A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (harmadik tanács)

2011. október 13.*

A C-148/10. sz. ügyben,

az EUMSZ 267. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Hof van beroep te Brussel (Belgium) a Bírósághoz 2010. március 29-én érkezett, 2010. március 23-i határozatával terjesztett elő az előtte

a **DHL International NV,** korábban: Express Line NV

és

a **Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie**

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (harmadik tanács),

tagjai: K. Lenaerts tanácselnök, J. Malenovský, R. Silva de Lapuerta (előadó), Juhász E. és D. Šváby bírák,

főtanácsnok: N. Jääskinen,
hivatalvezető: M. Ferreira főtanácsos,

* Az eljárás nyelve: holland.

tekintettel az írásbeli szakaszra és a 2011. március 17-i tárgyalásra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

– a DHL International NV, korábban: Express Line NV képviseletében F. Vandendriessche és J. Roets advocaten,

– a belga kormány képviseletében M. Jacobs, meghatalmazotti minőségben, segítője: F. Petillion avocat és J. Jansen advocaat,

– a lengyel kormány képviseletében M. Szpunar, meghatalmazotti minőségben,

– az Európai Bizottság képviseletében L. Lozano Palacios és P. Van Nuffel, meghatalmazotti minőségben,

a főtanácsnok indítványának a 2011. május 26-i tárgyaláson történt meghallgatását követően,

meghozta a következő

Ítéletet

1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a közösségi postai szolgáltatások belső piacának fejlesztésére és a szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó közös szabályokról szóló, 1997. december 15-i 97/67/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL 1998. L 15., 14. o.; magyar nyelvű különkiadás 6. fejezet, 3. kötet, 71. o.), és

különösen annak 19. cikke; valamint ezen irányelvnek a 2002. június 10-i 2002/39/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel (HL L 176., 21. o.; magyar nyelvű különkiadás 6. fejezet, 4. kötet, 316. o.) módosított változata, illetve ugyanezen irányelvnek a 2008. február 20-i 2008/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel (HL L 52., 3. o.) módosított változata, valamint az EUMSZ 49. cikk értelmezésére irányul.

2 A kérelmet a DHL International NV, korábban Express Line NV (a továbbiakban: Express Line) és a Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (Postai és Telekommunikációs Szolgáltatások Belga Intézete, a továbbiakban: BIPT) között a postai ágazat azon mediációs díjainak megfizetése tárgyában folyó peres eljárásban terjesztették elő, amelyeket az Express Line köteles lenne megfizetni.

Jogi háttér

Az uniós jog

3 A 97/67 irányelv (10) és (35) preambulumbekezdése a következőképpen rendelkezik:

„(10) mivel a szubszidiaritás elve szerint közösségi szinten egy sor általános irányelvet kell elfogadni, miközben a pontos eljárások meghatározása a tagállamok feladata, oly módon, hogy szabadon választják meg a saját körülményeikhez legjobban alkalmazkodó rendszert;

[…]

(35) mivel a szolgáltatás minőségének javításával szemben támasztott igény azt jelenti, hogy a vitákat gyorsan és hatékonyan kell rendezni; mivel a nemzeti és közösségi jogszabályok értelmében rendelkezésre álló jogorvoslat formáin túl biztosítani kell a panaszok kezelésének olyan rendjét, amelynek áttekinthetőnek, egyszerűnek és olcsónak kell lennie, és lehetővé kell tennie, hogy minden érdekelt fél abban részt vegyen".

4 A 97/97 irányelv 2. cikkének 1., 14., és 17. pontja kimondja, hogy:

„Ennek az irányelvnek a céljaira a következő meghatározások alkalmazandók:

1. »postai szolgáltatások«: olyan szolgáltatások, amelyek postai küldemények gyűjtését, feldolgozását, szállítását és kézbesítését foglalják magukban;

14. »engedélyek«: minden olyan engedély – az alábbiakban meghatározottak szerinti »általános engedély« vagy »egyedi jogosítvány« formájában –, amely a postai ágazatra jellemző jogokat és kötelezettségeket rögzíti, és lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy postai szolgáltatásokat nyújtsanak, és, ahol szükséges, postai hálózatokat létesítsenek és/vagy működtessenek ilyen szolgáltatások nyújtásához:

– »általános engedély« az olyan engedély – függetlenül attól, hogy annak szabályozása »csoportos engedéllyel« vagy általános törvény alapján történik, és

függetlenül attól, hogy az ilyen szabályozáshoz szükséges-e bejegyzési vagy bejelentési eljárás –, amely nem írja elő az érintett vállalkozás számára, hogy az engedélyből fakadó jogok gyakorlása előtt a nemzeti szabályozóhatóság egyértelmű határozatát szerezze be,

– »egyedi jogosítvány« az olyan engedély, amelyet valamely nemzeti szabályozóhatóság bocsát ki, és amely valamely vállalkozásnak konkrét jogokat ad, vagy amely a vállalkozás tevékenységét az általános engedélyt kiegészítő külön kötelezettségeknek veti alá, ahol szükséges, amikor is a vállalkozás mindaddig nem jogosult jogainak gyakorlására, amíg a nemzeti szabályozóhatóságtól a határozatot meg nem kapta;

[…]

17. »szolgáltatást igénybe vevők«: bármely természetes vagy jogi személy, aki az egyetemes postai szolgáltatásból feladóként vagy címzettként részesedik”.

5 A 97/67 irányelv 3. és 4. cikke szerint a tagállamok kijelölik az egyetemes szolgáltatót vagy szolgáltatókat, úgy, hogy e szolgáltatás meghatározott színvonalú, az ország valamennyi pontján elérhető áron, állandó jelleggel biztosított postai szolgáltatások kínálatát nyújtsa, annak valamennyi igénybevevője számára. A ki nem jelölt szolgáltatókat illetően a tagállamok a 97/67 irányelv 9. cikkének megfelelően vagy általános engedélyeket vezethetnek be az egyetemes szolgáltatások körébe nem tartozó postai szolgáltatások tekintetében, vagy engedélyezési eljárásokat vezethetnek be, ideértve az egyedi engedélyeket is, az egyetemes szolgáltatások körébe tartozó postai szolgáltatások tekintetében.

