DÁMASO RUIZ-JARABO COLOMER
FŐTANÁCSNOK INDÍTVÁNYA

Az ismertetés napja: 2008. május 15. [1]

I – Bevezetés

1. A Bundesgerichtshof (szövetségi legfelsőbb bíróság) (Németország) polgári ügyekkel foglalkozó I. tanácsa a 2000/31/EK irányelv [2] 5. cikke (1) bekezdése c) pontjának értelmezésére vonatkozó kérdéseit terjeszti a Bíróság elé. A Bundesgerichtshof arra vár választ, hogy e közösségi jogi rendelkezés alapján köteles-e valamely biztosítótársaság, amely kizárólag az interneten kínálja szolgáltatásait, honlapján telefonszámot közölni azért, hogy a potenciális ügyfelek akadálytalanul kapcsolatba léphessenek alkalmazottaival. Másodlagosan pedig azt kérdezi, hogy elegendő-e elektronikus levelezési cím közlése, vagy emellett másik kommunikációs lehetőséget is biztosítani kell, és ebben az esetben megengedhető-e az interneten kitöltött kapcsolatfelvevő adatlap.

2. A bizonytalanság azért merült fel, mert a hivatkozott rendelkezés a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó, a szolgáltatóval való gyors kapcsolatfelvételt, valamint a közvetlen és hatékony kommunikációt lehetővé tévő adatok közlésére kötelezi a szolgáltatót, miközben kifejezetten csak az elektronikus levelezési címre utal.

II – Jogi háttér

A – *A közösségi jog*

3. Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések tehát az elektronikus kereskedelemről szóló hivatkozott irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontjára összpontosítanak.

4. A (3)–(6) preambulumbekezdés szerint az irányelv célkitűzése valódi határok nélküli övezet létrehozása az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások terén, és azon jogi akadályok megszüntetése, amelyek e szolgáltatások fejlődését és a belső piac megfelelő működését azáltal nehezítik meg, hogy kevésbé vonzóvá teszik a letele-

1 – Eredeti nyelv: spanyol.

2 – A belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 178., 1. o.; magyar nyelvű különkiadás 13. fejezet, 25. kötet, 399. o.).

pedés és a szolgáltatásnyújtás szabadságának gyakorlását.

5. A (9) preambulumbekezdés kifejti továbbá, hogy ez az irányelv más irányelvekkel együtt e tevékenység gyakorlását mint az Emberi jogok és alapvető szabadságok védelméről szóló egyezmény 10. cikkének (1) bekezdése értelmében vett véleménynyilvánítás szabadságának megnyilvánulását biztosítja. A (10) preambulumbekezdés leszögezi, hogy az arányosság elvének megfelelően az irányelvben előírt intézkedések szigorúan a belső piac megfelelő működésének eléréséhez szükséges minimumra korlátozódnak, és a (11) preambulumbekezdés előírja, hogy az irányelv nem érinti a védelemnek a 97/7/EK irányelv [3] által biztosított szintjét.

6. A hivatkozott 5. cikk (1) bekezdése meghatározza, hogy az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások nyújtójának mely adatokat kell a szolgáltatás igénybe vevői és az illetékes hatóságok számára hozzáférhetővé tennie, amelyek körébe tartoznak a vele való közvetlen kapcsolatfelvétel adatai, „ideértve elektronikus levelezési címét” is (c) pont).

3 – A távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 144., 19. o.; magyar nyelvű különkiadás 15. fejezet, 3. kötet, 319. o.).

B – *A német szabályozás*

7. Az elektronikus médiáról szóló 2007. február 26-i törvény (Telemediengesetz, a továbbiakban: TMG) 5. §-a (1) bekezdésének 1. és 2. pontja az irányelv e rendelkezéseit szinte szó szerint adja vissza azáltal, hogy e szolgáltatások nyújtóit arra kötelezi, hogy adataik – ideértve az elektronikus levelezési címüket is – közlése révén könnyen, közvetlenül és folyamatosan elérhető hozzáférést biztosítsanak.

III – Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

8. A deutsche internet versicherung (a továbbiakban: DIV) olyan vállalkozás, amely kizárólag az interneten keresztül értékesít gépjármű-biztosításokat. A vállalkozás a honlapján közli postai levélcímét és elektronikus levelezési címét, nem közli azonban telefonszámát; ezt csak azokkal az ügyfelekkel közli, akik szerződést kötnek. A potenciális ügyfelek azonban az interneten kitöltött kapcsolatfelvevő adatlap segítségével kérdéseket tehetnek fel a DIV részére, a válaszokat pedig elektronikus levélben kapják meg.

