviä direktiivin 2011/83 peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä.

43. Aluksi on mainittava, että tilanteessa, jossa oli kyse direktiivillä 2011/83 säännellyistä muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyistä sopimuksista, unionin tuomioistuin totesi, että direktiivin 2011/83 14 artiklan 4 kohdan a alakohdan i alakohtaa ja 14 artiklan 5 kohtaa on tulkittava siten, että niissä vapautetaan kuluttaja velvollisuudesta maksaa suoritetut palvelut, jos elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut kuluttajalle kyseisen 14 artiklan 4 kohdan a alakohdan i alakohdassa tarkoitettuja tietoja ja jos kuluttaja on käyttänyt peruuttamisoikeuttaan sopimuksen täyttämisen jälkeen. Unionin tuomioistuin perusteli tätä sillä, että ”direktiivin 2011/83 mukaan muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten peruuttamisoikeutta koskevat, ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot ovat perustavanlaatuisen tärkeitä”.[26]

[23] Kattavuuden vuoksi totean, että mielestäni sopimus on nyt tarkasteltavassa tapauksessa luonteeltaan täydentävä eikä direktiivin 2011/83 2 artiklan 15 alakohdassa tarkoitettu ”liitännäissopimus”, koska oikeudenkäyntiasiakirjoista ilmenevien seikkojen perusteella arkkitehdin ja Eisenbergerin välille ei alkuperäisen sopimuksen täydentämisen yhteydessä syntynyt minkäänlaista sopimusta. Kyseisen artiklan mukaan liitännäissopimuksella nimittäin tarkoitetaan ”sopimusta, jonka mukaan kuluttaja hankkii etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen liittyviä tavaroita tai palveluja, jotka elinkeinonharjoittaja tai kolmas osapuoli toimittaa tai suorittaa kyseisen kolmannen osapuolen ja elinkeinonharjoittajan välisen järjestelyn perusteella”. Huomautan, että Eisenberger mukautti pääsopimusta sopimuksen kohteena olevan tavaran tai palvelun toimittamisesta johtuviin erityistarpeisiin täydentämällä sopimuksen kohdetta, mistä seuraa, että kyseinen sopimus on luonteeltaan täydentävä eikä liitännäissopimus.

[24] Johdanto-osan 14 perustelukappaleessa todetaan seuraavaa: ”Tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa sopimusoikeuden alalla annettuun kansalliseen lainsäädäntöön sellaisten sopimusoikeudellisten näkökohtien osalta, joita ei säännellä tällä direktiivillä. Tästä syystä tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa kansalliseen lainsäädäntöön, jolla säännellään esimerkiksi sopimuksen tekemistä tai sen pätevyyttä (esimerkiksi suostumuksen puuttuessa). Samoin tämän direktiivin ei pitäisi vaikuttaa kansalliseen lainsäädäntöön, joka liittyy yleisiin sopimuksia koskeviin oikeuskeinoihin, yleistä taloudellista järjestystä koskeviin sääntöihin, kuten kohtuuttomia hintoja tai kiskontahintoja koskeviin sääntöihin, ja hyvän tavan vastaisia oikeustoimia koskeviin sääntöihin.”

[25] Kyseisen 3 artiklan 5 kohdassa säädetään seuraavaa: ”Tämä direktiivi ei vaikuta kansalliseen yleiseen sopimusoikeuteen, kuten sopimuksen pätevyyttä, tekemistä tai vaikutuksia koskeviin sääntöihin, ellei yleisen sopimusoikeuden näkökohtia säännellä tällä direktiivillä.”

[26] Tuomio 17.5.2023, DC (Peruuttaminen sopimuksen täyttämisen jälkeen) (C-97/22, EU:C:2023:413, 32 kohta).

