FORSLAG TIL AFGØRELSE FRA GENERALADVOKAT DÁMASO RUIZ-JARABO COLOMER

fremsat den 15. maj 2008 [1]

I — Indledning

1. Første afdeling for civile sager ved Bundesgerichtshof har forelagt Domstolen sin tvivl med hensyn til fortolkningen af artikel 5, stk. 1, litra c), i direktiv 2000/31/EF [2]. Den forelæggende ret ønsker oplyst, om et forsikringsselskab, som udelukkende opererer via internettet, i henhold til denne bestemmelse er forpligtet til på sin hjemmeside at angive et telefonnummer, for at potentielle kunder let kan få kontakt med selskabets ansatte. Subsidiært ønsker den forelæggende ret oplyst, om det er tilstrækkeligt med en angivelse af en e-postadresse, eller om det er nødvendigt med yderligere kommunikationsmidler, og i givet fald, om det er tilladt at anvende en onlinespørgeformular.

2. Tvivlen skyldes, at den nævnte bestemmelse opstiller krav om, at udbyderen af tjenesteydelsen skal angive de oplysninger, som muliggør en hurtig optagelse af kontakt og en direkte og konkret kommunikation med sidstnævnte, men bestemmelsen nævner kun udtrykkeligt en e-postadresse.

II — Retsforskrifter

A — *Fællesskabsbestemmelser*

3. De forelagte præjudicielle spørgsmål vedrører artikel 5, stk. 1, litra c), i nævnte direktiv om elektronisk handel.

4. I henhold til dets tredje til sjette betragtning tilsigter direktivet at indføre et reelt område uden grænser for informationssamfundstjenester samt at fjerne de retlige hindringer, som besværliggør dets udvikling og et velfungerende indre marked, hvilket gør

1 — Originalsprog: spansk.

2 — Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8.6.2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (»direktivet om elektronisk handel«) (EFT L 178, s. 1).

udøvelsen af etableringsfriheden og den frie udveksling af tjenesteydelser mindre attraktiv.

5. Desuden fremgår det af direktivets niende betragtning, at det, sammen med andre direktiver om levering af informationssamfundstjenester, sikrer udøvelsen af denne aktivitet i medfør af ytringsfriheden som defineret i artikel 10, stk. 1, i den europæiske konvention om beskyttelse af menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder, undertegnet i Rom den 4. november 1950. Ligeledes præciserer tiende betragtning, at foranstaltningerne i dette direktiv i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet er begrænset til de foranstaltninger, som er strengt nødvendige for at opnå et velfungerende indre marked, og ellevte betragtning angiver ikke at berøre det niveau for beskyttelse, som er fastlagt i medfør af direktiv 97/7/EF [3].

6. Den nævnte artikel 5, stk. 1, regulerer de oplysninger, som udbyderen af en informationssamfundstjenesteydelse skal give tjenestemodtagerne og de kompetente myndigheder, herunder oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte tjenesteyderen, »inkl. tjenesteyderens e-postadresse« [litra c) i denne bestemmelse].

3 — Europa-Parlamentets og Rådets direktiv af 20.5.1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (EFT L 144, s. 19).

B — *De tyske bestemmelser*

7. § 5, stk. 1, nr. 1 og 2, i Telemediengesetz (den tyske lov om telekommunikationstjenester af 26.2.2007, herefter »TMG«) gengiver næsten ordret denne bestemmelse i direktivet, idet den pålægger udbydere af disse tjenesteydelser at sikre en let, direkte og permanent adgang, idet de skal angive deres kontaktoplysninger, herunder deres e-postadresse.

III — Tvisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

8. Deutsche internet versicherung (herefter »DIV«) er en virksomhed, som sælger forsikringer til motorkøretøjer udelukkende over internettet. På dens hjemmeside angiver selskabet sin postadresse og e-postadresse, men intet telefonnummer, en oplysning, som kun gives til kunder, med hvilke der indgås en kontrakt. Interesserede kan imidlertid stille spørgsmål til selskabet ved hjælp af en onlineformular, idet de modtager svar pr. e-post.

9. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (den tyske sammenslutning af foreninger af forbrugerkontorer, herefter »Bundesverband«) anlagde sag mod DIV ved Landgericht (den regionale domstol) Dortmund med påstand om, at selskabet tilpligtedes at angive et telefonnummer på sin hjemmeside, som muliggør en direkte kommunikation med potentielle kunder. Nærmere bestemt nedlagde Bundesverband påstand om, at DIV tilpligtedes at ophøre med sin hovedvirksomhed. Landgericht Dortmund gav sagsøgeren medhold.

10. Denne dom blev anket til Oberlandesgericht i Hamm, som gav appellanten medhold med den begrundelse, at det ligeledes var muligt at skabe den direkte kommunikation med udbyderen af tjenesteydelserne, som er påkrævet, ved hjælp af de elektroniske midler, som DIV anvender, uden anvendelse af telefonisk kontakt. Oberlandesgericht anførte i denne forbindelse, at virksomheden besvarede spørgsmålene uden indblanding fra tredjemand, og at svaret hurtigt blev sendt til den potentielle kundes e-postadresse (mellem 30 og 60 minutter senere ifølge de sagkyndiges erklæring).

11. Bundesverband indgav kassationsanke til Bundesgerichtshof, som, idet afgørelsen af tvisten beror på en fortolkning af direktivet om elektronisk handel, i medfør af artikel 234 EF har forelagt Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:

»1) Er en tjenesteyder forpligtet til i henhold til direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), forud for indgåelse af en kontrakt med en tjenestemodtager at angive et telefonnummer med henblik på at muliggøre en hurtig optagelse af kontakt og en direkte og konkret kommunikation?

2) Såfremt spørgsmål 1 besvares benægtende:

a) Skal en tjenesteyder foruden angivelsen af en e-postadresse forud for indgåelsen af en kontrakt med en tjenestemodtager i henhold til direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), åbne yderligere en kommunikationsvej?

b) I bekræftende fald: Er det tilstrækkeligt til at udgøre yderligere en kommunikationsvej, at tjenesteyderen indretter en spørgemaske, hvormed tjenestemodtageren kan henvende sig til tjenesteyderen over iternettet, og besvarer tjenestemodtagerens forespørgsel ved e-mail?«

IV — Retsforhandlingerne ved Domstolen

12. Den præjudicielle anmodning er registreret på Domstolens Justitskontor den 22. juni 2007.

13. Der er indgivet skriftlige indlæg af parterne i hovedsagen, den italienske, den polske og den svenske regering samt af Kommissionen for De Europæiske Fællesskaber.

14. Da ingen af parterne havde anmodet om et mundtligt retsmøde, var sagen efter det almindelige møde den 1. april 2008 klar til, at dette forslag til afgørelse kunne udarbejdes.

V — Bedømmelse af de præjudicielle spørgsmål

15. Bundesgerichtshof ønsker, at Domstolen kaster lys over rækkevidden af artikel 5, stk. 1, litra c), i direktivet om elektronisk handel.

16. Det må herved afgøres, om en tysk virksomheds hjemmeside, som udelukkende indeholder en e-postadresse og en formular, som besvares pr. e-post, men som ikke angiver noget telefonnummer, opfylder betingelserne fastsat i denne bestemmelse og i den nationale lovgivning.

17. I henhold til fællesskabsbestemmelserne skal udbyderen af tjenesteydelser direkte og permanent give nærmere oplysninger, som muliggør en hurtig kontakt og en direkte og konkret kommunikation med denne, herunder tjenesteyderens e-postadresse.

18. En ordret fortolkning giver ikke noget tilfredsstillende og entydigt svar på de forelagte spørgsmål, navnlig hvis man sammenligner de forskellige sprogudgaver af bestemmelsen. Det er derfor nødvendigt også at foretage en teleologisk og systematisk fortolkning, da kun en samlet bedømmelse af alle disse fortolkningskriterier (direktivets ordlyd, formål og den sammenhæng, hvori det indgår) kan bidrage til at kaste lys over de uklarheder, som gør sig gældende i denne sag.

A — *Den ordrette betydning af artikel 5, stk. 1, litra c), i direktivet om elektronisk handel*

19. Bestemmelsens syntaktiske opbygning giver ved første øjekast anledning til en vis tvivl, som bunder i anvendelsen af begreber som »incluyendo« (inklusive) og »señas« (oplysninger).

