Samling af Afgørelser

DOMSTOLENS DOM (Fjerde Afdeling)

26. november 2015*

»Præjudiciel forelæggelse — direktiv 2002/22/EF — elektroniske kommunikationsnet og -tjenester — brugerrettigheder — abonnenters ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr — ændring af taksterne, der fremgår af kontraktbetingelserne — forhøjelse af taksten ved stigning i forbrugerpriserne«

I sag C-326/14,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 267 TEUF, indgivet af Oberster Gerichtshof (øverste domstol, Østrig) ved afgørelse af 28. april 2014, indgået til Domstolen den 7. juli 2014, i sagen:

Verein für Konsumenteninformation

mod

A1 Telekom Austria AG,

har

DOMSTOLEN (Fjerde Afdeling)

sammensat af formanden for Tredje Afdeling, L. Bay Larsen, som fungerende formand for Fjerde Afdeling, og dommerne J. Malenovský, M. Safjan (refererende dommer), A. Prechal og K. Jürimäe,

generaladvokat: P. Cruz Villalón

justitssekretær: fuldmægtig I. Illéssy,

på grundlag af den skriftlige forhandling og efter retsmødet den 30. april 2015,

efter at der er afgivet indlæg af:

— Verein für Konsumenteninformation ved Rechtsanwalt S. Langer

— A1 Telekom Austria AG ved Rechtsanwalt M. Hasberger

— den belgiske regering ved J. Van Holm og M. Jacobs, som befuldmægtigede

— Europa-Kommissionen ved G. Braun og L. Nicolae, som befuldmægtigede,

og efter at generaladvokaten har fremsat forslag til afgørelse i retsmødet den 9. juli 2015,

* Processprog: tysk.

afsagt følgende

Dom

1 Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af artikel 20, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF af 7. marts 2002 om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet) (EFT L 108, s. 51), som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/136/EF af 25. november 2009 (EUT L 337, s. 11, herefter »direktiv 2002/22«).

2 Anmodningen er blevet indgivet i forbindelse med en tvist mellem Verein für Konsumenteninformation (forbrugeroplysningen, herefter »forbrugeroplysningen«) og A1 Telekom Austria AG (herefter »A1 Telekom Austria«) vedrørende sidstnævntes anvendelse af angiveligt ulovlige bestemmelser, som er indeholdt i kontrakter, som dette har indgået med forbrugere.

Retsforskrifter

EU-retten

Direktiv 2002/22

3 30. og 49. betragtning til direktiv 2002/22 lyder:

»(30)
Kontrakter er et vigtigt værktøj for brugerne og forbrugerne, når det drejer sig om at sikre tilstrækkelig gennemskuelige oplysninger og den fornødne retssikkerhed. […] Forbrugerne skal nærmere betegnet garanteres en vis retssikkerhed i kontraktforholdet med den direkte telefonitjenesteudbyder, ved at de pågældende kontrakter indeholder de kontraktmæssige betingelser og vilkår, regler om tjenestekvalitet, bestemmelser om ophævelse af kontrakten og tjenesten, erstatningsforanstaltninger og regler om bilæggelse af tvister. […] Kravene til åbenhed om priser, takster, betingelser og vilkår vil gøre det muligt for forbrugerne at vælge mellem en bredere vifte af muligheder og dermed få det optimale udbytte af konkurrencen.

[…]

(49) Direktivet indeholder en vis forbrugerbeskyttelse, f.eks. bestemmelser om klare kontraktvilkår, bilæggelse af tvister og taksttransparens for forbrugerne. […]«

4 Kapitel I i dette direktiv med overskriften »Anvendelsesområde, formål og definitioner« indeholder direktivets artikel 1, der bestemmer:

»1. Inden for rammerne af [Europa-Parlamentets og Rådets] direktiv 2002/21/EF [af 7. marts 2002 om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester] (rammedirektivet) [(EFT L 108, s. 33)] vedrører nærværende direktiv udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere. Formålet er, gennem effektiv konkurrence og valgmuligheder, at sikre, at offentligt tilgængelige tjenester af høj kvalitet er tilgængelige i hele Fællesskabet, samt at tage højde for de tilfælde, hvor slutbrugernes behov ikke opfyldes tilfredsstillende af markedet. Direktivet indeholder desuden bestemmelser om visse aspekter af terminaludstyr, herunder bestemmelser, der har til formål at lette adgangen for handicappede slutbrugere.