44. Kuluttajille tarkoitetuista luottosopimuksista annetun direktiivin 2008/48[27] säännöksiin liittyvässä asiassa unionin tuomioistuin on kuitenkin selventänyt, että luottosopimuksen täyttäminen kokonaisuudessaan merkitsee, että peruuttamisoikeus lakkaa.[28] Tarkemmin sanottuna unioin tuomioistuin totesi seuraavaa: ”Koska sopimuksen täyttäminen on sopimusvelvoitteiden lakkaamisen luonnollinen mekanismi, – – kuluttaja ei enää voi vedota – – peruuttamisoikeuteen, kun kumpikin osapuoli on täyttänyt luottosopimuksen kokonaisuudessaan ja kun kyseiseen sopimukseen perustuvat vastavuoroiset velvoitteet ovat tästä syystä päättyneet.”[29]

45. Nyt tarkasteltava tapaus tarjoaa mielenkiintoisen näkökulman direktiivin säännösten soveltamiseen tavalla, jolla eri suojelutarpeet voidaan sovittaa yhteen. Tapauksessa ovat kyseessä yhtäältä välttämätön ja perusteltu tarve suojella kuluttajaa sillä kriittisellä hetkellä, joka edeltää sopimuksen tekemistä, ja antaa siten erityistä painoarvoa säännöksille, joilla kuluttajalle annetaan lisäoikeuksia tilanteessa, jossa elinkeinonharjoittaja laiminlyö merkityksellisten tietojen antamisen: nyt tarkasteltavassa tapauksessa kyse on peruuttamisen määräajan pidentämisestä yhden vuoden mittaiseksi.[30] Toisaalta kyseessä on tarve estää se, että unionin oikeutta käytettäisiin väärin tavalla, joka tapauksen kaikki näkökohdat huomioon ottaen johtaisi kuluttajien oikeuksien suhteettomaan suojaamiseen ja elinkeinonharjoittajan aseman perusteettomaan heikentämiseen.

46. Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin tiedusteleekin, voidaanko kuluttajan vaatimusta siitä, että hänen ei tarvitsisi korvata palvelun arvoa, pitää epälojaalina menettelynä, jos seuraavat neljä ehtoa täyttyvät yhtä aikaa: i) ei voida todeta, että elinkeinonharjoittaja on tahallisesti laiminlyönyt direktiivin 2011/83 14 artiklan 4 kohdan a alakohdan i alakohdassa tarkoitetun kuluttajalle tiedottamisen; ii) elinkeinonharjoittaja on suorittanut kuluttajalle palvelun, jota ei voida tosiasiallisista tai taloudellisista syistä palauttaa; iii) kuluttaja käyttää kyseistä palvelua nyttemmin pysyvästi tai on hyötynyt täysimääräisesti suorituksen arvosta ja iv) on selvää, ettei korvaus ole kohtuuttoman suuri.

47. Käytännössä ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin pohtii, jättääkö kyseisen yksittäistapauksen kaikkien näkökohtien kokonaisarviointi – joka siis koskee elinkeinonharjoittajan tahallisuuden astetta tiedottamisen laiminlyönnissä, suoritetun urakan luonnetta sekä vaaditun korvauksen suuruutta – tilaa arvioinnille, joka perustuu sopimusoikeudellisen lojaliteettiperiaatteen mukaisiin perusteisiin ja joka saattaa johtaa toisenlaiseen lopputulokseen kuin se, jota kuluttaja on ennakoinut ja jonka mukaan kuluttaja ei olisi velvollinen maksamaan mitään, vaikka hän on saanut täysimääräisen hyödyn sopimuksen kohteena olevasta palvelusta.

48. Aluksi on todettava, ettei direktiiviin 2011/83 sisälly säännöstä, joka koskisi sitä mahdollisuutta, että kuluttaja käyttää väärin direktiivillä hänelle annettuja oikeuksia. Tästä syystä katson, että direktiivin 2011/83 14 artiklan 4 kohdan a alakohtaa ja 5 kohtaa on tulkittava asiayhteyden ja direktiivillä tavoiteltujen päämäärien sekä yleisten oikeuden väärinkäytön periaatteen ja lojaliteettiperiaatteen valossa siten, että huomioon otetaan erityisesti nyt tarkasteltavalle tapaukselle ominaiset tosiseikat.

[27] Kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta 23.4.2008 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY (EUVL 2008, L 133, s. 66).

[28] Tuomio 21.12.2023, BMW Bank ym. (C-38/21, C-47/21 ja C-232/21, EU:C:2023:1014, 292 kohta).

[29] Tuomio 21.12.2023, BMW Bank ym. (C-38/21, C-47/21 ja C-232/21, EU:C:2023:1014, 279 kohta).

[30] Ks. direktiivin 2011/83 10 artiklan 1 kohta.