9. A Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (a fogyasztói egyesületek szövetsége, a továbbiakban: Bundesverband) keresetet indított a Landgericht Dortmundnál (dortmundi regionális bíróság) a DIV ellen, azt kérve, hogy a DIV-et kötelezzék egy – a potenciális ügyfelekkel való közvetlen kommunikációt lehetővé tévő – telefonszámnak a honlapján való közlésére. A Bundesverband konkrétan azt kérte, hogy a bíróság kötelezze a DIV-et, hogy hagyjon fel főtevékenységével; a Landgericht pedig helybenhagyta e kérelmet.

10. Ezt a bírósági ítéletet az Oberlandesgericht Hamm (hammi másodfokú bíróság) előtt támadták meg, amely helyt adott a fellebbezésnek, mivel úgy ítélte meg, hogy a szolgáltatóval való – a törvényben előírt – közvetlen kommunikáció telefonon történő kapcsoltfelvétel nélkül is lehetséges a DIV által használt elektronikus csatornán. Rámutatott arra, hogy a vállalkozás a kérdéseket anélkül dolgozza fel, hogy abba harmadik fél bekapcsolódhatna, és a válasz gyorsan megérkezik az ügyfél elektronikus levelezési címére (a bírósági szakértő megállapításai szerint 30–60 percen belül).

11. A Bundesverband felülvizsgálati kérelmet nyújtott be a Bundesgerichtshof előtt, amely úgy véli, hogy a jogvita eldöntése az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv értelmezésétől függ, és az EK 234. cikk alapján az alábbi kérdéseket terjesztette a Bíróság elé előzetes döntéshozatalra:

„1) A[z] […] irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja alapján köteles-e a szolgáltató arra, hogy a szolgáltatás igénybe vevőjével a gyors kapcsolatfelvétel, valamint a közvetlen és hatékony kommunikáció lehetővé tétele érdekében még a szerződéskötés előtt közölje telefonszámát?

2) Az első kérdésre adandó nemleges válasz esetén:

a) Az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja alapján köteles-e a szolgáltató a szolgáltatás igénybe vevőjével való szerződéskötés előtt az elektronikus levelezési cím közlése mellett másik kommunikációs lehetőséget is biztosítani?

b) Az előző kérdésre adandó igenlő válasz esetén: a másik kommunikációs lehetőség biztosításának követelményét kielégíti-e az, ha a szolgáltató olyan kapcsolatfelvevő adatlapot alkalmaz, amelynek révén a szolgáltatás igénybe vevője az interneten keresztül a szolgáltatóhoz fordulhat, aki a szolgáltatás igénybe vevője által feltett kérdésre a választ elektronikus levélben juttatja el?”

IV – A Bíróság előtti eljárás

12. Az előzetes döntéshozatal iránti kérelmet a Bíróság Hivatalában 2007. június 22-én vették nyilvántartásba.

13. Írásbeli észrevételeket az alapeljárás felei, a Bizottság, valamint az olasz, a lengyel és a svéd kormány terjesztettek elő.

14. Mivel senki nem nyújtott be tárgyalás tartása iránti kérelmet, így a 2008. április 1-jei általános értekezletet követően sor kerülhetett a jelen főtanácsnoki indítvány kidolgozására.

V – Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések elemzése

15. A Bundesgerichtshof az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 5. cikke (1) bekezdése c) pontja hatályának meghatározását kéri a Bíróságtól.

16. A kérdés az, hogy egy német vállalkozás olyan honlapja, amely csak egy elektronikus levelezési címet és az elektronikus levélben megválaszolandó kérdéseknek szánt űrlapot tartalmaz, telefonszámot azonban nem, kielégíti-e az e rendelkezésben és magukban a nemzeti előírásokban foglalt követelményeket.

17. A közösségi jogi szabályozás szerint a szolgáltatónak közvetlenül és folyamatosan hozzáférhetővé kell tennie a szolgáltatás igénybe vevői számára a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó, a szolgáltatóval való gyors kapcsolatfelvételt, valamint a közvetlen és hatékony kommunikációt lehetővé tévő adatokat, ideértve elektronikus levelezési címét is.

