CONCLUSIE VAN ADVOCAAT-GENERAAL
D. RUIZ-JARABO COLOMER
van 15 mei 2008 [1]

I — Inleiding

1. De civiele kamer van het Bundesgerichtshof heeft het Hof vragen gesteld betreffende de uitlegging van artikel 5, lid 1, sub c, van richtlijn 2000/31/EG. [2] Zij wenst te vernemen of een verzekeringsmaatschappij die uitsluitend via internet actief is, op grond van dit voorschrift van gemeenschapsrecht verplicht is om op haar website een telefoonnummer op te geven zodat de potentiële klant zonder moeilijkheden contact kan opnemen met haar werknemers. Subsidiair wenst zij te vernemen of kan worden volstaan met de vermelding van een elektronischepostadres dan wel of het noodzakelijk is te voorzien in een ander communicatiemiddel en, zo ja, of aan dit vereiste kan worden voldaan met een online-aanvraagformulier.

2. Deze vragen zijn gerezen omdat voormelde bepaling de dienstverlener verplicht, nadere gegevens te verstrekken die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, maar enkel het elektronischepostadres uitdrukkelijk vermeldt.

1 — Oorspronkelijke taal: Spaans.

2 — Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt (PB L 178, blz. 1).

II — Toepasselijke bepalingen

A — *De gemeenschapsregeling*

3. De hierboven bedoelde prejudiciële vragen hebben dus betrekking op artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn inzake elektronische handel.

4. Volgens de punten 3 tot en met 6 van de considerans ervan beoogt deze richtlijn, voor de diensten van de informatiemaatschappij een effectieve ruimte zonder grenzen te creëren en de juridische belemmeringen op te heffen die in de weg staan aan de ontwikkeling van deze diensten en aan de goede werking van de interne markt en die de

uitoefening van het recht van vestiging en het recht van vrij verkeer minder aantrekkelijk maken.

5. Bovendien voegt punt 9 van de considerans hieraan toe dat de richtlijn, tezamen met andere richtlijnen, de uitoefening van die activiteit waarborgt in het licht van de vrijheid van meningsuiting zoals neergelegd in artikel 10, lid 1, van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden. Voorts preciseert punt 10 van de considerans dat overeenkomstig het evenredigheidsbeginsel de in de richtlijn beoogde maatregelen niet verder gaan dan hetgeen noodzakelijk is om de doelstelling van de goede werking van de interne markt te verwezenlijken, en bevat punt 11 van de considerans de toezegging dat niet wordt afgedaan aan het beschermingsniveau van richtlijn 97/7/EG. [3]

6. Voornoemd artikel 5, lid 1, stelt de gegevens vast die de verlener van een dienst van de informatiemaatschappij dient te verstrekken aan de afnemers en de bevoegde autoriteiten, waaronder nadere gegevens die het mogelijk maken om snel met hem contact op te nemen, „met inbegrip van diens elektronischepostadres" (sub c).

3 — Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (PB L 144, blz. 19).

B — *Duitse regeling*

7. § 5, lid 1, punten 1 en 2, van het Telemediengesetz (Duitse telecommunicatiewet van 26 februari 2007; hierna: „TMG") neemt nagenoeg letterlijk de bewoordingen van de richtlijn over en verplicht de dienstverlener om zijn contactgegevens, waaronder zijn elektronischepostadres, gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken.

III — Hoofdgeding en prejudiciële vragen

8. Deutsche internet versicherung (hierna: „DIV") is een verzekeringsonderneming die motorvoertuigenverzekeringen uitsluitend via internet afsluit. Op haar website vermeldt zij haar post- en e-mailadres, maar geen telefoonnummer, dat slechts wordt meegedeeld aan klanten met wie een overeenkomst wordt gesloten. Belangstellenden kunnen niettemin vragen stellen door middel van een onlineformulier en zij ontvangen een antwoord per e-mail.

9. Het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (federatie van consumentenorganisaties en -bonden in de Bondsrepubliek Duitsland; hierna: „Bundesverband") heeft bij het Landgericht Dortmund een vordering ingesteld tegen DIV, teneinde deze te verplichten een telefoonnummer op te geven op haar webpagina om een rechtstreekse communicatie met de potentiële klanten mogelijk te maken. Concreet heeft het Bundesverband veroordeling van DIV tot staking van haar voornaamste activiteit gevorderd. Het Landgericht heeft de vordering toegewezen.