49. Unionin oikeudessa vahvistetaan yleinen oikeusperiaate, jonka mukaan yksityiset eivät voi vedota unionin oikeussääntöihin vilpillisesti tai niitä väärinkäyttäen.[31] Oikeuden väärinkäyttöä eurooppalaisen sopimusoikeuden periaatteena on tulkittava lojaliteettiperiaatteen valossa, jolla tunnetusti on oikeuksien käyttöä rajoittava vaikutus: sen mukaisesti on nimittäin legitiimiä käyttää sellaisia oikeuksia, jotka ovat kyseisten oikeuksien tarkoituksen (ratio) mukaisia eivätkä aiheuta suhteetonta haittaa vastapuolelle. Tästä seuraa, ettei tietyn oikeuden käyttö voi koskaan olla rajatonta, koska siihen kohdistuu niin sanottu toiminnallinen rajoitus: sen päämäärän kunnioittaminen, jota varten kyseinen oikeus on oikeusjärjestykseen otettu.

50. Lisäksi on vielä muistutettava, että direktiivillä ei ole vaikutusta ”sopimusoikeuden alalla annettuun kansalliseen lainsäädäntöön sellaisten sopimusoikeudellisten näkökohtien osalta, joita ei säännellä [kyseisellä] direktiivillä” ja että sen ”ei pitäisi vaikuttaa kansalliseen lainsäädäntöön, joka liittyy yleisiin sopimuksia koskeviin oikeuskeinoihin”.[32]

51. Vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan väärinkäytön toteaminen edellyttää kahta tekijää, joista toinen on objektiivinen ja toinen subjektiivinen.[33] Objektiivinen tekijä edellyttää, että ilmenee, että vaikka unionin säännöstön edellytyksiä on muodollisesti noudatettu, sen tavoitetta ei ole saavutettu. Subjektiivisen tekijän puolestaan voidaan katsoa olevan olemassa, kun todetaan, että on ollut tahtoa saada unionin säännöstöstä johtuva etuus luomalla keinotekoisesti sen saamiseksi vaaditut edellytykset.

52. Arvioinnissani keskityn erityisesti objektiiviseen tekijään, koska subjektiivisen tekijän osalta ainoastaan ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin voi kansallisten todistustaakkaa koskevien sääntöjen ja käytettävissään olevien tietojen kokonaisuuden perusteella selvittää, onko asianomaisen toimen tarkoituksena ollut saada perusteetonta etua unionin oikeuden soveltamisesta.[34]

53. Väärinkäytön toteamista koskevan objektiivisen tekijän osalta voidaan todeta, että direktiivillä 2011/83 pyritään siihen, että kuluttajia suojattaisiin laajasti antamalla näille tiettyjä oikeuksia muun muassa etäsopimusten tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten alalla, ja yksi näistä oikeuksista on peruuttamisoikeus.[35]

54. Direktiivissä nimittäin asetetaan elinkeinonharjoittajalle joukko velvollisuuksia, jotka koskevat muun muassa tietoja, jotka kuluttajalle on annettava ennen sopimuksen tekemistä. Unionin lainsäätäjän tavoitteena on näet sen välttäminen, että etäviestimen käyttö johtaisi kuluttajalle toimitettavien tietojen vähenemiseen.[36]

[31] Ks. mm. tuomio 12.5.1998, Kefalas ym. (C-367/96, EU:C:1998:222, 20 kohta). Sitä paitsi ”[unionin] lainsäädännön soveltamista ei voida laajentaa – – toimiin, joita [toteutetaan] – – yksinomaan joidenkin [unionin] lainsäädännössä säädettyjen etujen väärinkäyttämiseksi” (ks. tuomio 21.2.2006, Halifax ym. (C-255/02, EU:C:2006:121, 69 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

[32] Ks. direktiivin 2011/83 johdanto-osan 14 perustelukappale ja 3 artiklan 5 kohta sekä tämän ratkaisuehdotuksen 39 kohta.

[33] Ks. tuomio 14.12.2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, 52 ja 53 kohta) ja tuomio 13.3.2014, SICES ym. (C-155/13, EU:C:2014:145, 31 kohta).

[34] Ks. vastaavasti tuomio 14.12.2000, Emsland-Stärke (C-110/99, EU:C:2000:695, 58 kohta) ja tuomio 21.2.2006, Halifax ym. (C-255/02, EU:C:2006:121, 81 kohta).