18. Szigorú nyelvtani értelmezés mellett nem rajzolódik ki megnyugtató és egyértelmű válasz az előterjesztett kérdésekre, különösen, ha a rendelkezés különböző nyelvi változatait hasonlítjuk össze. Ezért nélkülözhetetlen, hogy teleologikus és rendszertani vizsgálatot is végezzünk, mivel csak mindezen értelmezési tényezők (az irányelv szövege, célkitűzései és összefüggései) mérlegelése révén oldhatók meg a jelen ügy kérdései.

A – *Az irányelv 5. cikke (1) bekezdése c) pontjának szó szerinti értelme*

19. A rendelkezés szintaktikai természetének első megközelítése néhány, az „incluyendo" [ideértve] és a „señas" [adatok] fogalmak használatából fakadó bizonytalanságot idéz elő.

20. Úgy tűnik, hogy az „incluyendo" gerundium használata az elektronikus levelezési címre való különös utalás előtt („y compris" a francia, „including" az angol és „einschließlich" a német nyelvi változatban) azt a képzetet kelti, hogy a vállalkozásnak az elektronikus levelezés mellett még a kapcsolatfelvétel valamilyen más eszközét is fel kell kínálnia, mivel önmagában ez az eszköz nem elegendő az irányelvnek való megfeleléshez. E felfogás szerint a szolgáltatónak legalább két kommunikációs csatornát kell biztosítania a szolgáltatás igénybe vevői számára, amelyek közül az egyiknek az elektronikus levelezésnek kell lennie. Amint azt az előzetes döntéshozatal iránti kérelem kifejti, ezt az értelmezést követte az osztrák Oberster Gerichtshof (legfelsőbb bíróság) az E-Commerce-törvény (E-Commerce-Gesetz) – a nemzeti átültető jogszabály – 5. cikke (1) bekezdésének 3) pontja vonatkozásában.

21. Az irányelv szövege azonban semmilyen iránymutatást nem tartalmaz a potenciális ügyfelekkel közlendő, kiegészítő kapcsolatfelvételi információk tekintetében. Így a spanyol nyelvi változat „señas" kifejezése a köznapi nyelvhasználatban általában valakinek a címére vonatkozik [4], miközben a francia nyelvi változat „coordonnées" kifejezése a telefonszámot is magában foglalja [5]. Az angol vagy a német nyelvben használt kifejezések ellenben sokkal semlegesebbek és általánosabbak (a „details", illetve az „Angaben" szavakkal bármiféle jellegű információt jelölnek).

22. Az állandó ítélkezési gyakorlat szerint minden nyelvi változat azonos értékkel bír, és a közösségi jogi rendelkezések egységes értelmezésének szükségessége kizárja azt, hogy „egy rendelkezés szövegét kétség esetén elszigetelten vizsgálják", és éppen azt követeli meg, hogy a más hivatalos nyelveken elfogadott változatok fényében értelmezzék és alkalmazzák azt; eltérések esetén a szabályozás

4 – A Real Academia Española szótárában ez a jelentés nem szerepel (csak a „señas personales" kifejezést tartalmazza, amelyet mint – ezeket másoktól megkülönböztető – „rasgos característicos [jellemzők] de una persona"-t definiál, és a „dar señas de algo" fordulatot a „manifestar sus circunstancias individuales" értelemben, azaz valamit az egyedi különbségei alapján jellemezve, használja.) E jelentést ezzel szemben felvették María Moliner Diccionario de Uso del Español című szótárába, amely a szó harmadik jelentéseként (többes számban) az „indicación precisa del sitio donde vive una persona"-t jelöli meg.

5 – Bár az Académie française szótára a „donnez-moi vos coordonnées" köznyelvi és szemléletes fordulatot érdekes módon a cím és telefonszám szinonimájaként tartalmazza, de nem javasolja annak használatát.

rendszerét és célkitűzését kell segítségül hívni [6].

23. Ha azonban ebből a kis összehasonlító elemzésből levonható egyáltalán bármilyen következtetés, akkor az az, hogy a közösségi jogalkotó a rendelkezés számára olyan általános megfogalmazást keresett, amely a szolgáltatóval való közvetlen és hatékony kapcsolattartására alkalmas valamennyi adatot magában foglalja, és egyedül egy elektronikus levelezési cím közlését követeli meg elengedhetetlenül.