10. Het tegen deze rechterlijke uitspraak bij het Oberlandesgericht Hamm ingestelde hoger beroep is toegewezen, op grond dat de wettelijk vereiste rechtstreekse communicatie met de dienstverlener tot stand kon worden gebracht via de door DIV gebruikte elektronische weg, zonder telefonisch contact. Het Oberlandesgericht wees erop dat de onderneming de vragen behandelde zonder tussenkomst van derden en dat de klant snel een antwoord ontving per e-mail (binnen 30 tot 60 minuten volgens de vaststellingen van de gerechtelijke deskundigen).

11. Het Bundesverband heeft beroep tot „Revision" ingesteld bij het Bundesgerichtshof. Dit heeft geoordeeld dat de oplossing van het geding afhangt van de uitlegging van de richtlijn inzake elektronische handel en heeft het Hof krachtens artikel 234 EG de volgende prejudiciële vragen gesteld:

„1) Is een dienstverlener op grond van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn verplicht om vóór de sluiting van een overeenkomst met een afnemer van de dienst een telefoonnummer op te geven om snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk te maken?

2) Indien het antwoord op de eerste vraag ontkennend is:

a) Moet de dienstverlener naast het opgeven van een elektronischepostadres, op grond van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn vóór het sluiten van een overeenkomst met een afnemer van de dienst een tweede communicatiemethode mogelijk maken?

b) Zo ja, volstaat dan als tweede communicatiemethode dat de dienstverlener een aanvraagformulier ter beschikking stelt waarmee de afnemer zich via internet tot de dienstverlener kan wenden en dat de aanvraag van de afnemer door de dienstverlener per e-mail wordt beantwoord?"

IV — Procesverloop voor het Hof

12. Het prejudiciële verzoek is op 22 juni 2007 ter griffie van het Hof ingeschreven.

13. Partijen in het hoofdgeding, de Commissie en de Poolse, de Zweedse en de Italiaanse regering hebben schriftelijke opmerkingen ingediend.

14. Aangezien niet om een terechtzitting is verzocht, was de zaak na de algemene vergadering van 1 april 2008 rijp voor deze conclusie.

V — Analyse van de prejudiciële vragen

15. Het Bundesgerichtshof wenst van het Hof te vernemen wat de draagwijdte is van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn inzake elektronische handel.

16. Bijgevolg moet worden vastgesteld of de webpagina van een Duitse onderneming waarop slechts een elektronischepostadres en een per e-mail te beantwoorden formulier, maar geen telefoonnummer, is opgenomen, voldoet aan de voorwaarden van dat voorschrift en van de nationale wetgeving.

17. Volgens het gemeenschapsrecht dient de dienstverlener de afnemers rechtstreeks en permanent toegang te verschaffen tot nadere gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van diens elektronischepostadres.

18. Een strikt grammaticale uitlegging laat niet toe de gestelde vragen afdoend en ondubbelzinnig te beantwoorden, in het bijzonder indien de verschillende taalversies van de bepaling worden vergeleken. Bijgevolg moet ook worden gezien naar een teleologische en systematische analyse, aangezien de twijfels in deze zaak alleen kunnen worden weggenomen bij een gezamenlijke afweging van al deze uitleggingselementen (bewoordingen, doelstellingen en context van de richtlijn).

A — *De letterlijke betekenis van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn*

19. De bewoordingen van de bepaling doen op het eerste gezicht enige twijfel ontstaan, die voortvloeit uit het gebruik van de termen „met inbegrip van" en „nadere gegevens".

20. De vermelding in de Spaanse taalversie van het gerundium „incluyendo" vóór de specifieke vermelding van het elektronischepostadres („y compris" in de Franse taalversie; „including" in de Engelse taalversie; „einschließlich" in de Duitse taalversie) lijkt de suggestie te wekken dat de onderneming dient te voorzien in een andere contactmogelijkheid dan per e-mail, die op zich niet zou volstaan om te voldoen aan de richtlijn. Overeenkomstig deze lezing dient de dienstverlener ervoor te zorgen dat de afnemers ten minste via twee wegen contact kunnen opnemen, waaronder per elektronische post. Volgens het verzoek om een prejudiciële beslissing koos het Oostenrijkse Oberste Gerichtshof voor deze uitlegging in verband met het nationale omzettingsvoorschrift, te weten § 5, lid 1, punt 3, van het E-Commerce-Gesetz.