[35] Ks. tuomio 23.1.2019, Walbusch Walter Busch (C-430/17, EU:C:2019:47, 33 ja 35 kohta).

[36] Ibid.

55. Kun otetaan huomioon, että kuluttajalle ennen etäsopimuksen tekoa annettavat tiedot ovat perustavanlaatuisen tärkeitä, peruuttamisen – johon liittyvistä kuluttajan velvoitteista säädetään direktiivin 14 artiklassa – tarkoituksena on mahdollistaa se, että kuluttaja voi peruuttaa päätöksensä siinä tapauksessa, että hän sopimuksen tekemisen jälkeen katsoo, ettei se enää vastaa hänen tarpeisiinsa, ja näin ollen sanoutua irti sopimuksen vaikutuksista. [37]

56. Jos elinkeinonharjoittaja kuitenkin laiminlyö peruuttamisoikeutta koskevien tietojen antamisen, kuluttaja ei direktiivin 2011/83 14 artiklan 4 kohdan a alakohdan i alakohdan mukaan ole lainkaan velvollinen maksamaan. Kyseisen 14 artiklan 5 kohdan mukaan on lisäksi niin, että ”kuluttajalle ei aiheudu vastuita peruuttamisoikeuden käyttämisestä”. Tässä yhteydessä unionin lainsäätäjä on 14 artiklan 4 ja 5 kohdalla tarkoittanut asettaa *seuraamuksen* tiedonantovelvoitteensa laiminlyövälle elinkeinonharjoittajalle kuluttajansuojan korkean tason takaamiseksi. [38]

57. Direktiivillä tavoitelluista päämääristä on kuitenkin todettava vielä seuraavaa.

58. Kuten direktiivin 2011/83 johdanto-osan neljännessä perustelukappaleessa todetaan, direktiivin tavoitteena on edistää asianmukaista tasapainoa kuluttajansuojan korkean tason ja yritysten kilpailukyvyn välillä. Tältä osin kyseinen johdanto-osan neljännen perustelukappaleen toteamus on yhteydessä saman direktiivin johdanto-osan 50 perustelukappaleeseen, jossa todetaan, että vaikka yhtäältä kuluttajalla olisi oltava peruutusoikeus myös silloin, kun hän on pyytänyt palvelujen suorittamista ennen peruuttamisen määräajan päättymistä, olisi toisaalta elinkeinonharjoittajan saatava varmuus, että hän saa asianmukaisen maksun suorittamastaan palvelusta. [39]

59. Tästä lähtökohdasta tarkasteltuna olisi mainitun tavoitteen vastaista katsoa, että kuluttaja voisi peruuttaa sopimuksen sen jälkeen, kun se on kokonaisuudessaan täytetty, ja vapautua kaikista maksuvelvoitteistaan. Tällainen ratkaisu ei olisi oikeassa suhteessa yhtiön taloudellisiin vaatimuksiin nähden, minkä seurauksena yhtiölle voisi aiheutua kohtuuttomia kustannuksia.

60. Edellä esitettyä tukevat (lisäksi) tietyt nyt tarkasteltavalle tapaukselle ominaiset seikat: sopimus ei sisältänyt lainkaan peruuttamisoikeutta koskevia tietoja; peruuttaminen tapahtui sen jälkeen, kun urakka oli saatettu päätökseen; sopimuksen laati elinkeinonharjoittaja (arkkitehti), joka oikeudenkäyntiasiakirjojen mukaan avusti kuluttajaa koko neuvotteluvaiheen ajan.

61. Tällaisessa tilanteessa ei nimittäin voida sivuuttaa arkkitehdin tarjoamaa apua, koska vaikka se ei vaikuta kuluttajan asemaan, sillä voi mielestäni kuitenkin olla merkitystä kokonaisarvioinnin kannalta. Olisi nimittäin epätodennäköistä, ettei arkkitehti tuntisi niitä velvollisuuksia ja oikeuksia, joita hänen laatimastaan sopimuksesta kuluttajalle aiheutuu, eikä voisi tiedottaa niistä kuluttajalle. [40] Ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtäväksi jää joka tapauksessa oikeuden väärinkäyttöä koskevassa arvioinnissaan tarkastella sitä, millaista vaikutusvaltaa arkkitehti on tapauksessa käyttänyt.