25. Az alapeljárás felperese és az olasz kormány arra hivatkozik, hogy az ilyen kapcsolat csak telefon útján valósítható meg, mivel a közvetlenség „személyek közötti" beszélgetést feltételez, és a hatékonyság a gyakorlatilag azonnali válasz biztosítását követeli meg; e követelményt a közölt információk későbbi feldolgozása nem elégíti ki. Azt is előadják, hogy a rendelkezés szövege az elektronikus levél mellett másik kommunikációs eszköz biztosítását is kötelezővé teszi.

B – *A „közvetlen és hatékony kommunikáció" kifejezés jelentése az irányelv szabályozási környezetére és célkitűzésére tekintettel*

24. A probléma tehát annak meghatározásában gyökerezik, hogy mit feltételez az 5. cikk szerinti „közvetlen és hatékony kommunikáció".

26. E felfogás azonban túlzottan korlátozó, és ami még fontosabb, sem az irányelv alkalmazásának terepéül szolgáló különleges szabályozási környezetet, sem az általa kitűzött célokat nem veszi figyelembe.

27. Úgy vélem azonban, hogy a vitatott rendelkezés teljes és átfogó vizsgálata a következő kérdéseket foglalja magában: először is, vajon a telefon a „közvetlen és hatékony kommunikáció" egyetlen eszköze-e; másodszor, az elektronikus levelezés hatékony eszköznek tekinthető-e az irányelv szövegösszefüggésében; harmadszor, összhangban áll-e magával az irányelv célkitűzéseivel a kizárólag elektronikus levelezési cím megkövetelése; negyedszer, ilyen tényállás mellett megvalósul-e a fogyasztók jogainak a megsértése is?

6 – A 29/69. sz., Stauder kontra Ulm ügyben 1969. november 12-én hozott ítélet (EBHT 1969., 419. o.); a C-30/77. sz. Bouchereau-ügyben 1977. október 27-én hozott ítélet (EBHT 1977., 1999. o.); a 9/79. sz. Koschniske-ügyben 1979. július 12-én hozott ítélet (EBHT 1979., 2717. o.); az 55/87. sz. Alexander Moksel Import und Export ügyben 1988. július 7-én hozott ítélet (EBHT 1988., 3845. o.); a C-296/95. sz., EMU Tabac és társai ügyben 1998. április 2-án hozott ítélet (EBHT 1998., I-1605. o.); a C-482/98. sz., Olaszország kontra Bizottság ügyben 2000. december 7-én hozott ítélet (EBHT 2000., I-10861. o.); a C-1/02. sz. Borgmann-ügyben 2004. április 1-jén hozott ítélet (EBHT 2004., I-3219. o.); a C-63/06. sz. Profisa-ügyben 2007. április 19-én hozott ítélet (EBHT 2007., I-3239. o.) és a C-457/05. sz. Schutzverband der Spirituosen ügyben 2007. október 4-én hozott ítélet (EBHT 2007., I-8075. o.).

1. A telefon a „közvetlen és hatékony kommunikáció” biztosításának nem az egyetlen eszköze

28. Nem osztom azt az álláspontot, amely szerint közvetlen kommunikáció csak akkor valósul meg, ha „személyek közötti” információcserére kerül sor, mivel a „közvetlen” melléknév nem a kapcsolat – szóbeli vagy írásbeli – jellegére utal, hanem arra, hogy az közvetítő nélkül valósul meg (ebben az esetben: az ügyfél és a vállalkozás egyik képviselője között). Ez a feltétel telefon és elektronikus levelezés útján egyaránt teljesíthető.

29. Éppily kevésbé értek egyet egy, a beérkező információk (ahogyan a felperes fogalmaz) „későbbi” feldolgozásán alapuló kommunikációs mód hatékony jellegének tagadásával, mivel ez annak a kijelentésével érne fel, hogy az írásbeli válasz nem hatékony.

30. Feltéve, hogy a válaszadási határidő nem túlzottan hosszú, az írásbeli forma nagyobb biztonságot nyújt, mivel rendszerint feltehető, hogy a válaszadásra körültekintőbben és megfontoltabban kerül sor, és maradandóságára tekintettel bizonyítékként tagadhatatlan előnnyel rendelkezik. A hatékonyság csak akkor biztosított, ha az ügyfél gyors választ kap: nem azonnal, de mielőbb. A vitatott rendelkezésben nemcsak a szolgáltatóval való „közvetlen és hatékony kommunikáció”, hanem a vele való *„gyors”* kapcsolatfelvétel lehetősége is szerepel.