6 A tagállamok egyébként, amennyiben az az egyetemes szolgáltatás biztosításához szükséges, 2010. december 31-ig fenntarthatják a postai szolgáltatások nyújtását az egyetemes szolgáltató(k) részére, a 97/67 irányelv 7. cikkének megfelelően.

7 A 97/67 irányelv 19. cikke értelmében:

„A tagállamok biztosítják, hogy a szolgáltatást igénybe vevők panaszainak kezelésére átlátható, egyszerű és olcsó eljárásokat dolgozzanak ki, különösen azon esetekben, amelyek elveszéssel, lopással, sérüléssel vagy a szolgáltatás minőségi szabványainak való meg nem feleléssel járnak.

A tagállamok intézkedéseket fogadnak el annak biztosítására, hogy ezek az eljárások lehetővé tegyék a viták méltányos és azonnali rendezését, indokolt esetben visszatérítési és/vagy kártérítési rendszer biztosításával.

A nemzeti és közösségi jogszabályok értelmében fennálló egyéb jogorvoslati lehetőségek sérelme nélkül a tagállamok biztosítják, hogy az egyénileg vagy – amennyiben a nemzeti jogszabályok megengedik – a szolgáltatást igénybe vevők és/vagy fogyasztók érdekeit képviselő szervezetekkel együttesen eljáró ügyfelek az illetékes nemzeti hatóságok elé vigyenek olyan ügyeket, amikor a szolgáltatást igénybe vevők egyetemes szolgáltatásnyújtóval szembeni panaszait nem rendezték kielégítően.

A 16. cikkel összhangban a tagállamok biztosítják, hogy az egyetemes szolgáltatók a teljesítményük ellenőrzéséről szóló éves jelentéssel együtt közzétegyék a panaszok számát, és azt, hogy azokat hogyan intézték el."

8 A 2002/39 irányelv (28) preambulumbekezdése kimondja:

„Helyénvaló lehet, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok az engedélyek bevezetését ahhoz a követelményhez kössék, amelynek értelmében az engedélyek jogosultjainak átlátható, egyszerű és olcsó eljárásokat kell fogyasztóik rendelkezésére bocsátaniuk a fogyasztói panaszok elbírálására függetlenül attól, hogy a panaszok az egyetemes szolgáltató(k)nak vagy az engedélyekkel rendelkező üzemeltetőknek, ezen belül az egyedi engedélyek jogosultjainak a szolgáltatásaira vonatkoznak. Helyénvaló lehet továbbá ezeket az eljárásokat valamennyi postai szolgáltatás felhasználója számára elérhetővé tenni, akár egyetemes szolgáltatásokról van szó, akár nem. Az eljárásoknak ki kell terjedniük a felelősségnek a postai küldemények elveszése és károsodása esetén történő megállapítására."

9 A 97/67 irányelvnek a 2002/39 irányelvvel módosított 19. cikke kimondja:

„A tagállamok biztosítják, hogy a szolgáltatást igénybe vevők panaszainak kezelésére átlátható, egyszerű és olcsó eljárásokat dolgozzanak ki, különösen az elveszés, a lopás, a sérülés, illetve a szolgáltatás minőségi szabványainak való meg nem felelés eseteire (beleértve a felelősség megállapítására irányuló eljárásokat olyan esetekben, amelyekben több üzemeltető érintett).

A tagállamok rendelkezhetnek úgy, hogy ezt az elvet alkalmazzák az olyan szolgáltatások kedvezményezettjeire is, amelyek:

– kívül esnek az egyetemes szolgáltatás 3. cikkben meghatározott körén, és

– az egyetemes szolgáltatás 3. cikkben meghatározott körébe tartoznak, de amelyeket nem az egyetemes szolgáltató nyújtja.

A tagállamok intézkedéseket fogadnak el annak biztosítására, hogy ezek az eljárások lehetővé tegyék a viták méltányos és azonnali rendezését, indokolt esetben visszatérítési és/vagy kártérítési rendszer biztosításával.

A nemzeti és közösségi jogszabályok értelmében fennálló egyéb jogorvoslati lehetőségek sérelme nélkül a tagállamok biztosítják, hogy az egyénileg vagy – amennyiben a nemzeti jogszabályok megengedik – a szolgáltatást igénybe vevők és/vagy fogyasztók érdekeit képviselő szervezetekkel együttesen eljáró ügyfelek az illetékes nemzeti hatóságok elé vigyenek olyan ügyeket, amikor a szolgáltatást igénybe vevők egyetemes szolgáltatásnyújtóval szembeni panaszait nem rendezték kielégítően.

A 16. cikkel összhangban a tagállamok biztosítják, hogy az egyetemes szolgáltatók a teljesítményük ellenőrzéséről szóló éves jelentéssel együtt közzétegyék a panaszok számát, és azt, hogy azokat hogyan intézték el."

10 A 2008/6 irányelv (42) preambulumbekezdése kimondja:

„(42) A más szolgáltatási területeken fennálló szabályoknak megfelelően és a fogyasztók védelmének javítása érdekében a panasztételi eljárásokra vonatkozó alapvető elvek alkalmazását célszerű az egyetemes szolgáltatókon kívüli szolgáltatókra is kiterjeszteni. A panaszkezelési eljárások hatékonyságának növelése szempontjából célszerű a peren kívüli rendezési lehetőségek használatának ösztönzése, összhangban a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős szervekre alkalmazandó elvekről szóló, 1998. március 30-i 98/257/EK bizottsági ajánlással [HL 115., 31. o.] és a fogyasztói jogviták megegyezésen alapuló megoldásában részt vevő, peren kívüli testületekre vonatkozó elvekről szóló, 2001. április 4-i 2001/310/EK bizottsági ajánlással [HL 109., 56. o.]. A fogyasztók

érdekeit szolgálná a piaci szereplők közötti, az infrastruktúra és a szolgáltatások bizonyos elemeihez való hozzáférésből, és a nemzeti szabályozóhatóságok és fogyasztóvédelmi szervezetek közötti együttműködés követelményéből eredő fokozott együttműködési képesség is.