20. Anvendelsen af gerundium-formen »incluyendo« før den særskilte angivelse af e-postadresse *(»y compris*« i den franske udgave; *»including«* i den engelske udgave; »*einschließlich«* i den tyske udgave) synes at antyde, at virksomheden skal angive en anden form for kontaktmulighed foruden en e-mail, som i sig selv ikke er nok til at opfylde kravene i direktivet. I henhold til en sådan fortolkning skal tjenesteyderen i det mindste sikre modtagerne to kommunikationsveje, heriblandt en e-postadresse. En sådan fortolkning er, i henhold til, hvad der kan udledes af det præjudicielle spørgsmål, blevet anlagt af den østrigske Oberster Gerichtshof med hensyn til den nationale gennemførelsesbestemmelse, dvs. § 5, stk. 1, nr. 3, i lov om elektronisk handel (E-Commerce-Gesetz).

21. Direktivets ordlyd forklarer imidlertid ikke, hvilke yderligere kontaktoplysninger der skal gives til den berørte. En gennemgang af nogle af udgaverne af bestemmelsen resulterer rent faktisk i forskellige konklusioner. Ordet »señas« i den spanske udgave anvendes således normalt i almindelig sprogbrug til at angive en persons adresse [4], mens der ved »*coordonnées*« i den franske udgave også forstås telefonnummer [5]. De udtryk, som er anvendt i den engelske eller i den tyske udgave, er derimod meget mere neutrale og generiske (henholdsvis »*details« og »Angaben«* kan angive enhver form for oplysninger).

22. Det følger af fast retspraksis, at alle sprogudgaver er lige gyldige, og at nødvendigheden af en ensartet anvendelse og dermed fortolkning af fællesskabsretlige bestemmelser »udelukker, at en bestemmelses ordlyd i tvivlstilfælde betragtes isoleret«, men derimod kræver, at den fortolkes og anvendes på baggrund af udgaverne på de andre officielle sprog. I tilfælde af uoverensstemmelse skal man henholde sig til den

4 — Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española angiver ikke denne betydning (den henviser kun til »señas personales« (personlige oplysninger) og definerer disse som »rasgos característicos de una persona« (egenskaber, som karakteriserer en person), og som adskiller denne person fra andre personer, og til udtrykket »dar señas de algo« (vise tegn på) med henblik på at »manifestar sus circunstancias individuales« (give udtryk for individuelle omstændigheder), som indebærer en beskrivelse, som adskiller omstændighederne fra andre). I Diccionario de Uso del Español af María Moliner angives imidlertid som en tredje betydning af ordet (i flertal) »indicación precisa del sitio donde vive una persona« (eksakt angivelse af, hvor en person bor).

5 — Som et kuriosum bemærkes, at Dictionnaire de l'Académie francaise indeholder sætningen, som anvendes i talesprog og figurativt, *»donnez-moi vos coordonnées,«* som synonym for adresse og telefonnummer, men fraråder anvendelsen heraf.

generelle oplysning af og formålet med den pågældende retsakt [6].

23. Hvis noget kan udledes af denne korte komparative analyse, så er det, at fællesskabslovgiver har tilsigtet at formulere bestemmelsen generelt og har accepteret enhver oplysning, som muliggør en direkte og konkret kontakt med tjenesteyderen, og har alene opstillet et kriterium om, at det er nødvendigt at angive en e-postadresse.

25. Sagsøgeren i hovedsagen og den italienske regering har gjort gældende, at en kontakt af denne art kun kan ske via telefonen, eftersom en direkte kommunikation indebærer en »personlig« kommunikation, og en sådan kommunikation kun er effektiv, hvis der gives et svar næsten med det samme, og at det derfor ikke er tilstrækkeligt med en efterfølgende behandling af de afgivne oplysninger. Det er ligeledes deres vurdering, at det følger af bestemmelsens ordlyd, at der er pligt til foruden en e-postadresse at angive en anden kommunikationsvej.

26. En sådan fortolkning synes imidlertid at være for restriktiv, og hvad vigtigere er, så stemmer den ikke overens med den sammenhæng, hvori direktivet indgår, eller med direktivets mål.

B — *Betydningen af »at kunne kommunikere direkte og konkret« på baggrund af den sammenhæng, hvori direktivet indgår, og direktivets mål*

24. Hovedproblemet består derfor i at fastlægge, hvad der forstås ved »at kunne kommunikere direkte og konkret«, som omhandlet i nævnte artikel 5.