31. Végül fontosnak tartom annak a kijelentésnek az árnyalását, miszerint a „hatékony” kommunikáció az érintettek valódi párbeszédét mozdítja elő, oly módon, hogy minden kérdést gyors válasz követ további reakciókkal, ami telefonos ügyfélszolgálatok esetében nem mindig történik meg, mivel a hívást gyakran nem (emberi) személy fogadja, és a potenciális ügyfél olyan automatikus menüvel kerül összeköttetésbe, amelyben azokat az opciókat kell kiválasztania, amelyek a legközelebb állnak ahhoz, amiről információt kér.

32. Ezekből a fejtegetésekből leszűrhető, hogy a telefon nem a szolgáltató és a potenciális ügyfél közötti közvetlen és hatékony kommunikáció megvalósítására hivatott egyetlen eszköz. Az interneten keresztüli írásbeli kapcsolat [7] is eleget tenne ezeknek a feltételnek, ha az közvetítő nélkül és bizonyos fokú folyékonysággal valósul meg. Az alapügyben alperes vállalkozás esetében ez a helyzet: az elsőfokú bírósági eljárásban előterjesztett szakértői bizonyíték szerint a potenciális ügyfelek kérdéseire adott válaszok 30–60 percen belül érkeztek meg elektronikus levelezési címükre.

7 – Legyen akár szinkron (mint az úgynevezett „chat” esetében), akár aszinkron (mint az elektronikus levél esetében), hogy az informatika világában széles körben elterjedt terminológiát használjuk.

33. Ez a felfogás, amely a közvetlen és hatékony kommunikáció feltételezéséhez a telefonon túl más eszközöket is elfogad, jobban összeegyeztethetőnek és összhangban állónak tűnik az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv célkitűzéseivel és összefüggéseivel, azokkal az értelmezési tényezőkkel, amelyek az állandó ítélkezési gyakorlat szerint a közösségi jog valamely rendelkezésének szigorúan a szövegre összpontosító értelmezését egészítik ki [8].

2. Az elektronikus levelezés mint a hatékony kommunikáció eszköze az irányelv szövegösszefüggésében

34. Az irányelv kifejezetten konkrét, az interneten keresztüli kereskedelmi kapcsolatok keretei között alkalmazható, amelyekben a kínált szolgáltatásokra vonatkozó információszolgáltatás, az előzetes kapcsolatfelvétel és maga a szerződéskötés is a hálózaton zajlik. Az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontja kifejezetten csak az elektronikus levelezésre – mint az ehhez a közeghez a leginkább illő kommunikációs eszközre – hivatkozik.

35. Ha a szolgáltatás igénybe vevője úgy dönt, hogy a szolgáltatásait kizárólag az interneten kínáló kereskedőhöz fordul, ezzel hallgatólagos egyetértését fejezi ki azzal, hogy a vállalkozással való levelezést kizárólag elektronikus csatornán folytatja, kizárva (legalábbis az első, a szerződés aláírását megelőző szakaszban) minden személyes vagy telefonos kapcsolatot. Ezenkívül az, aki olyan vállalkozáshoz fordul, amely a szolgáltatásait kizárólag az interneten kínálja, rendszerint rendelkezik elektronikus levelezési címmel (vagy képes ilyet minden nehézség nélkül létrehozni).

36. Az Interneten keresztüli üzleti tranzakciók némi bizalmatlanságot keltenek, így különleges biztosítékokat követelnek meg a szolgáltató azonossága és megbízhatósága tekintetében. Manapság azonban ezeket a biztosítékokat nem lehet csak azért olyan kommunikációs eszközhöz hozzárendelni, amely idegen magától az üzleti tevékenység terepéül szolgáló környezettől, mert azt hagyományosabbnak és ismertebbnek, összességében biztosabbnak tekintik. Az emberiség történetében mindig is jelen volt az új üzleti formákkal szembeni elutasítás és kétely, és maga a manapság oly hétköznapi és bizalomra méltó telefon is nagy bizalmatlanságot ébresztett, amikor megkezdődött előretörése az emberi kapcsolatok terén [9].