21. Uit de tekst van de richtlijn blijkt evenwel niet welke andere contactgegevens aan de belangstellende moeten worden meegedeeld. Bij onderzoek van een aantal taalversies van het artikel komt men in feite tot uiteenlopende resultaten. Zo pleegt het woord „señas" in de Spaanse taalversie in het gewone taalgebruik te verwijzen naar iemands adres [4], terwijl het woord „coordonnées" uit de Franse taalversie ook slaat op het telefoonnummer. [5] De uitdrukkingen in het Engels en het Duits zijn daarentegen veel neutraler en algemener (met „details" respectievelijk „Angaben" worden gegevens van gelijk welke aard aangeduid).

22. Er zij aan herinnerd dat volgens vaste rechtspraak alle taalversies evenwaardig zijn en dat het vereiste van een uniforme uitlegging van de gemeenschapshandelingen uitsluit „dat in geval van twijfel een bepaling in slechts één taalversie in de beschouwing wordt betrokken" en verlangt dat zij wordt uitgelegd en toegepast in het licht van de versies in de andere officiële talen. Wanneer er verschillen zijn, moet worden gezien naar de

4 — Het *Diccionario de la Real Academia Española* vermeldt deze betekenis niet (het verwijst enkel naar „señas personales", die worden omschreven als de „persoonlijke kenmerken van een persoon" die hem onderscheiden van anderen, en naar de uitdrukking „dar señas de algo", in de betekenis van „de individuele kenmerken van iets opgeven", iets beschrijven op een wijze die het onderscheidt van andere zaken). Bedoelde betekenis wordt wel vermeldt in het *Diccionario de Uso del Español* van María Moliner, die als derde betekenis van het woord (in het meervoud) vermeldt: de „nauwkeurige aanduiding van de woonplaats van een persoon".

5 — Het *Dictionnaire de l'académie française* vermeldt de bekende en figuurlijke zin „donnez-moi vos coordonnées" weliswaar als synoniem van het adres en het telefoonnummer, maar vreemd genoeg raadt het er het gebruik van af.

algemene opzet en de doelstelling van de regeling. [6]

23. Zo enige conclusie kan worden getrokken uit dit beperkte vergelijkend onderzoek is het dus dat de gemeenschapswetgever het voorschrift in algemene bewoordingen heeft willen formuleren, aangezien elke vermelding die een rechtstreeks en effectief contact met de dienstverlener mogelijk maakt als geldig wordt beschouwd, en enkel als noodzakelijke voorwaarde wordt gesteld dat een elektronischepostadres wordt opgegeven.

B — *Betekenis van „rechtstreekse en effectieve communicatie" in het licht van de context en de doelstellingen van de richtlijn*

24. Het probleem schuilt dus in de vaststelling van de voorwaarden voor een „rechtstreekse en effectieve communicatie" in de zin van voornoemd artikel 5.

25. Verzoeker in het hoofdgeding en de Italiaanse regering betogen dat een dergelijk contact slechts per telefoon tot stand kan worden gebracht, aangezien een rechtstreekse communicatie een contact „van persoon tot persoon" impliceert, en de effectiviteit vereist dat bijna onmiddellijk wordt geantwoord, waarbij niet kan worden volstaan met een latere behandeling van de verstrekte informatie. Voorts zijn zij van mening dat uit de bewoordingen van de bepaling voortvloeit dat naast het e-mailadres nog dient te worden voorzien in een andere communicatiemethode.

26. Dit standpunt is evenwel al te beperkend, en, wat nog belangrijker is, houdt geen rekening met de specifieke context waarin de richtlijn toepassing vindt noch met de doelstellingen ervan.

27. Ik ben van mening dat in een volledige en algemene analyse van het litigieuze artikel de volgende aspecten aan bod dienen te komen: 1) de vraag of enkel per telefoon „rechtstreeks en effectief" kan worden gecommuniceerd; 2) de vraag of elektronische post een effectief middel is in de context van de richtlijn; 3) de vraag of de omstandigheid dat uitsluitend wordt verlangd dat een e-mailadres wordt opgegeven, in overeenstemming is met de doelstellingen van de richtlijn, en 4) de vraag of in dat geval de rechten van de consument worden aangetast.