27. Det er derfor min opfattelse, at en komplet og generel undersøgelse af den omtvistede bestemmelse må omfatte følgende punkter: for det første, hvorvidt telefonen er det eneste kommunikationsmiddel, som gør det muligt »at kommunikere direkte og konkret«. For det andet, hvorvidt e-post udgør et effektivt middel i direktivets forstand, for det tredje, hvorvidt kravet om, at det kun er nødvendigt at angive en e-postadresse, er foreneligt med direktivets mål, og for det fjerde, hvorvidt forbrugernes rettigheder på nogen måde tilsidesættes.

6 — Dom af 12.11.1969, sag 29/69, Stauder, Sml. 1969, s. 107, org. ref.: Rec. s. 419, af 27.10.1977, sag C 30/77, Bouchereau, Sml. s. 1999, af 12.7.1979, sag 9/79, Koschniske, Sml. s. 2717, af 7.7.1988, sag C 55/87, Alexander Moksel Import und Export Sml. s. 3845, af 2.4.1998, sag C-296/95, EMU Tabac m.fl., Sml. I, s. 1605, af 7.12.2000, sag C-482/98, Italien mod Kommissionen, Sml. I, s. 10861, af 1.4.2004, sag C-1/02, Borgmann, Sml. I, s. 3219, af 19.4.2007, sag C-63/06, Profisa, Sml. I, s. 3239, og af 4.10.2007, sag C-457/05, Schutzverband der Spirituosen Sml. I, s. 8075.

1. Telefonen udgør ikke det eneste middel, som gør det muligt »at kommunikere direkte og konkret«

28. Jeg er ikke enig i det synspunkt, at der kun er tale om en direkte kommunikation, når der er tale om en »personlig« informationsudveksling, idet adjektivet »direkte« intet siger om, hvorvidt kontakten skal være mundtlig eller skriftlig, men alene, at den skal finde sted uden mellemmænd (i dette tilfælde mellem kunden og en repræsentant for virksomheden), et krav, som vil kunne opfyldes såvel via telefonen som via e-post.

29. Jeg er heller ikke enig i, at et kommunikationsmiddel, som behandler indkomne oplysninger »efterfølgende« (som sagsøgeren udtrykker det), ikke kan være effektivt, eftersom dette ville svare til at påstå, at en skriftlig kommunikation må anses for ikke at være effektiv.

30. Forudsat at der ikke går for længe, før der gives et svar, er et skriftligt svar forbundet med flere garantier, idet det må formodes at være mere gennemtænkt. Desuden er bevisværdien større ved et skriftligt svar. Der er kun tale om en effektiv kommunikation, hvis kunden får et hurtigt svar; ikke nødvendigvis et øjeblikkeligt svar, men et hurtigt svar. Den omtvistede bestemmelse nævner muligheden for, at udbyderen af tjenesteydelsen kan kontaktes »direkte og konkret«, men også, at det skal ske »hurtigt«.

31. Endelig bør det fremhæves, at en »konkret« kommunikation fremmer en ægte dialog mellem de involverede parter, således at der på hvert spørgsmål gives et hurtigt svar, som den pågældende kan reagere på, hvilket ikke altid er tilfældet ved henvendelse til et call center, eftersom samtalen oftest ikke viderestilles til den korrekte person, og den pågældende i stedet møder en telefonsvarer, hvor vedkommende fra en menu skal vælge den valgmulighed, som bedst stemmer overens med det emne, som han ønsker oplysninger om.

32. Det må på baggrund af det ovenstående kunne udledes, at telefonen ikke er det eneste middel, som giver mulighed for, at tjenesteyderen og den potentielle kunde kan kommunikere direkte og effektivt. En skriftlig kommunikation via internettet [7] vil opfylde disse betingelser, forudsat at den sker uden mellemmænd og forholdsvist hurtigt. Dette er tilfældet hvad angår det sagsøgte selskab i tvisten i hovedsagen: Ifølge den sagkyndiges erklæring, som er fremlagt for den nationale domstol, besvares de spørgsmål, som interesserede personer stiller, inden for en frist på 30-60 minutter.

7 — Uanset om den er synkron (som ved »chat«-opkald) eller asynkron (som ved e-post) for at anvende en terminologi, som på informatikområdet er meget udbredt.