[37] Ks. analogisesti tuomio 9.9.2021, Volkswagen Bank ym. (C-33/20, C-155/20 ja C-187/20, EU:C:2021:736, 123 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

[38] Ks. analogisesti tuomio 9.9.2021, Volkswagen Bank ym. (C-33/20, C-155/20 ja C-187/20, EU:C:2021:736, 124 kohta).

[39] Analogisesti tavarakauppaa koskevan sopimuksen osalta direktiivin 2011/83 johdanto-osan 47 perustelukappaleessa todetaan seuraavaa: ”Jotkut kuluttajat käyttävät peruuttamisoikeuttaan käytettyään tavaraa enemmän kuin olisi tarpeen sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi. Tällöin kuluttajan ei pitäisi menettää peruutusoikeuttaan, mutta hänen olisi vastattava tavaran arvon alenemisesta. – –”

[40] Arkkitehtien ja kuluttajan välisestä tiedollisesta epäsymmetriasta ks. tuomio 4.7.2019, komissio v. Saksa (C-377/17, EU:C:2019:562, 77 kohta).

62. Näiden huomioiden perusteella en jaa komission näkemystä siitä, että kun huomioon otetaan pelkästään se seikka, että peruuttaminen tapahtui 12 kuukauden määräajan kuluessa, väärinkäytön edellytykset eivät tässä tapauksessa täyty. Mielestäni olisi yksinkertaistavaa tarkastella pelkästään peruuttamisen määräajan noudattamista ja päätyä sen perusteella suoraviivaisesti katsomaan, ettei kyse ole väärinkäytöstä.

63. Kuten edellä on todettu, näkemys, jonka mukaan kuluttaja voisi peruuttaa direktiivissä 2011/83 tarkoitetun sopimuksen ilman, että hänelle aiheutuisi siitä lainkaan kustannuksia, merkitsisi mielestäni kuluttajansuojaa koskevan tavoitteen tulkitsemista direktiivin tavoitteita laajemmin. Unionin oikeuden säännöksiä tulkittaessa on sen sijaan otettava huomioon seuraukset, joita peruuttamisoikeuden käyttämisestä voi aiheutua.

64. Direktiivillä tavoitellun kuluttajansuojan ja yritysten kilpailukyvyn välisen tasapainon perusteella olen tässä yhteydessä taipuvainen katsomaan, että peruuttamisoikeuden käyttöä on rajoitettava, jotta myös elinkeinonharjoittajan edut voidaan turvata. Päinvastaisessa tapauksessa kyseisen oikeuden käyttäminen ilman elinkeinonharjoittajalle maksettavaa korvausta poikkeaisi paitsi peruuttamisoikeuden tavoitteesta myös direktiivin 2011/83 tavoitteesta sellaisena kuin se on johdanto-osan neljännessä perustelukappaleessa ilmaistuna. [41]

65. Tasapainoa on haettava kahden asian väliltä: näistä toinen on kuluttajansuojaa koskevien säännösten eli suojan, joka koskee kuluttajan oikeutta perua sopimus sillä perusteella, että tiedot ovat olleet sopimuksen tekoa edeltävässä kriittisessä vaiheessa puutteelliset, tinkimätön soveltaminen ja toinen elinkeinonharjoittajalle kuuluva oikeus saada maksu tekemästään työstä, kun hän on kokonaisuudessaan suorittanut urakan kuluttajan hyväksi. Tämä tasapaino saattaa kansallisen tuomioistuimen tekemien selvitysten perusteella merkitä kohtuullisen korvauksen myöntämistä. [42]

66. Tarvittavien selvitysten tekeminen on kuitenkin ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtävä; tämän tulee muun muassa arvioida, oliko sopimus täytetty kokonaisuudessaan, mikä urakan ja palveluiden arvo oli, mikä vaikutus arkkitehdillä neuvoa-antavana elinkeinonharjoittajana oli kuluttajan sopimustahtoon, oliko elinkeinonharjoittajan edellä määritellyssä toiminnassa kyse väärinkäytöstä, ja mikäli kyseinen tuomioistuin katsoo, että kyse oli väärinkäytöstä, mikä on sen korvauksen asianmukainen määrä, joka kuluttajan on suoritettava elinkeinonharjoittajalle työn ja palvelun suorittamisen perusteella.