A szolgáltatások igénybe vevőinek a postai küldemények ellopásához, elvesztéséhez vagy megsérüléséhez kapcsolódó érdekvédelme céljából a tagállamoknak – indokolt esetben – díj-visszatérítési és/vagy kártérítési rendszert kell bevezetniük."

11 A 97/67 irányelv 2008/6 irányelvvel módosított 2. cikkének 17. pontja kimondja:

„Ennek az irányelvnek a céljaira a következő meghatározások alkalmazandók:

[…]

17. felhasználó: bármely természetes vagy jogi személy, aki a postai szolgáltatást feladóként vagy címzettként igénybe veszi."

12 A 97/67 irányelvnek a 2008/6 irányelvvel módosított 19. cikke kimondja:

„(1) A tagállamok – a kártérítési rendszerekre vonatkozó nemzetközi és nemzeti rendelkezések sérelme nélkül – gondoskodnak arról, hogy valamennyi postai szolgáltató átlátható, egyszerű és olcsó eljárásokat biztosítson a felhasználók panaszainak kezelésére, különösen az elvesztéssel, lopással, sérüléssel vagy a szolgáltatás minőségi

előírásainak való meg nem feleléssel kapcsolatos esetekben (beleértve a felelősség megállapítását szolgáló eljárásokat azokban az esetekben, amikor egynél több piaci szereplő vesz részt a szolgáltatásban).

A tagállamok intézkedéseket fogadnak el annak biztosítására, hogy az első albekezdésben említett eljárások lehetővé tegyék a viták méltányos és gyors rendezését, indokolt esetben visszatérítési és/vagy kártérítési rendszer biztosításával.

A tagállamok ösztönzik továbbá a postai szolgáltatók és a felhasználók közötti viták rendezésére szolgáló független, peren kívüli megegyezési rendszerek kialakítását.

(2) A nemzeti és közösségi jogszabályok értelmében fennálló egyéb jogorvoslati lehetőségek vagy eszközök sérelme nélkül a tagállamok biztosítják, hogy az egyénileg vagy – amennyiben a nemzeti jogszabályok megengedik – a felhasználók és/vagy fogyasztók érdekeit képviselő szervezetekkel együttesen eljáró felhasználók az illetékes nemzeti hatóságok elé terjesszenek olyan ügyeket, amelyekben az egyetemes szolgáltatás körébe tartozó postai szolgáltatást nyújtó vállalkozásokkal szembeni panaszt nem rendezték kielégítően.

A 16. cikkel összhangban a tagállamok biztosítják, hogy az egyetemes szolgáltatók és – adott esetben – az egyetemes szolgáltatás körébe tartozó szolgáltatást nyújtó vállalkozások a teljesítményük ellenőrzéséről szóló éves jelentéssel együtt közzétegyék a velük szemben felmerült panaszok számát és az azok rendezésével kapcsolatos információkat."

A nemzeti jog

13 A 97/67 irányelvet – több más jogszabállyal együtt – az 1999. június 9-i királyi rendelettel *(Belgisch Staatsblad,* 1999. augusztus 18., 30697. o.) módosított, az egyes állami cégek reformjáról szóló, 1991. március 21-i törvény *(Belgisch Staatsblad,* 1991. március 27., 6155. o.) ültette át a belga jogba.

14 Ez a törvény egyetlen egyetemes szolgáltatót jelöl ki, és számára tartja fenn egyes postai szolgáltatások nyújtásának jogát. Az egyetemes szolgáltatásokon belüli, nem fenntartott postai szolgáltatások nyújtása egyedi engedély megszerzéséhez kötött. Egyébiránt, az egyetemes szolgáltatásokon kívül eső postai szolgáltatások nyújtása – egyéb feltételek mellett – a BIPT-nél történő bejelentéshez van kötve.

15 Az említett törvény – amelyet a postai ágazat mediációs szolgálatának létrehozására vonatkozó rendelkezésekről és az elektronikus hírközlésre vonatkozó, 2005. június 13-i törvény módosításáról szóló, 2006. december 21-i törvénnyel módosítottak *(Belgisch Staatsblad,* 2007. január 23., 2965. o., a továbbiakban: 1991. évi törvény) – 43*ter* cikke a következőképpen rendelkezik:

„1. § Felállításra kerül a BIPT-nél a postai ágazat mediációs szolgálata, amelynek hatásköre az alábbi szolgáltatók fogyasztóit érintő ügyekre terjed ki:

1° [az egyetemes szolgáltató];

2° azon szolgáltatók, amelyek […] engedélyhez kötött […] postai szolgáltatásokat nyújtanak;

3° azon szolgáltatók, amelyek […] bejelentéshez kötött […] postai szolgáltatásokat nyújtanak.

A fogyasztókat érintő ügyek azok az ügyek, amelyek a postai szolgáltatást nem nyújtó felhasználók érdekeit érintő ügyek.

[…]

3. § A postai ágazat mediációs szolgálata az alábbi feladatokat látja el:

1° kivizsgálja valamennyi felhasználói panaszt, amelynek tárgya:

a) a posta tevékenysége, […]

b) a jelen cikk 1. §-ának 2° és 3° [pontja] szerinti cégek postai tevékenysége.

2° Postai szolgáltatások alatt e fejezet alkalmazásában a következők értendők:

[…]

3° közvetít a jelen cikk 1. §-a szerinti cégek és a felhasználók közötti vitában a békés úton történő megegyezés megkönnyítése érdekében;

4° ajánlásokat fogalmaz meg a jelen cikk 1. §-a szerinti cégek részére, ha békés úton nem sikerül megegyezésre jutni. Az ajánlás másolatát a panaszossal is közli;

5° a hozzá – írásban vagy szóban – forduló felhasználókat átfogóan felvilágosítja a jogaikról és érdekeikről; […].

6° feladatainak végzése során – a postai ágazatért felelős miniszter, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, a BIPT, illetve a hírközlés, vagy a postai szolgáltatások tanácsadó bizottságának kérésére – véleményeket ad ki,

7° együttműködik:

a) más független, ágazati vitarendezési bizottságokkal vagy független mediátorokkal;

b) külföldi mediátorokkal vagy olyan fórumokkal, amelyek feladata azonos, és amelyek azon panaszok tekintetében, amelyekre a mediációs szolgálat hatáskörrel rendelkezik, jogorvoslati fórumként járnak el.