6 — Arresten van 12 november 1969, Stauder/Ulm (29/69, Jurispr. blz. 419); 27 oktober 1977, Bouchereau (C-30/77, Jurispr. blz. 1999); 12 juli 1979, Koschniske (9/79, Jurispr. blz. 2717); 7 juli 1988, Moksel (C-55/87, Jurispr. blz. 3845); 2 april 1998, EMU Tabac e.a. (C-296/95, Jurispr. blz. I-1605); 7 december 2000, Italië/Commissie (C-482/98, Jurispr. blz. I-10861); 1 april 2004, Borgmann (C-1/02, Jurispr. blz. I-3219); 19 april 2007, Profisa (C-63/07, Jurispr. blz. I-3239), en 4 oktober 2007, Schutzverband der Spirituosen-Industrie (C-457/05, Jurispr. blz. I-8075).

1. De telefoon is niet het enige middel waarmee „rechtstreeks en effectief" kan worden gecommuniceerd

28. Ik ben het er niet mee eens dat slechts sprake is van rechtstreekse communicatie wanneer informatie van „persoon tot persoon" wordt uitgewisseld, aangezien het adjectief „rechtstreeks" niets zegt over de vraag of het moet gaan om mondeling dan wel schriftelijk contact, maar wel impliceert dat het zonder tussenpersonen plaatsvindt (in het onderhavige geval tussen de klant en een vertegenwoordiger van de onderneming), aan welk vereiste zowel per telefoon als per elektronische post kan worden voldaan.

29. Evenmin ben ik het ermee eens dat een communicatiemiddel waarbij de verstrekte informatie (in verzoekers bewoordingen) „later" wordt behandeld, niet als effectief wordt aangemerkt, aangezien dit zou neerkomen op de stelling dat een schriftelijk antwoord niet effectief is.

30. Mits het niet te lang op zich laat wachten, biedt een schriftelijk antwoord meer garanties, omdat kan worden verondersteld dat het normaliter meer overwogen en doordacht is opgesteld, en omdat het een schriftelijk spoor nalaat, een onbetwistbaar voordeel bij de bewijsvoering. Van effectiviteit kan slechts sprake zijn indien de klant het antwoord snel ontvangt; dit hoeft niet onmiddellijk te zijn, maar wel spoedig. In het litigieuze voorschrift is sprake van het mogelijk maken van een „rechtstreekse en effectieve communicatie" met de dienstverlener, maar ook van een „snel contact" met hem.

31. Ten slotte moet worden gepreciseerd dat „effectieve" communicatie een echte dialoog tot stand brengt tussen de betrokken partijen, zodat op iedere vraag een spoedig antwoord volgt, waarop weer kan worden gereageerd. Dit is niet steeds het geval bij callcenterdiensten, aangezien oproepen vaak niet door een persoon worden beantwoord, maar de belangstellende wordt verbonden met een gesproken keuzemenu, waaruit hij de optie dient te selecteren die het best aansluit bij de door hem gewenste informatie.

32. Uit het voorgaande volgt dat de telefoon niet het enige middel is waarmee een dienstverlener en een potentiële klant rechtstreeks en effectief kunnen communiceren. Dit is ook mogelijk met een schriftelijke communicatie via internet [7], op voorwaarde dat deze zonder tussenpersonen en met een zekere vlotheid plaatsvindt. Dit is het geval met de verwerende onderneming in het hoofdgeding: uit het deskundigenonderzoek blijkt dat de verzoeken om informatie van de belangstellenden binnen 30 tot 60 minuten per e-mail werden beantwoord.

7 — Die synchroon (zoals bij het zogenaamde „chatten") of asynchroon (zoals in het geval van elektronische post) kan verlopen, om een in de computerwereld wijdverbreide terminologie te gebruiken.