33. Denne løsning, som tillader andre midler ud over telefonen med henblik på at skabe en mulighed for at kunne kommunikere direkte og konkret, synes i højere grad at være i overensstemmelse med og overholde den sammenhæng, hvori direktivet om elektronisk handel indgår, og direktivets mål, fortolkningskriterier, som i henhold til fast retspraksis supplerer en udelukkende ordret fortolkning af en fællesskabsbestemmelse [8].

2. E-post som et effektivt kommunikationsmiddel inden for rammerne af direktivet

34. Først og fremmest finder direktivet anvendelse på et meget konkret område, nemlig på internethandelsområdet, hvor oplysninger om de tjenesteydelser, som udbydes, den indledende kontakt og den egentlige kontraktindgåelse gennemføres via internettet. Direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), henviser kun udtrykkeligt til e-post, eftersom e-post er det kommunikationsmiddel, som er bedst tilpasset til dette middel.

35. Når en bruger beslutter sig for at henvende sig til en erhvervsdrivende, som udelukkende opererer telematisk, accepterer denne bruger implicit, at korrespondancen med virksomheden udelukkende vil finde sted elektronisk, og giver herved afkald (i et mindste i den indledende fase, inden kontrakten underskrives) på enhver form for personlig eller telefonisk kontakt. Desuden har en person, som henvender sig til en virksomhed, som kun sælger sine tjenesteydelser via internettet, normalt en e-postadresse (eller er i stand til let at oprette en sådan).

36. Transaktioner via internettet giver anledning til en vis mistro, hvorfor de kræver særlige garantier med hensyn til tjenesteyderens identitet og pålidelighed. I dag er det imidlertid ikke muligt at give disse garantier ved hjælp af et kommunikationsmiddel, som er fremmed for den virksomhed, der er tale om, under henvisning til, at det er mere traditionelt og velkendt eller ganske enkelt sikrere. Der har altid i menneskehedens historie været en modvilje og en skepsis over for nye teknikker, og telefonen, som i dag anses for et grundlæggende og sikkert kommunikationsmiddel, vakte stor mistro, da den begyndte at blive brugt mennesker imellem [9].

8 — Dom af 17.11.1983, sag 292/82, Merck, Sml. s. 3781, af 18.5.2000, sag C-301/98, KVS International, Sml. I, s. 3583, af 19.9.2000, sag C-156/98, Tyskland mod Kommissionen, Sml. I, s. 6857, af 6.7.2006, sag C-53/05, Kommissionen mod Portugal, Sml. I, s. 6215, og af 23.11.2006, sag C-300/05, ZVK, Sml. I, s. 11169.

9 — Marcel Proust skildrer i *À la recherche du temps perdu I*, *À l'ombre des jeunes filles en fleur*, Ed. Gallimard, Bibliothèque de La Pléiade, Paris, 1954, bind I, s. 606, at M[me] Bontemps i forbindelse med, at M[me] Verdurin er ved at få indlagt elektricitet i sit nye hus, fortæller M[me] Swann om svigerinden til en af hendes bekendte, som har fået installeret en telefon i sit hjem, med hvilken hun kunne bestille alt, hvad hun ønskede, uden at forlade sit værelse M[me] Bontemps føler en vis fascination for apparatet og en uimodståelig fristelse til at prøve dets funktioner, men foretrækker at gøre det i en anden persons hus, da telefonen efter hendes mening, når først hendes nysgerrighed er tilfredsstillet, udgør en ubegribelig tingest.

37. Internettet har undergået en lignende udvikling: de oprindelige forbehold (og som selv om de blot må anses for en anekdote, bidrog til at få »boblen til at briste« for »dot.com«-virksomhederne i begyndelsen af dette århundrede [10]) er blevet afløst af et helt andet billede, som er karakteriseret ved, at der er bred adgang til internettet, og forbrugerne har større tiltro til dette kommunikationsmiddel [11], takket være en forbedring af krypteringsmekanismer med henblik på transaktionernes sikkerhed og en udbredelse af instrumenterne til beskyttelse af personoplysninger [12].

38. Det må derfor konkluderes, at telematisk kommunikation er af samme væsen som elektronisk handel, hvormed den er uløseligt forbundet, hvorfor det er fuldkomment naturligt, at kontakten mellem en virksomhed, som opererer på internettet, og en potentiel kunde indledes på denne måde, og hvorved alle andre måder udelukkes.