2. Dette direktiv fastlægger slutbrugeres rettigheder og de tilsvarende forpligtelser for virksomheder, som udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. For at sikre, at der stilles forsyningspligtydelser til rådighed på markeder med fri og åben konkurrence, fastlægger dette direktiv det minimum af tjenester af en bestemt kvalitet, hvortil alle slutbrugere under hensyn til særlige nationale forhold skal have adgang til en rimelig pris, uden at det medfører konkurrenceforvridning. [...]«

5 Nævnte direktivs kapitel IV med overskriften »Slutbrugeres interesser og rettigheder« omfatter bl.a. direktivets artikel 20, der bestemmer:

»1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere og andre slutbrugere, der anmoder herom, når de abonnerer på tjenester, som giver tilslutning til et offentligt kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, har ret til en kontrakt med en virksomhed eller virksomheder, der leverer sådanne tilslutninger og/eller tjenester. Kontrakten skal på en klar, forståelig og lettilgængelig måde mindst specificere følgende:

[...]

d) nærmere oplysninger om priser og takster, hvorledes der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer, mulige betalingsmetoder og eventuelle forskelle i omkostningerne som følge af betalingsmetode

[...]

2. Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter har ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, når de får meddelelse om ændringer i kontraktbetingelserne, som foreslås af de virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester. Abonnenter skal med passende frist på mindst en måned underrettes om sådanne ændringer og skal samtidig underrettes om deres ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, hvis de ikke accepterer de nye betingelser. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at specificere, i hvilken form sådanne oplysninger skal meddeles.«

6 Samme direktivs artikel 21, stk. 1, har følgende ordlyd:

»Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, at offentliggøre transparente, sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger om gældende priser og takster, om eventuelle gebyrer ved opsigelse af en kontrakt samt om standardbetingelser og -vilkår for så vidt angår adgang til og anvendelse af de tjenester, de tilbyder slutbrugere og forbrugere, jf. bestemmelserne i bilag II. Disse oplysninger skal offentliggøres i en klar, forståelig og let tilgængelig form. De nationale tilsynsmyndigheder kan fastsætte yderligere krav med hensyn til, i hvilken form sådanne oplysninger skal offentliggøres.«

Østrigsk ret

7 § 25 i lov om telekommunikation fra 2003 (Telekommunikationsgesetz 2003) (BGBl. I, 70/2003, herefter »lov om telekommunikation«) har følgende ordlyd:

»(1) Operatører af kommunikationsnetværk eller -tjenester skal udstede almindelige forretningsbetingelser, som også beskriver de tilbudte tjenester samt fastsætter de herfor gældende takstbestemmelser. De almindelige forretningsbetingelser og takstbestemmelser skal anmeldes til tilsynsmyndigheden inden påbegyndelsen af leveringen af tjenesten og skal bekendtgøres i en egnet form.

(2) Ændringer af de almindelige forretningsbetingelser og takstbestemmelser skal forud for deres ikrafttræden anmeldes til tilsynsmyndigheden og bekendtgøres i en egnet form. For ændringer, som ikke udelukkende er til fordel for abonnenterne, gælder en bekendtgørelses- og anmeldelsesfrist på to måneder. I øvrigt berøres bestemmelserne i forbrugerbeskyttelsesloven […] samt i den almindelige borgerlige lovbog ikke.

(3) Det væsentlige indhold i ændringer, som ikke udelukkende er til fordel for abonnenten, skal meddeles denne skriftligt mindst en måned før ændringens ikrafttræden, f.eks. ved påtryk på en periodisk udstedt regning. Samtidig skal abonnenten oplyses om tidspunktet for ændringernes ikrafttræden samt om, at han er berettiget til at opsige kontrakten vederlagsfrit indtil dette tidspunkt. [...] Ændringer i de almindelige forretningsbetingelser og takstbestemmelser, der anvendes af operatører af kommunikationsnetværk eller -tjenester, og som alene bliver nødvendige som følge af en bekendtgørelse, der udstedes af tilsynsmyndigheden på grundlag af denne bestemmelse, og som ikke udelukkende er til fordel for brugerne, berettiger ikke abonnenten til vederlagsfri opsigelse af kontrakten. [...]

[...]

(5) Takstbestemmelser skal mindst indeholde:

[...]

2. oplysning om, hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer

[...]«

8 Den østrigske forbundsstatistiklov fra 2000 (Bundesstatistikgesetz, 2000, BGBl. I, 163/1999) bestemmer, at det østrigske institut for statistik (Statistik Österreich) bl.a. har til opgave at udarbejde forbrugerprisindekset.

Tvisten i hovedsagen og det præjudicielle spørgsmål

9 Forbrugeroplysningen kan i henhold til de østrigske bestemmelser anlægge kollektive søgsmål med påstand om forbud mod anvendelse af almindelige forretningsbetingelser, der er i strid med lovbestemte forbud eller god forretningsskik.

10 A1 Telekom Austria, som er leverandør af telekommunikationstjenester i Østrig, anvender i sit forhold til forbrugerne almindelige forretningsbetingelser.