33. Deze oplossing, waarbij wordt aanvaard dat een rechtstreekse en effectieve communicatie ook mogelijk is met andere middelen dan de telefoon, lijkt het best te stroken met de doelstellingen en de context van de richtlijn inzake elektronische handel, welke uitleggingselementen volgens vaste rechtspraak de strikt letterlijke uitlegging van een bepaling van gemeenschapsrecht aanvullen. [8]

2. Elektronische post als effectief communicatiemiddel in de context van de richtlijn

34. Om te beginnen is de richtlijn van toepassing in een heel concreet kader, namelijk dat van de commerciële relaties via internet, waarop de informatie over de aangeboden diensten wordt aangeboden en waarlangs de voorafgaande contacten plaatsvinden en de overeenkomst wordt gesloten. Artikel 5, lid 1, sub c, verwijst uitsluitend uitdrukkelijk naar elektronische post, omdat dit voor dit medium het meest geschikte communicatiemiddel is.

35. Wanneer een afnemer besluit een beroep te doen op een handelaar die uitsluitend per computer-telecommunicatie optreedt, aanvaardt hij stilzwijgend dat de correspondentie met de onderneming louter elektronisch verloopt, waarbij (althans in een voorbereidende fase, die voorafgaat aan de ondertekening van de overeenkomst) wordt afgezien van elk persoonlijk of telefonisch contact. Wie zich wendt tot een onderneming die haar diensten uitsluitend via internet aanbiedt, beschikt bovendien in de regel over een e-mailadres (of is zonder veel moeite in staat een dergelijk adres aan te maken).

36. Transacties via internet brengen een zekere achterdocht teweeg, en vergen daarom speciale waarborgen inzake de identiteit en de betrouwbaarheid van de dienstverlener. Aan deze waarborgen kan thans evenwel niet de waarborg worden toegevoegd dat moet worden voorzien in een communicatiemiddel dat losstaat van het eigenlijke kader van de commerciële activiteit, omdat dit middel traditioneler en bekender, en dus veiliger wordt geacht. Terughoudendheid en scepsis jegens nieuwe handelsactiviteiten is een constante in de geschiedenis van de mensheid, en de telefoon zelf, thans zo elementair en betrouwbaar, bracht een groot wantrouwen teweeg toen het gebruik ervan voor intermenselijke contacten zich begon te verbreiden. [9]

8 — Arresten van 23 november 2006, ZVK (C-300/05, Jurispr. blz. I-11169); 6 juli 2006, Commisie/Portugal (C-53/05, Jurispr. blz. I-6215); 18 mei 2000, KVS Internacional (C-301/98, Jurispr. blz. I-3583); 19 september 2000, Duitsland/Commissie (C-156/98, Jurispr. blz. I-6857), en 17 november 1983, Merck (292/82, Jurispr. blz. 3781).

9 — Marcel Proust verhaalt in *À la recherche du temps perdu*, *À l'ombre des jeunes filles en fleur*, Ed. Gallimard, La Pléiade, Parijs, 1987, deel I, blz. 596, dat mevrouw Bontemps het met mevrouw Swann heeft over het feit dat mevrouw Verdurin in haar nieuwe huis over elektriciteit beschikt, en daarbij opmerkt dat de schoonzus van een kennis van haar thuis een telefoon heeft laten installeren, waarmee men zelfs een bestelling kan doen zonder de deur uit te hoeven! Mevrouw Bontemps erkent dat het apparaat haar zeker nieuwsgierig maakt en dat zij de werking ervan absoluut wenst uit te proberen, maar dit liever bij iemand anders thuis doet omdat het apparaat haar, wanneer de nieuwsgierigheid eenmaal is bevredigd, veel te ingewikkeld lijkt.

37. Internet heeft een soortgelijke evolutie gekend: de aanvankelijke terughoudendheid (die, zij het anekdotisch, een rol speelde bij het „uiteenspatten van de zeepbel" van de „dotcom-ondernemingen" aan het begin van deze eeuw [10]) heeft plaatsgemaakt voor een heel andere situatie, die wordt gekenmerkt door een buitengewone veralgemening van de toegang tot internet en door een groter vertrouwen van de consument in het medium [11], dankzij de verbetering van de encryptiemechanismen om transacties te beveiligen, en de verspreiding van middelen om persoonsgegevens te beschermen. [12]

38. Kort samengevat is de communicatie langs elektronische weg inherent aan de elektronische handel, waarmee zij een onverbrekelijke eenheid vormt. Het valt dan ook zeer goed te begrijpen dat de contacten tussen een via internet werkende onderneming en een potentiële klant eveneens via internet verlopen, met uitsluiting van om het even welk ander communicatiemiddel.