A fogyasztóvédelemért felelős miniszter adott esetben együttműködési megállapodásokat köthet.

4. § A végső felhasználók panaszai csak akkor fogadhatók el, ha előzőleg az érintett cég belső eljárásában nyújtották be a panaszt. A végső felhasználók panaszai nem fogadhatók el, ha névtelenül nyújtják be, vagy nem írásban, a postai ágazat mediációs szolgálatánál nyújtják be.

[…]

5. § A postai ágazat mediációs szolgálata a hozzá benyújtott panasz alapján a helyszínen betekinthet az érintett cég vagy cégek könyvvitelébe, levelezésébe, jegyzőkönyveibe, és általában valamennyi iratába és írásbeli anyagába, amelynek köze lehet a panasz tárgyához, kivéve a levéltitok hatálya alá tartozó anyagokat. A szolgálat a közigazgatási szervektől és az érintett cég alkalmazottaitól magyarázatot vagy felvilágosítást kérhet, és a vizsgálatához szükséges mértékben ellenőrzéseket végezhet.

Az így kapott információkat bizalmasan kell kezelni, amennyiben azok nyilvánosságra hozatala a cég érdekeit általában véve sértheti.

Feladatainak keretén belül a mediációs szolgálat semmilyen hatóság által nem utasítható.

A panasz vizsgálata lezárul, amennyiben azt bírósági útra terelik.

6. § Az érintett cégnek húsz munkanapos határidő áll rendelkezésére arra, hogy határozatát megindokolja, amennyiben nem követi a jelen cikk 3. §-a 4. pontjában foglalt ajánlást. Az indokolással ellátott határozatot a panaszosnak és a mediációs szolgálatnak is meg kell küldeni.

Az előző albekezdésben említett határidő lejárta után a mediációs szolgálat felszólítást küld az érintett cégnek. Ezt követően a cégnek újabb húsz munkanapos határidő áll rendelkezésére arra, hogy határozatát megindokolja, amennyiben nem követi a jelen cikk 3. §-a 4. pontjában foglalt ajánlást. Az indokolással ellátott határozatot a panaszosnak és a mediációs szolgálatnak is meg kell küldeni.

Az említett határidő be nem tartása esetén a céggel szemben megkezdődik a panaszos konkrét és személyre szabott kártalanítására vonatkozó vélemény elkészítése.

7. § Amennyiben a felhasználó panaszát a postai ágazat mediációs szolgálata elfogadja, a behajtási eljárást a szolgáltató felfüggeszti legfeljebb a panasznak a mediációs szolgálatnál történő benyújtásától számított 4 hónapra, vagy addig, amíg a postai ágazat mediációs szolgálata ajánlást fogalmaz meg, vagy addig, amíg a békés úton történő megegyezés megtörténik.”

16 Az 1991. évi törvény 45*ter* cikke szabályozza a postai ágazatban a mediációs szolgálat finanszírozását, éves „mediációs díjat” állapítva meg, amelyet a jelen törvény 43*ter* cikke (1) bekezdésében említett azon cégeknek kell a BIPT-nek megfizetniük, amelyek üzleti forgalma meghaladja az 500 000 eurót.

17 A fizetendő díj összegét a BIPT évente határozza meg egy olyan képlet alapján, amely lényegében egyrészt figyelembe veszi a szóban forgó cég által az előző évben a mediációs szolgálat hatáskörébe tartozó tevékenységekből származó forgalmat, másrészt pedig a mediációs szolgálat által az előző évben e céget érintően kezelt ügyek számát. A megadott határidőig meg nem fizetett díjakra 2%-os törvényes késedelmi kamat kerül felszámításra.

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

18 Az Express Line a DHL-cégcsoport tagja, székhelye Bonnban (Németországban) található. Tevékenysége expressz-szolgáltatások nyújtása, azaz – saját elmondása szerint – dokumentumok, csomagok, raklapok vagy vasúti szállítmányok egyedi szállítása légi vagy szárazföldi úton.

19 2006 elején a BIPT felszólította az Express Line-t, és több más futár- és expresszcsomagküldő céget arra, hogy kérjen egyedi engedélyt, vagy tegyen bejelentést az 1991. évi törvény vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően azon szolgáltatások tekintetében, amelyek a BIPT szerint vagy az egyetemes szolgáltatásokon belüli, nem fenntartott postai szolgáltatásoknak, vagy az egyetemes szolgáltatásokon kívüli postai szolgáltatásoknak minősülnek.

20 Az Express Line 2006. december 23-án bizonyos általa nyújtott szolgáltatásokat nem az egyetemes szolgáltatás körébe tartozó postai szolgáltatásokként jelentett be az 1991. évi törvénynek megfelelően. E bejelentést mindazonáltal azzal a fenntartással tette, hogy ezzel nem ismeri el expressz-szolgáltatásainak „postai szolgáltatásokként" történő besorolását.

21 2007. július 11-i levelével a BIPT egyrészről tájékoztatta az Express Line-t, hogy a mediációs szolgálat hatáskörébe tartozik, és ezért köteles megfizetni a mediációs díjat, másrészről az általa fizetendő hozzájárulás kiszámítása céljából adatszolgáltatást kért tőle.

22 Az Express Line ajánlott levélben tájékoztatta azon álláspontjának fenntartásáról, amellyel vitatja, hogy a postai ágazat mediációs szolgálatának hatásköre rá kiterjedne, és hogy ennek következtében köteles lenne az e szolgálat finanszírozására szolgáló díj megfizetésére. Álláspontja szerint szolgáltatásai nem postai, hanem szállítási és logisztikai szolgáltatások, amelyeket további szolgáltatások egészítenek ki, és amelyeket főként cégek részére szánnak.

23 2008. november 13-án a BIPT megállapította, hogy az Express Line megsértette az 1991. évi törvényt, és felszólította – pénzbírság kiszabásának terhe mellett – adja meg az általa megfizetendő mediációs díj kiszámítása érdekében szükséges adatokat. Az Express Line e felszólítással szemben keresetet indított a kérdést előterjesztő bíróság előtt.