11 Disse forretningsbetingelser bestemmer bl.a., at »[h]vis der er aftalt indekstilpasning i takstbestemmelserne eller en individuel aftale«, »[er] A1 [Telekom Austria] […] berettiget til at forhøje taksterne for det følgende kalenderår svarende til stigningen i års-[forbrugerprisindekset]«, og det er samtidigt »forpligtet til at videregive fald i [dette indeks] og nedsætte de nævnte takster svarende til faldet. A1 [Telekom Austria] informerer kunderne om ændringerne skriftligt«.

12 Det fremgår videre af de nævnte forretningsbetingelser, at »[d]ersom […] ændringerne ikke udelukkende er til fordel for kunderne, meddeler A1 [Telekom Austria] […] ændringerne to måneder forud for deres ikrafttræden, for så vidt som de ikke kun skal gælde for fremtidige kunder. Det væsentlige indhold […] i ændringer, som ikke udelukkende er til fordel for kunderne […], meddeles […] disse skriftligt mindst en måned før deres ikrafttræden, f.eks. ved påtryk på regningen. Meddelelsen om det væsentlige indhold af ændringen indeholder en henvisning til den vederlagsfrie opsigelsesret og opsigelsesfristen.«

13 Desuden bestemmer de samme almindelige forretningsbetingelser, at »[t]akstændringer på grundlag af et aftalt indeks [ikke] berettiger […] til ekstraordinær opsigelse«.

14 Forbrugeroplysningen nedlagde for Handelsgericht Wien (handelsretten i Wien) påstand om forbud mod A1 Telekom Austrias anvendelse af de ovennævnte bestemmelser i forretningsbetingelserne.

15 Ifølge forbrugeroplysningen er A1 Telekom Austrias forhøjelse af taksterne således kun lovlig, hvis forbrugerne i den anledning indrømmes en ret til ekstraordinær opsigelse af kontrakten.

16 Handelsgericht Wien (handelsretten i Wien) gav ved dom af 25. oktober 2012 forbrugeroplysningen medhold, og A1 Telekom Austria appellerede denne dom til Oberlandesgericht Wien (øverste regionale ret i Wien).

17 Ved dom af 16. maj 2013 ændrede Oberlandesgericht Wien (øverste regionale ret i Wien) delvis den nævnte dom. Forbrugeroplysningen og A1 Telekom Austria har begge iværksat revisionsanke til prøvelse af dommen fra Oberlandesgericht Wien for den forelæggende ret.

18 Da Oberster Gerichtshof (øverste domstol) er af den opfattelse, at tvistens udfald afhænger af fortolkningen af direktiv 2002/22, har den besluttet at udsætte sagen og forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:

»Gælder abonnenternes ret i henhold til forsyningspligtdirektivets artikel 20, stk. 2, til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, »når de får meddelelse om ændringer i kontraktbetingelserne«, også i tilfælde af, at en tilpasning af taksterne følger af kontraktbetingelserne, som allerede ved kontraktens indgåelse fastsætter, at der fremover skal ske en tilpasning af taksterne (forhøjelse/nedsættelse) svarende til ændringerne i et objektivt forbrugerprisindeks, som afspejler udviklingen i pengeværdien?«

Om det præjudicielle spørgsmål

19 Med spørgsmålet ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om artikel 20, stk. 2, i direktiv 2002/22 skal fortolkes således, at en ændring af taksterne for en levering af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som finder sted i medfør af en bestemmelse om tilpasning af taksterne, der er indeholdt i de almindelige forretningsbetingelser, som anvendes af en virksomhed, der udbyder disse tjenester, hvilken bestemmelse foreskriver, at en sådan tilpasning sker ud fra et objektivt forbrugerindeks udarbejdet af en offentlig institution, udgør en »ændring i kontraktbetingelserne« som omhandlet i denne bestemmelse, der giver abonnenten ret til at opsige sin kontrakt uden strafgebyr.

20 Det skal indledningsvis bemærkes, at direktiv 2002/22 tilsigter at fastlægge et harmoniseret regelsæt, der kan sikre udbuddet af forsyningspligtydelser på området for elektronisk kommunikation, dvs. ydelse af et bestemt minimum af tjenester til alle slutbrugere til en rimelig pris. Ifølge direktivets artikel 1, stk. 1, er et af formålene med direktivet gennem reel konkurrence og reelle valgmuligheder at sikre, at tjenester af høj kvalitet er offentligt tilgængelige i hele Den Europæiske Union (jf. i denne retning dom Base m.fl., C-389/08, EU:C:2010:584, præmis 32 og den deri nævnte retspraksis).