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

11 — Volgens Eurostat is het percentage gezinnen dat thuis over breedbandtoegang beschikt in de Europese Unie gestegen van 14 % in 2004 tot 42 % in 2007; in Duitsland is dit percentage gestegen van 9 % in 2003 tot 50 % in 2007. Onthullend is ook het omzetcijfer van de Europese ondernemingen dat zijn oorsprong heeft in de elektronische handel, dat is gestegen van 2,1 % in 2004 tot 4,2 % in 2007 (cijfers van Eurostat voor de hele Europese Unie).

12 — Het onderzoek *Realities of the European online marketplace,* van het European Consumer Centre's Network, heeft het over een tweede *e-commerce-golf,* die het vertrouwen van de consument in het digitale medium heeft vergroot; niettemin wordt in het onderzoek erkend dat er nog steeds een lange weg valt af te leggen voordat de prognoses inzake de groei van de markt gerealiseerd zullen zijn (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Volgens Luc Grynbaum „kan men zich indenken dat de onzichtbare hand van de markt, het stokpaardje van sommige economen, morgen niet meer alleen een financiële realiteit zal zijn, maar eveneens een commerciële realiteit in de vorm van de door internet gecreëerde grote immateriële en permanente markt" (L. Grynbaum, *La Directive „commerce électronique" ou l'inquietant retour de l'individualisme juridique,* La Semaine Juridique, Édition Générale n° 12, 21 maart 2001, I 307).

3. Het strookt het best met de doelstellingen van de richtlijn, wanneer uitsluitend het opgeven van een e-mailadres wordt verlangd

39. Het lijkt dus het best in overeenstemming met zowel de algemene doelstellingen van de richtlijn als met het doel van artikel 5 ervan, wanneer uitsluitend wordt verlangd dat een e-mailadres wordt vermeld.

40. In overeenstemming met de punten 3, 4, 5, 6 en 8 van de considerans ervan, heeft de richtlijn tot doel de informatiemaatschappij te ontwikkelen en door middel van elektronische handel de mogelijkheden van de interne markt te benutten.

41. Ik ben het dan ook eens met de Zweedse en de Poolse regering dat de noodzaak om te voorzien in een telefoonlijn een aanzienlijke belemmering zou kunnen vormen voor dit soort handel, en in ieder geval voor het goed functioneren van de interne markt op hetzelfde gebied.

42. Bovendien zou de loutere vermelding van een telefoonnummer op de webpagina niet borg staan voor de door de richtlijn bedoelde rechtstreekse en effectieve communicatie, die enkel tot stand kan worden gebracht met een

„belcentrum" („callcenter" in het bedrijfsjargon). Deze callcenters brengen zware financiële lasten mee voor de onderneming [13], , wat nadelig is voor de prijzen en het voortbestaan van de handel via internet in het gedrang brengt voor kleine ondernemingen, die vaak het meest innoverend en dynamisch zijn voor de economie.

43. Bijgevolg kan de richtlijn niet worden geacht, van entiteiten die via internet werken te verlangen dat zij belangstellenden steeds de gelegenheid bieden om telefonisch contact op te nemen, zoals dit evenmin het geval is op grond van de richtlijn betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten of de richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. [14] Waar deze twee richtlijnen vastleggen over welke informatie iedere afnemer vóór het sluiten van de overeenkomst dient te beschikken, voorzien zij bovendien in de mogelijkheid om deze gegevens met alle aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand aangepaste middelen te verstrekken (artikel 4, lid 2, van richtlijn 97/7 en artikel 3, lid 2, van richtlijn 2002/65).

44. Voorts gaat het evenredigheidsbeginsel hier een rol spelen, aangezien punt 10 van de considerans van de richtlijn de daarin vastgestelde maatregelen beperkt tot hetgeen noodzakelijk is om de doelstelling van de goede werking van de interne markt te verwezenlijken. Een letterlijke uitlegging van het litigieuze voorschrift zou niet alleen nadelig zijn voor de ontwikkeling van de elektronische handel, maar ook verder gaan dan hetgeen strikt noodzakelijk is voor een doeltreffende interne markt en voor een „rechtstreekse en effectieve communicatie" met de dienstverlener.