24 E körülmények alapján a hof van beroep te Brussel (brüsszeli fellebbviteli bíróság) úgy döntött, hogy felfüggeszti az eljárást, és a következő előzetes döntéshozatali kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:

„1) Többek között a 2008/6 [...] irányelvvel bevezetett azon módosításokra is figyelemmel, amelyeket a nemzeti jogba legkésőbb 2010. december 31-ig kellett átültetni, úgy kell-e érteni és értelmezni a 2002/39 [...] irányelvvel módosított, [...] 97/67 irányelv rendelkezéseit, és többek között – de nem csupán – annak 19. cikkét, hogy a tagállamok nem jogosultak a panaszkezelésre vonatkozó külső

szabályozást a nem egyetemes postai szolgáltatók számára kötelező jelleggel előírni, mivel:

a) az irányelv a postai szolgáltatások igénybe vevőinek védelme érdekében alkalmazandó panaszkezelési eljárások vonatkozásában teljes harmonizációt valósít meg, vagy

b) a 2002/39 irányelv ilyen kötelezettséget csak az egyetemes szolgáltatókra és a 2008/6 [...] irányelv hatálybalépése óta az egyetemes szolgáltatások nyújtóira ró, míg a 2008/6 [...] irányelv 19. cikke (1) bekezdése második albekezdésének szövege értelmében a nem egyetemes postai szolgáltatók és a végső fogyasztók közötti viták rendezésére szolgáló független, peren kívüli megegyezési rendszerek kialakítását a tagállamok csak ösztönözhetik, de nem írhatják elő?

2) Ha az első kérdésre adandó válasz úgy szól, hogy a postai irányelv mint olyan nem akadályozza a tagállamokat abban, hogy a [97/67 irányelv] 19. cikke (2) bekezdésének első albekezdésében az egyetemes szolgáltatókra nézve előírt panaszkezelésre vonatkozó külső szabályozást a nem egyetemes postai szolgáltatók számára is kötelező jelleggel írják elő, úgy kell-e értelmezni a szolgáltatásnyújtás szabadságának elvét (az EK 49. és azt követő cikkek [jelenleg az EUMSZ 56. és azt követő cikkek]), hogy a tagállam által a szolgáltatásnyújtás szabadsága tekintetében nyomós közérdek alapján a fogyasztók védelme érdekében bevezetett korlátozások, amelyek révén a [97/67 irányelv] 19. cikk (2) bekezdésének első albekezdésében az egyetemes szolgáltatókra nézve előírt panaszkezelésre vonatkozó külső szabályozást a nem egyetemes postai szolgáltatók számára is kötelező jelleggel írják elő, akkor is összeegyeztethetők az [EUMSZ-szel], ha az adott, panaszkezelésre vonatkozó szabályozás alkalmazása során nem tesznek különbséget a fogyasztók

és más végső felhasználók panaszai között, holott e szolgáltatások (a jelen esetben expressz- és futárszolgáltatások) igénybevevői túlnyomórészt a professzionális felhasználók közül kerülnek ki?"

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

Előzetes észrevételek

25 Az Express Line szerint egyrészt a kérdést előterjesztő bíróságnak még azt a kérdést is a Bíróság elé kellett volna terjesztenie, amelynek előterjesztését az említett bíróság kifejezetten megtagadta, hogy úgy kell-e értelmezni a 97/67 irányelv 2. cikkének (1) bekezdését, hogy azzal ellentétes az olyan nemzeti szabályozás, amely nemcsak a postai küldemények gyűjtése, feldolgozása, szállítása és kézbesítése összességéből álló szolgáltatásokat, hanem az e műveletek közül csupán egyet vagy néhányat felölelő szolgáltatásokat is postai szolgáltatásoknak tekinti.

26 Másrészt, az alapeljárás felperese úgy véli, hogy az alapeljárásban az uniós joggal kapcsolatos jogalapjaitól való elállása folytán az előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgytalanná vált.

27 E tekintetben emlékeztetni kell arra, hogy a Bíróság és a nemzeti bíróságok közötti, az EUMSZ 267. cikk szerinti együttműködés keretében egyedül az alapügyben eljáró és a meghozandó bírósági döntésért felelős nemzeti bíróság jogosult az előtte folyamatban

lévő ügy sajátosságaira figyelemmel megítélni azt, hogy egyrészt az ítélethozatala szempontjából szükséges-e az előzetes döntéshozatal, másrészt a Bíróság számára feltett kérdések relevánsak-e (lásd különösen a C-306/99. sz. BIAO-ügyben 2003. január 7-én hozott ítélet [EBHT 2003., I-1. o.] 88. pontját, a C-217/05. sz. Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio ügyben 2006. december 14-én hozott ítélet [EBHT 2006., I-11987. o.] 16. pontját, valamint a C-260/07. sz. Pedro IV Servicios ügyben 2009. április 2-án hozott ítélet [EBHT 2009., I-2437. o.] 28. pontját).

28 A Bíróság elé terjesztendő kérdéseket tehát kizárólag a nemzeti bíróság határozhatja meg, és a felek nem módosíthatják azok tartalmát. Továbbá, az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések tartalmának megváltoztatása vagy az alapügy felperesei által az észrevételeikben feltett további kérdések megválaszolása nem lenne összeegyeztethető az EUMSZ 267. cikkében a Bíróság számára meghatározott hatáskörrel, valamint a Bíróság azon feladatával, hogy biztosítsa, hogy a tagállamok kormányai, valamint az egyéb érdekelt felek a Bíróság alapokmánya 23. cikkének megfelelően benyújthassák észrevételeiket, figyelembe véve, hogy a fent hivatkozott rendelkezés értelmében csak az előzetes döntéshozatalra utaló határozatot kézbesítik az érdekelt feleknek (lásd a C-138/08. sz., Hochtief és Linde-Kca-Dresden ügyben 2009. október 15-én hozott ítélet [EBHT 2009., I-9889. o.] 21. és 22. pontját, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlatot).