10 — M. Castells, *La Galaxia Internet,* Plaza y Janés, Barcelona, 2001.

11 — Ifølge Eurostat er procentdelen af familier, som har bredbåndsadgang i hjemmet i Den Europæiske Union, steget fra 14% i 2001 til 42% i 2007; i Tyskland steg denne procentdel fra 9% i 2003 til 50% i 2007. Af relevans er (også fra Eurostat) omsætningen for europæiske virksomheder, som stammer fra elektronisk handel, og som er steget fra 2,1% i 2004 til 4,2% i 2007 (totalt inden for Den Europæiske Union).

12 — Rapporten Realities of the European on line marketplace fra European Consumer Centre's Network taler om en anden bølge inden for e-handel, som har bidraget til en øget sikkerhed blandt forbrugerne med hensyn til det digitale middel, men angiver imidlertid, at det vil vare et godt stykke tid, inden det, som tidligere blev forudsagt med hensyn til dets indtræden på markedet realiseres (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Ifølge Luc Grynbaum »kan man forestille sig en fremtid, hvor markedets usynlige hånd, som er så højt skattet af visse økonomer, ikke blot udgør en finansiel virkelighed, men også en handelsmæssig realitet i form af et stort og permanent immaterielt marked, som er skabt for web'et« (L. Grynbaum, La Directive »commerce électronique« ou l'inquietant retour de l'individualisme juridique, La Semaine Juridique Edition Générale 2001, nr. I 307).

3. Udelukkende at opstille et krav om en e-postadresse synes at stemme bedre overens med direktivets mål

39. Udelukkende at opstille et krav om en e-postadresse synes således at stemme bedre overens med direktivets generelle mål såvel som med det mål, som er indeholdt i direktivets artikel 5.

40. Ifølge dets tredje til sjette og ottende betragtning er målet med direktivet en udvikling af informationssamfundet og en udnyttelse af de muligheder, som elektronisk handel skaber for det indre marked.

41. Jeg er derfor enig i den svenske og den polske regerings opfattelse, hvorefter kravet om en telefonlinje kan udgøre en alvorlig hindring for denne type virksomhed og under alle omstændigheder for et velfungerende indre marked på dette område.

42. En simpel angivelse af et telefonnummer på hjemmesiden udgør derfor ikke nogen garanti for, at der er tale om direkte og effektiv kommunikation, som omhandlet i direktivet, såfremt man blot får kontakt til et »call

center«. Denne form for telefonkontakt med kunderne er dyr for virksomheden [13], hvilket har en negativ indflydelse på priserne og er til skade for internethandelens overlevelsesevne hos små virksomheder, som oftest er de mest innovative og dynamiske inden for økonomien.

43. Det er derfor utænkeligt, at direktivet skulle indeholde en forpligtelse for virksomheder, som er aktive på internettet, til altid at give interesserede mulighed for telefonkontakt, hvilket heller ikke kræves efter direktivet om beskyttelse af forbrugere ved indgåelse af fjernsalgskontrakter eller direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne [14]. Desuden er det i henhold til disse to direktiver, som regulerer, hvilke oplysninger enhver bruger skal gives, inden en aftale indgås, tilladt at give disse oplysninger ved hjælp af et hvilket som helst middel, som er egnet til den teknik for distancekommunikation, som anvendes (artikel 4, stk. 2, i direktiv 97/7 og artikel 3, stk. 2, i direktiv 2002/65).

44. Ligeledes kommer proportionalitetsprincippet ind i billedet, eftersom direktivets tiende betragtning begrænser de fastsatte foranstaltninger til de foranstaltninger, som er strengt nødvendige for at opnå et velfungerende indre marked. En ordret fortolkning af den omtvistede bestemmelse hindrer udviklingen af den elektroniske handel og går videre, end hvad der er strengt nødvendigt med henblik på at sikre såvel et fungerende indre marked som muligheden for at kunne »kommunikere direkte og konkret« med tjenesteyderen.