[41] Ks. vastaavasti tuomio 3.9.2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502), jossa yhteisöjen tuomioistuin totesi seuraavaa: ”direktiivin 97/7 6 artiklan 1 kohdan [toinen virke] ja 6 artiklan 2 [kohta] – – eivät – – estä sitä, että kuluttajalle asetetaan velvollisuus maksaa korvaus tavaran käytöstä siinä tapauksessa, että hän on käyttänyt tavaraa sellaisten siviilioikeudellisten periaatteiden kuin vilpittömän mielen ja perusteettoman edun vastaisesti sillä edellytyksellä, että korvauksen maksaminen ei vaaranna sanotun direktiivin tavoitteita eikä erityisesti tosiasiallista ja tehokasta peruutusoikeutta, ja kansallisen tuomioistuimen tehtävänä on tutkia nämä seikat” (29 kohta).

[42] Kuten julkisasiamies Pitruzzella ratkaisuehdotuksessaan YYY. (Kuluttajan käsite) (C-570/21, EU:C:2022:1002) totesi, ”unionin oikeuden lähteet ja unionin tuomioistuimen oikeuskäytäntö ovat kehittyneet kohti vahvempaa kuluttajansuojaa, mutta siten, että suojaa punnitaan aina myös suhteessa muihin vapauksiin ja viime kädessä suhteessa yhtenäismarkkinoiden tehokkaaseen toimintaan, kuitenkin niin, että käsitteeseen jätetään riittävästi liikkumavaraa, jotta sen piiriin mahtuvat kaikki ne tilanteet, joissa on objektiivisesti tarkasteltuna kyse kuluttajansuojasta” (43 kohta).

V Ratkaisuehdotus

67. Kaiken edellä esitetyn perusteella ehdotan, että unionin tuomioistuin vastaa Kammergericht Berlinin (Berliinin osavaltion ylioikeus, Saksa) esittämiin ennakkoratkaisukysymyksiin seuraavasti:

Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU 2 artiklan 7 alakohtaa

on tulkittava siten, että

sanotun rajoittamatta ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtäväksi jäävää etäsopimuksen määritelmän edellytyksiä koskevaa selvitystä ja kun on todettu, että kyseistä henkilöä voidaan pitää kuluttajana, kyseessä on etäsopimus, johon mahdollisuus käyttää peruuttamisoikeutta siten soveltuu, myös silloin, kun kuluttajaa on ennen sopimuksen tekemistä tai sen tekemisessä avustanut elinkeinonharjoittajana toimiva kolmas osapuoli, jolle kuluttaja on itse antanut toimeksiannon.

Kyseessä on etäsopimus, joka voidaan kyseisen direktiivin 9 artiklan 1 kohdan mukaan peruuttaa, myös silloin, kun jompikumpi seuraavista edellytyksistä täyttyy: a) kuluttajan ja palveluntarjoajan välinen yhteydenpito alkoi kuluttajaa avustaneen elinkeinonharjoittajan aloitteesta; b) kuluttajaa avustanut elinkeinonharjoittaja on ennen sopimuksen tekemistä vaikuttanut sen sisällön olennaisiin osiin.

Jos pääsopimuksen on todettu olevan etäsopimus, on lisäsopimuskin etäsopimus, sanotun rajoittamatta ennakkoratkaisua pyytäneen tuomioistuimen tehtäväksi myös tämän sopimuksen osalta jäävää selvitystä etäsopimuksen määritelmän edellytyksistä ja sanotun rajoittamatta lisäsopimuksen pätevyyttä ja vaikutuksia koskevia kansallisia säännöksiä.

Direktiivin 2011/83 14 artiklan 4 kohdan a alakohtaa ja 5 kohtaa

on tulkittava siten, että

kuluttaja, joka on käyttänyt peruuttamisoikeuttaan sen jälkeen, kun sopimus on täytetty, on velvollinen suorittamaan elinkeinonharjoittajalle tämän tarjoaman sellaisen palvelun arvosta, jota ei ole mahdollista palauttaa, kohtuullisen korvauksen, jonka kansallinen tuomioistuin määrittää, mikäli kaikkien tapauksen tosiseikkojen perusteella todetaan, että kuluttaja on itse menetellyt väärinkäyttönä pidettävällä tavalla.