29 Ráadásul, ha a Bíróság nem hozhat döntést olyan esetben, amikor a kérdést előterjesztő bíróság előtti eljárás lezárult (a C-343/90. sz. Lourenço Dias ügyben 1992. július 16-án hozott ítélet [EBHT 1992., I-4673. o.] 18. pontja), akkor az EUMSZ 267. cikk sem teszi lehetővé, hogy a Bíróság alapján a nemzeti bíróság előtti eljárás keretében előterjesztett kérdéshez fűződő aktuális érdeket mérlegelje, még akkor sem, ha az ügyre vonatkozó belső jogi rendelkezések módosultak (a 43/71. sz. Politi-ügyben 1971. december 14-én hozott ítélet [EBHT 1971., 1039. o.] 3. pontja).

30 A jelen esetben egyrészt mivel a kérdést előterjesztő bíróság nem ismerte el a 97/67 irányelv 2. cikke (1) bekezdése értelmében vett „postai szolgáltatások" fogalmába tartozó műveletek együttes vagy vagylagos jellegére vonatkozó kérdésnek sem a szükségességét, sem a relevanciáját, a Bíróságnak e tekintetben nem kell elemzést végeznie.

31 Másrészt, mivel a kérdést előterjesztő bíróság a felperes ilyen irányú kérelme ellenére sem vonta vissza formálisan az előzetes döntéshozatal iránti kérelmét, és mivel az alapeljárás még nem zárult le, azt kell megállapítani, hogy az említett bíróság által a Bíróság elé terjesztett kérdések megválaszolására szükség van ahhoz, hogy az előbbi meg tudja hozni ítéletét.

Az első kérdésről

32 Első kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra szeretne választ kapni, hogy a 97/67 irányelvet – figyelemmel annak a 2002/39 irányelvvel és a 2008/6 irányelvvel történt módosításaira – úgy kell-e értelmezni, hogy azzal ellentétes az olyan tagállami szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.

33 Bevezetésként hangsúlyozni kell, hogy a 97/67 irányelv – mind eredeti verziójának, mind a 2002/39 és a 2008/6 irányelvvel módosított verzióinak – 19. cikkében két eljárásról rendelkezik a postai szolgáltatók ügyfélpanaszainak kezelése tekintetében, nevezetesen magánál a szolgáltatónál lefolytatandó belső eljárásról, illetve az illetékes nemzeti hatóságnál lefolytatandó külső eljárásról.

34 A kérdést előterjesztő bíróságnak kétségei vannak azt illetően, hogy kötelezővé lehet-e tenni az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatók számára a külső panaszkezelései eljárást, lévén, hogy e bíróság szerint a 97/67 irányelv a teljes harmonizációt célozza a panaszok kezelésére szolgáló eljárásokat illetően, és a 2002/39

irányelvvel bevezetett módosítások hatálybalépése óta csak az egyetemes szolgáltatók számára ír elő ilyen kötelezettséget, a 2008/6 irányelvvel bevezetett módosítások hatálybalépése óta pedig valamennyi, az egyetemes szolgáltatások körébe tartozó egyéb postai szolgáltatóra vonatkozóan írja elő azt.

35 E tekintetben először is hangsúlyozni kell, hogy szemben a kérdést előterjesztő bíróság álláspontjával, a 97/67 irányelvnek nem célja az általa meghatározott panaszkezelési eljárások teljes harmonizációja.

36 Ugyanis egyrészt, miként az a 97/67 irányelv (10) preambulumbekezdéséből következik, az irányelv úgy jelenik meg, mint az uniós szinten elfogadott általános elvek jogi kerete, miközben a pontos eljárások meghatározása a tagállamokra marad (a C-240/02. sz., Asempre és Asociación Nacional de Empresas de Externalización y Gestión de Envíos y Pequeña Paquetería ügyben 2004. március 11-én hozott ítélet [EBHT 2004., I-2461. o.] 30. pontja), akik szabadon választhatják meg a saját helyzetüknek leginkább megfelelő rendszert.

37 Másrészt, a teljes harmonizáció e hiánya még egyértelműbb a 97/67 irányelvben szereplő panaszkezelési eljárásokat illetően.

38 Így tehát a 97/67 irányelv – akár eredeti, akár későbbi verziói szerinti – (35) preambulumbekezdéséből és 19. cikkéből az következik, hogy a panaszkezelési eljárások, amelyeknek átláthatóknak, egyszerűeknek és olcsóknak kell lenniük, egyrészt az esetleges jogviták gyors, méltányos és hatékony rendezéséről gondoskodva a szolgáltatás minőségének javítására irányulnak, másrészt pedig kiegészítik a nemzeti és az uniós jog szerint rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket.

39 Másodszor, a kérdést előterjesztő bíróság által az 1991. évi törvény 97/67 irányelvnek való megfelelésével kapcsolatban felvetett kételyeket azért kell elvetni, mert azok nem felelnek meg ezen irányelv – akár eredeti, akár módosított verzióinak – vonatkozó rendelkezései tartalmának sem, a panaszkezelési eljárásokat illetően.

40 Ugyanis, a 97/67 irányelv mindig is megtartotta az említett eljárásoknak a nemzeti jog szerinti jogorvoslati lehetőségekhez képest kiegészítő jellegét, és ezáltal a tagállamok mozgásterét e tekintetben. Jóllehet, ezen irányelv módosításai fokozatosan korlátozták e mozgásteret, mégis hangsúlyozni kell, hogy az így meghatározott korlátok és iránymutatások a panaszkezelési eljárások valamennyi postai szolgáltatóra való kiterjesztésére irányulnak.

41 Így először is a 97/67 irányelv 2. cikke 17. pontja, és 19. cikke első és harmadik albekezdése értelmében a tagállamoknak kellett gondoskodniuk arról, hogy az egyetemes szolgáltató, egyedül az említett szolgáltatásokat illetően, alakítsa ki a belső és külső panaszkezelési eljárásokat. A tagállamokra háruló kötelezettség tehát e szolgáltatásokra és az említett szolgáltatóra korlátozódott, mivel az említett államok ezzel egyidejűleg olyan mozgástérrel rendelkeztek, amely lehetővé tette számukra egyéb jogorvoslati lehetőségek megnyitását is.

42 Ezt követően a 2002/39 irányelv többek között egy új albekezdéssel egészítette ki az említett 19. cikket, amely szerint a tagállamok előírhatnak olyan elvet, amelynek alapján ügyelni kell arra, hogy a panaszkezelései eljárások kialakítását az olyan szolgáltatások kedvezményezettjeire is alkalmazzák, amelyek nem tartoznak az egyetemes szolgáltatások körébe, vagy bár oda tartoznak, de azokat nem az egyetemes szolgáltató nyújtja.