21 Bestemmelserne i kapitel IV i direktiv 2002/22 har til formål at beskytte slutbrugernes interesser og rettigheder.

22 EU-lovgiver har i 30. betragtning til dette direktiv præciseret, at en kontrakt vedrørende tjenester, som giver tilslutning til et offentligt kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, er et vigtigt værktøj for brugerne og forbrugerne, når det drejer sig om at sikre tilstrækkelig gennemskuelige oplysninger og den fornødne retssikkerhed. I 49. betragtning til direktivet henvises også til taksttransparens for forbrugerne. Det er på denne baggrund, at nævnte direktivs artikel 20, stk. 1, litra d), bestemmer, at kontrakten på en klar, forståelig og lettilgængelig måde bl.a. skal indeholde nærmere oplysninger om priser og takster, og hvorledes der kan indhentes ajourførte oplysninger om samtlige gældende takster og vedligeholdelsesgebyrer.

23 I henhold til artikel 21, stk. 1, i direktiv 2002/22 skal medlemsstaterne endvidere sikre, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at pålægge virksomheder, der udbyder offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, at offentliggøre transparente, sammenlignelige, fyldestgørende og ajourførte oplysninger om gældende priser og takster, om eventuelle gebyrer ved opsigelse af en kontrakt samt om standardbetingelser og -vilkår for så vidt angår adgang til og anvendelse af de tjenester, de tilbyder slutbrugere og forbrugere. Disse oplysninger skal offentliggøres i en klar, forståelig og let tilgængelig form.

24 Dette direktivs artikel 20, stk. 2, pålægger ligeledes medlemsstaterne at sikre, at abonnenter har ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, når de får meddelelse om ændringer i kontraktbetingelserne, som foreslås af de virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester. Medlemsstaterne skal sikre, at abonnenter underrettes med passende frist på mindst en måned om sådanne ændringer og samtidig underrettes om deres ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, hvis de ikke accepterer de nye betingelser.

25 Henset til disse bestemmelser bemærkes, at EU-lovgiver har anerkendt, at virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationstjenester, kan have en legitim interesse i at ændre priserne og taksterne for deres tjenester (jf. analogt dom RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, præmis 46).

26 I den foreliggende sag, og som det fremgår af forelæggelsesafgørelsen og af det forelagte spørgsmål, foreskriver den omtvistede bestemmelse i A1 Telekom Austrias almindelige forretningsbetingelser en tilpasning af taksterne ud fra et årligt objektivt forbrugerindeks udarbejdet af en offentlig institution, nemlig det østrigske institut for statistik.

27 Heraf følger, at den således ved kontrakt fastsatte tilpasning af taksterne, for så vidt som den er baseret på en klar, præcis og offentligt tilgængelig indekseringsmetode, som er resultatet af beslutninger og mekanismer, der henhører under den offentlige sfære, ikke kan placere slutbrugerne i en kontraktmæssig situation, som adskiller sig fra den, der fremgår af kontrakten, hvis indhold bestemmes af de almindelige forretningsbetingelser, der indeholder den pågældende bestemmelse.

28 Når der foretages en ændring af taksterne på denne vis, kan den følgelig ikke anses for en ændring i kontraktbetingelserne som omhandlet i artikel 20, stk. 2, i direktiv 2002/22.

29 På baggrund af de foregående betragtninger skal det forelagte spørgsmål besvares med, at artikel 20, stk. 2, i direktiv 2002/22 skal fortolkes således, at en ændring af taksterne for en levering af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som finder sted i medfør af en bestemmelse om tilpasning af taksterne, der er indeholdt i de almindelige forretningsbetingelser, som anvendes af en virksomhed, der udbyder disse tjenester, hvilken bestemmelse foreskriver, at en sådan tilpasning sker ud fra et objektivt forbrugerindeks udarbejdet af en offentlig institution, udgør ikke en »ændring i kontraktbetingelserne« som omhandlet i denne bestemmelse, der giver abonnenten ret til at opsige sin kontrakt uden strafgebyr.

Sagens omkostninger

30 Da sagens behandling i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagens omkostninger. Bortset fra nævnte parters udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

På grundlag af disse præmisser kender Domstolen (Fjerde Afdeling) for ret:

Artikel 20, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF af 7. marts 2002 om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet), som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/136/EF af 25. november 2009, skal fortolkes således, at en ændring af taksterne for en levering af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som finder sted i medfør af en bestemmelse om tilpasning af taksterne, der er indeholdt i de almindelige forretningsbetingelser, som anvendes af en virksomhed, der udbyder disse tjenester, hvilken bestemmelse foreskriver, at en sådan tilpasning sker ud fra et objektivt forbrugerindeks udarbejdet af en offentlig institution, udgør ikke en »ændring i kontraktbetingelserne« som omhandlet i denne bestemmelse, der giver abonnenten ret til at opsige sin kontrakt uden strafgebyr.

Underskrifter