4. Der er ikke i dette tilfælde tale om noget indgreb i forbrugernes rettigheder

45. Der kan ikke støttes ret på nogen almen idé om forbrugerbeskyttelse, eftersom der i denne sag er tale om at henvende sig til en virksomhed med henblik på at få oplysninger om de tjenesteydelser, som den sælger over internettet. Der findes således endnu ikke noget kontraktligt bånd mellem parterne, eller for den sags skyld nogen som helst mulighed for, at forbrugernes interesser skades. Virksomheden har valgt udelukkende at operere på internettet, og den potentielle køber vælger en tjenesteyder med disse kendetegn.

13 — Manglerne ved denne tjeneste tydeliggøres, når den sammenlignes med andre svartjenester, som er skriftlige, eftersom det er bevist, at telefonopkald plejer at finde sted omkring visse tidsperioder (*Empirical Anayisis of a Call Center*, af Avishai Mandelbaum, Anat Sakov og Sergey Zeltyn, fra Israel Institute of Technology, 2001).

14 — Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23.9.2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF (EFT L 271, s. 16).

46. Det kommunikationsmiddel, som tjenesteyderen anvender, indgår som en del af det, tjenesteyderen tilbyder; hvis kunden ikke ønsker at formulere sine spørgsmål skriftligt, eller hvis han foretrækker en mere personlig kontakt, kan han altid anvende en anden virksomhed, som giver et telefonisk svar (eller som svarer ved en skranke). Vedkommende afstår således fra at anvende et tilbud til fordel for et andet tilbud, som bedre opfylder hans krav, præcis på samme måde, som når priser eller sikkerhedsvilkår sammenlignes, eller når nogle foretrækker at indfinde sig personligt i deres bank og ikke henvende sig til et pengeinstitut, som ikke har nogen filial.

C — *Sammenfatning*

47. På baggrund af det ovenfor anførte må den ordrette fortolkning af artikel 5, stk. 1, litra c), i direktivet om elektronisk handel nuanceres med henblik på at gennemføre direktivets mål, under hensyntagen til den sammenhæng, hvori direktivet indgår, hvoriblandt det vigtigste mål er, at forbrugeren indledningsvis skal kunne kommunikere konkret og direkte med tjenesteyderen.

48. Det første spørgsmål fra Bundesgerichtshof skal besvares med, at artikel 5, stk. 1, litra c), hverken udtrykkeligt eller implicit opstiller noget krav om, at der skal angives et telefonnummer på tjenesteyderens hjemmeside, selv om sidstnævnte udtrykkeligt angiver muligheden for kontakt via e-post.

49. Hvad angår det andet spørgsmål er jeg enig med Kommissionen, eftersom en hurtig, effektiv og direkte elektronisk kommunikation er tilstrækkelig til at skabe den form for kvalificeret adgang, som er påkrævet i henhold til direktivet, uden at det er nødvendigt med noget yderligere kommunikationsmiddel med tjenesteyderen. Den omhandlede bestemmelse skal derfor forstås således, at internetsiden *mindst* skal indeholde en e-postadresse. I henhold til denne fortolkning er det kun, dersom e-posten ikke kan garantere en sådan kontakt, at det er nødvendigt med yderligere en mekanisme, nemlig en bedømmelse af, hvorvidt telefonen kan opfylde målet med artikel 5, stk. 1, litra c).

50. Med en sådan fortolkning af direktivet er det ikke nødvendigt at undersøge det tredje spørgsmål fra den tyske domstol. Men dersom Domstolen vælger en ordret fortolkning af direktivet, som indebærer et krav om yderligere et kommunikationsmiddel, må en online-spørgeformular anses for formålstjenlig, til trods for, at et sådant instrument minder om en simpel henvisning til en e-postadresse.

VI — Forslag til afgørelse

51. På baggrund af det ovenstående foreslår jeg, at Domstolen besvarer de præjudicielle spørgsmål fra Bundesgerichtshof som følger:

»1) En tjenesteyder er ikke i medfør af artikel 5, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked forpligtet til at angive et telefonnummer med henblik på at oplyse forbrugerne inden indgåelse af en kontrakt.

2) En tjenesteyder har heller ikke i medfør af nævnte bestemmelse pligt til at angive en anden kommunikationsvej, som kan anvendes af brugeren, foruden en e-postadresse, forudsat at sidstnævnte er egnet til og i tilstrækkelig grad muliggør en hurtig optagelse af kontakt og en direkte og konkret kommunikation.«