43 Lényegében, mivel a 19. cikk harmadik albekezdésének eredeti verziója szerinti szöveg nem módosult, a tagállamoknak a jelen ítélet 41. pontjában említett kötelezettsége és mozgástere ugyanaz maradt a 97/67 irányelv mindkét verziójában. Ugyanakkor, miként az a 2002/39 irányelv (28) preambulumbekezdéséből következik, a 97/67 irányelv 19. cikkébe beépített módosításoknak az volt a céljuk, hogy arra buzdítsák a tagállamokat, hogy terjesszék ki a belső panaszkezelési eljárásokat a postai szolgáltatások valamennyi igénybevevőjére, függetlenül attól, hogy egyetemes szolgáltatásokról van-e szó, vagy sem, és hogy az említett szolgáltatásokat nyújtó fél egyetemes szolgáltató, vagy csupán engedélyes.

44 Végül a 2008/6 irányelv többek között úgy módosította a 2002/39 irányelvvel módosított 67/67 irányelv 2. cikkének 17. pontját és 19. cikkének első albekezdését, hogy előírta valamennyi postai szolgáltató számára a felhasználók belső panaszainak kezelésére szolgáló eljárás kidolgozását, mivel az előbbieket e módosítással már úgy határozták meg, mint bármely olyan természetes vagy jogi személyt, aki a postai szolgáltatást feladóként vagy címzettként igénybe veszi.

45 A 2008/6 irányelvvel módosított 97/67 irányelv 19. cikke (1) bekezdésének harmadik albekezdése, amely új rendelkezés, előírja, hogy a tagállamoknak ösztönöznie kell a postai szolgáltatók és a felhasználók közötti viták rendezésére szolgáló független, peren kívüli megegyezést szolgáló rendszerek kialakítását is. Az említett cikk (2) bekezdésének első albekezdése szintén új kötelezettséget tartalmaz, hiszen az kiterjeszti a felhasználók panaszainak kezelésére szolgáló külső eljárást az egyetemes szolgáltatások körébe tartozó postai szolgáltatásokat nyújtó cégekre is.

46 Miként az a 2008/6 irányelv (42) preambulumbekezdéséből is kiderül, e módosításoknak az a célja, hogy a továbbiakban a panaszkezelés tekintetében meghatározott minimumkövetelmények alkalmazását ne csak az egyetemes szolgáltatókra korlátozzák.

47 Ebből következik, hogy a 97/67 irányelv – mind eredeti, mind módosított verziói szerint – úgy fogja fel az általa írt panaszkezelési eljárásokat, mint egy minimális jogi keretet, amely kiegészíti a nemzeti jog és az uniós jog által biztosított jogorvoslati lehetőségeket, és a tagállamok így a pontos eljárások meghatározását és a saját helyzetüknek leginkább megfelelő rendszer megválasztását illetően mozgástérrel rendelkeznek, amennyiben betartják az ezen irányelv által felállított korlátokat és iránymutatásokat.

48 E korlátok és iránymutatások először is abból a kötelezettségből állnak, hogy ügyelni kell arra, hogy az egyetemes szolgáltatók életbe léptessék mind a belső, mind a külső panaszkezelései eljárásokat, amely kötelezettséget már a 97/67 irányelv eredeti verziója is tartalmazta.

49 Ezenkívül, a 97/67 irányelv azt a kötelezettséget is előírta, hogy ügyelni kell arra, hogy minden postai szolgáltató léptesse életbe a belső eljárásokat, és minden, egyetemes szolgáltatás körébe tartozó postai szolgáltatást nyújtó cég léptesse életbe a külső eljárásokat, amely kötelezettséget a 2008/6 irányelv vezetett be, kiegészítve a 2002/39 irányelv által e tekintetben korábban adott iránymutatást.

50 Végül, a 97/67 irányelvből következik az a kötelezettség is, hogy ösztönözni kell a postai szolgáltatók és a felhasználók közötti viták rendezésére szolgáló független, peren kívüli megegyezést szolgáló rendszerek kialakítását, amely kötelezettséget a 2008/6 irányelv vezetett be.

51 Ennélfogva, az olyan tagállami szabályozás, mint az 1991. évi törvény, amely a panaszkezelésre külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatók számára, nem csak hogy nem ellentétes a 97/67 irányelvvel – akár annak eredeti, akár módosított verziói szerint –, hanem egyébként is megfelel az irányelv 2008/6 irányelvvel módosított változata óta előírt azon kötelezettségnek, hogy ösztönözni kell a postai szolgáltatók és a felhasználók közötti

viták rendezésére szolgáló független, peren kívüli megegyezést szolgáló rendszerek kialakítását.

52 Következésképpen az első kérdésre azt a választ kell adni, hogy a 97/67 irányelvet – mind eredeti változata, mind a 2002/39 irányelvvel, illetve a 2008/6 irányelvvel módosított változata szerint – úgy kell értelmezni, hogy azzal nem ellentétes az olyan tagállami szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatás körébe nem tartozó szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.

A második kérdésről

53 Második kérdésével a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra szeretne választ kapni, hogy úgy kell-e értelmezni az EUMSZ 56. cikket, hogy azzal ellentétes az olyan tagállami szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.

54 Elöljáróban hangsúlyozni kell, hogy bár az Express Line a belga jog hatálya alá tartozó társaság, ugyanakkor a DHL-cégcsoport tagja, a székhelye pedig Németországban található. Egyébként az előzetes döntéshozatalra utaló határozatból, illetve az alapeljárás előzményeiből nem derül ki, hogy ez utóbbi nyújthat-e két vagy akár több tagállamra is kiterjedő egyedi szolgáltatásokat.

55 E körülményekre tekintettel az alapeljárásban felmerült szabadság nem a szolgáltatásnyújtási szabadság, hanem a letelepedési szabadság. Következésképpen a második előterjesztett kérdés úgy értendő, mint amely annak kiderítésére irányul, hogy úgy kell-e értelmezni az EUMSZ 49. cikket, hogy azzal ellentétes az olyan tagállami szabályozás, mint az 1991. évi törvény, amely az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.