4. In het onderhavige geval worden de rechten van de consument niet aangetast

45. Er kan niet worden geschermd met een algemeen idee van consumentenbescherming, aangezien in casu contact wordt opgenomen met een onderneming met een verzoek om informatie over de diensten die via internet worden verkocht. Er bestaat nog geen contractuele verhouding tussen de twee partijen, en bijgevolg evenmin de mogelijkheid om de belangen van de consument ernstig te schaden. De onderneming kiest ervoor om uitsluitend via internet te werken en de potentiële afnemer kiest voor een dienstverlener met deze kenmerken.

13 — Hoe duur deze dienst is, blijkt bij vergelijking ervan met de prijs van schriftelijke beantwoording, waarbij is gebleken dat telefonische contacten zich gewoonlijk binnen bepaalde uren concentreren (A. Mandelbaum, A. Sakov en S. Zeltyn, *Empirical Analysis of a Call Center*, Israel Institute of Technology, 2001).

14 — Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (PB L 271, blz. 16).

46. Het door de dienstverlener gebruikte communicatiemiddel is een element van zijn aanbod; indien de klant zijn vragen niet schriftelijk wenst te stellen of indien zijn voorkeur uitgaat naar een meer persoonlijke relatie, kan hij alsnog een beroep doen op een andere onderneming die hem wel telefonisch (of zelfs aan het loket) te woord staat. Aldus slaat hij een aanbod af en kiest hij voor een ander aanbod dat beter aansluit bij zijn wensen, zoals hij ook de prijzen of de voorwaarden van de verzekering vergelijkt en zoals er ook personen zijn die er plezier in hebben zich persoonlijk naar de bank te begeven en die hun spaargeld niet toevertrouwen aan een financiële instelling zonder loket.

C — *Samenvatting*

47. Gelet op het bovenstaande dient de letterlijke uitlegging van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn inzake elektronische handel te worden gepreciseerd met het oog op een optimale verwezenlijking van de doelstellingen ervan. Daartoe moet rekening worden gehouden met de context waarin zij toepassing vindt en moet aan de doelstelling, ervoor te zorgen dat het eerste contact van de consument met de dienstverlener snel, rechtstreeks en effectief verloopt, voorrang worden verleend boven elk ander doel.

48. Op de eerste vraag van het Bundesgerichtshof dient te worden geantwoord dat artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn expliciet noch impliciet vereist dat een telefoonnummer wordt bekendgemaakt op de webpagina van de dienstverlener, ook al wordt de contactmogelijkheid per elektronische post uitdrukkelijk vermeld.

49. Wat de tweede vraag betreft sluit ik mij aan bij de Commissie, aangezien een snelle, effectieve en rechtstreekse elektronische communicatie volstaat om de door de richtlijn verlangde gekwalificeerde toegang te verlenen, zonder dat hoeft te worden voorzien in een ander middel om de dienstverlener te contacteren. Bijgevolg moet het onderzochte voorschrift aldus worden verstaan dat het verlangt dat de webpagina *ten minste* het elektronischepostadres vermeldt. Overeenkomstig deze uitlegging hoeft slechts indien dit soort contact niet per e-mail kan worden gewaarborgd, te worden voorzien in een extra mechanisme, waarbij moet worden beoordeeld of de telefoon de doelstelling van artikel 5, lid 1, sub c, kan verwezenlijken.

50. Wanneer de richtlijn op deze wijze wordt opgevat, hoeft niet te worden ingegaan op de derde vraag van de Duitse rechterlijke instantie. Zou de voorkeur van het Hof evenwel uitgaan naar een letterlijke uitlegging van de richtlijn en zou dus een tweede communicatiemiddel moeten worden vermeld, dan zou een onlineformulier in aanmerking komen, ondanks het feit dat dit instrument gelijkenissen vertoont met de loutere vermelding van het elektronischepostadres.

VI — Conclusie

51. Gelet op een en ander, geef ik het Hof in overweging de prejudiciële vragen van het Bundesgerichtshof te beantwoorden als volgt:

„1) Een dienstverlener is op grond van artikel 5, lid 1, sub c, van richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt, niet verplicht om vóór het sluiten van een overeenkomst een telefoonnummer op te geven voor informatieverstrekking aan de consument.

2) Een dienstverlener is op grond van dat voorschrift evenmin verplicht om naast het elektronischepostadres te voorzien in een tweede middel om de klant te bedienen, mits dit elektronischepostadres doeltreffend en afdoend is om een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie tot stand te brengen."