56 A kérdést előterjesztő bíróság szerint az ilyen eljárásnak való alávetés kötelezettsége a Belga Királyságon kívüli, más tagállamokból származó azon postai szolgáltatók letelepedési szabadságának korlátozását képezi, akik az egyetemes szolgáltatások körén kívül eső postai szolgáltatásokat nyújtanak, és e tagállamban szeretnének letelepedni. Márpedig még ha az említett korlátozás a fogyasztóvédelemmel mint közérdeken alapuló kényszerítő okkal igazolható is, az EUMSZ 49. cikk akkor sem teszi lehetővé az említett eljárás alkalmazásának kötelezővé tételét az olyan postai szolgáltatásokkal kapcsolatos vitákat illetően, mint az expressz-szolgáltatások, amelyek esetében az igénybevevők túlnyomórészt a professzionális felhasználók közül kerülnek ki.

57 E tekintetben kiemelendő, hogy miként arra a jelen ítélet 35. pontjában emlékeztettünk, a 97/67 irányelvnek nem célja a postai szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére szolgáló eljárások teljes harmonizációja, és ebből következően a tagállamok ezzel kapcsolatban mozgástérrel rendelkeznek, az uniós jogból eredő korlátok tiszteletben tartása mellett.

58 A valamely tagállam állampolgára más tagállam területén való letelepedésének szabadságát illetően emlékeztetni kell rá, hogy az állandó ítélkezési gyakorlat szerint e szabadság magában foglalja a jogot gazdasági tevékenység önálló vállalkozóként történő megkezdésére és folytatására, vállalkozások alapítására és irányítására, a letelepedés államának joga által a saját állampolgáraira előírt feltételek szerint (lásd a C-247/08. sz., Gaz de France – Berliner Investissement ügyben 2009. október 1-jén

hozott ítélet [EBHT 2009., I-9225. o.] 54. pontját és az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlatot).

59 A valamely tagállam jogszabályai alapján létrehozott olyan társaságokat illetően, amelyek létesítő okirat szerinti székhelye, központi ügyvezetése vagy üzleti tevékenységének fő helye az Európai Unió területén található, e szabadság, az EUMSZ 54. cikknek megfelelően, magában foglalja, hogy jogosultak tevékenységüket az érintett tagállamban leányvállalat, fióktelep vagy képviselet útján is gyakorolni (lásd különösen a C-307/97. sz. Saint-Gobain ZN ügyben 1999. szeptember 21-én hozott ítélet [EBHT 1999., I-6161. o.] 35. pontját, a fent hivatkozott Cadbury Schweppes és Cadbury Schweppes Overseas ügyben hozott ítélet 41. pontját, valamint a C-524/04. sz. Test Claimants in the Thin Cap Group Litigation ügyben 2007. március 13-án hozott ítélet [EBHT 2007., I-2107. o.] 36. pontját).

60 A Bíróság több alkalommal emlékeztetett arra, hogy az EUMSZ 49. cikkel ellentétes valamennyi nemzeti intézkedés, amely – legyen bár állampolgársági alapon történő hátrányos megkülönböztetés nélkül alkalmazandó – alkalmas arra, hogy megzavarja vagy kevésbé vonzóvá tegye a Szerződés által biztosított letelepedési szabadságnak az Unió polgárai általi gyakorlását, és hogy az ilyen korlátozó hatások különösen akkor mutatkoznak, ha egy nemzeti szabályozás visszatarthatja a vállalkozást attól, hogy más tagállamokban alárendelt egységeket – például állandó telephelyet – hozzon létre, és tevékenységét ezeken keresztül gyakorolja (lásd a C-384/08. sz. Attanasio Group ügyben 2010. március 11-én hozott ítélet [EBHT 2010., I-2055. o.] 43. és 44. pontját, valamint az ott hivatkozott ítélkezési gyakorlatot).

61 A jelen esetben a szóban forgó intézkedés semmilyen tekintetben nem képezi a letelepedési szabadság korlátozását.

62 Ugyanis, először is, ezen intézkedést állampolgársági alapon történő hátrányos megkülönböztetés nélkül valamennyi, az egyetemes szolgáltatások körébe nem tartozó szolgáltatásokat nyújtó, Belgiumban letelepedett postai szolgáltatóra alkalmazzák. Ezenkívül, miként arra a főtanácsnok indítványának 77. pontjában rámutatott, a piaci szereplők nem várhatják el, hogy egy tagállam ne rendelkezzen az ügyfelek érdekeinek védelmében olyan jogi szabályozással, amely a jogviták rendezésére a bírósági úton

kívül más módot is kínál. Végül, szinte valamennyi tagállam kiterjesztette a külső panaszkezelési rendszereket az egyetemes szolgáltatáson kívüli szolgáltatásokat nyújtó postai szolgáltatókra.

63 E körülményekre tekintettel jogszerűen helytálló módon nem állítható, hogy pusztán az a tény, hogy az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását kötelezővé teszik, alkalmas arra, hogy megzavarja vagy kevésbé vonzóvá tegye a Szerződés által biztosított letelepedési szabadságnak az Unió polgárai általi gyakorlását.

64 Következésképpen a második előterjesztett kérdésre azt a választ kell adni, hogy az EUMSZ 49. cikket úgy kell értelmezni, hogy azzal nem ellentétes az olyan tagállami szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.

A költségekről

65 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (harmadik tanács) a következőképpen határozott:

1) **A közösségi postai szolgáltatások belső piacának fejlesztésére és a szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó közös szabályokról szóló, 1997. december 15-i 97/67/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet – mind eredeti változata, mind a 2002. június 10-i 2002/39/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel, illetve a 2008. február 20-i 2008/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított változata szerint – úgy kell értelmezni, hogy azzal nem ellentétes az olyan tagállami szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatás körébe nem tartozó szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.**

2) **Az EUMSZ 49. cikket úgy kell értelmezni, hogy azzal nem ellentétes az olyan tagállami szabályozás, amely az egyetemes szolgáltatás körén kívül eső postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára az e szolgáltatások igénybevevői panaszainak kezelésére külső eljárás alkalmazását teszi kötelezővé.**

Aláírások