8 – A C-300/05. sz. ZVK-ügyben 2006. november 23-án hozott ítélet (EBHT 2006., I-11169. o.); a C-53/05. sz., Bizottság kontra Portugália ügyben 2006. július 6-án hozott ítélet (EBHT 2006., I-6215. o.); a C-301/98. sz. KVS International ügyben 2000. május 18-án hozott ítélet (EBHT 2000., I-3583. o.); a C-156/98. sz., Németország kontra Bizottság ügyben 2000. szeptember 19-én hozott ítélet (EBHT 2000., I-6857. o.) és a 292/82. sz. Merck-ügyben 1983. november 17-én hozott ítélet (EBHT 1983., 3781. o.).

9 – Az *À la recherche du temps perdu, À l'ombre des jeunes filles en fleur* című műben, Ed. Gallimard, La Pléiade, Párizs, 1987., I. kötet, 596. o., Marcel Proust azt ecseteli, ahogyan Bontemps asszony Swann asszonnyal az elektromos áramnak Verdurin asszony új házába való bekötése alkalmával megbeszéli egy ismerősük sógornőjének történetét, aki a lakásába bekötette a telefont, amellyel a szobája elhagyása nélkül rendelhet bármit, amit csak akar. Bontemps asszony a készülék iránt bizonyos kíváncsisággal viseltetik, és ellenállhatatlan kísértést érez, hogy működését kipróbálja, előnyben részesíti azonban azt, hogy mindezt egy másik személy házában tegye, mivel az, megítélése szerint, amint az első öröm elmúlik, valóban szörnyű fejtörést fog okozni.

37. Az internet hasonló fejlődést élt meg: a kezdeti fenntartások (amelyek hozzájárultak ezen évszázad elején a „dotcom-buborék kipukkadásához” [10]) egészen más képnek adták át a helyet, amelyet a hálózathoz való hozzáférés rendkívüli elterjedése, valamint a fogyasztóknak a médium iránti nagyobb bizalma jellemez [11] a tranzakciók biztonságát szolgáló titkosítási eljárások javulásának és a személyes adatok védelmét szolgáló eszközök erősödésének köszönhetően [12].

38. Mindent egybevetve: az interneten keresztüli kommunikáció az elektronikus kereskedelem lényegéhez tartozik, amellyel az elválaszthatatlanul összekapcsolódott, úgyhogy teljesen természetes, hogy a szolgáltatásaikat a hálózaton kínáló vállalkozások és a potenciális ügyfelek közötti kapcsolatot – minden más csatorna kizárásával – ezen a csatornán veszik fel.

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

11 – Az Eurostat szerint az Európai Unióban azon családok százalékos aránya, amelyek a lakásukban szélessávú szolgáltatáshoz történő hozzáféréssel rendelkeznek, a 2004. évi 14%-ról 2007-re 42%-ra emelkedett; Németországban ez az arány 9%-ról (2003) 50%-ra (2007) emelkedett. Szintén sokat elárul (ugyancsak az Eurostat szerint), hogy az európai vállalkozások forgalmának az elektronikus kereskedelemből származó része a 2004. évi 2,1%-ról 2007-re 4,2%-ra nőtt (az Európai Unió összes forgalma).

12 – A European Consumer Centre's Network *Realities of the European on line marketplace* című tanulmánya egy második e-commerce hullámról mint a fogyasztók digitális médiumok iránti növekvő bizalmának eredményéről beszél; mindazonáltal elismeri, hogy az e-piac forgalmára vonatkozó kijelentések megvalósításáig még hosszú az út (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf). Luc Grynbaum „lehetséges[nek] [tartja], hogy a piac egyes közgazdászok által olyannyira kedvelt láthatatlan keze a jövőben nemcsak egy pénzügyi realitást fog jelenteni, hanem üzleti realitást is a web által létrehozott nagy, virtuális és állandó piacok formájában” (Grynbaum, L., La Directive „commerce électronique” ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique, in La Semaine Juridique, Edition Générale, 12. sz., 2001. március 21., I-307. o.).

3. Az irányelv célkitűzéseivel jobban összeegyeztethető az elektronikus levelezés kizárólagos megkövetelése

39. Így mind az irányelv általános célkitűzéseivel, mind az irányelv 5. cikke által követett célokkal jobban összhangban állónak tűnik az elektronikus levelezés kizárólagos megkövetelése.

40. A (3)–(6) és (8) preambulumbekezdése szerint az irányelv az információs társadalom fejlődését és az elektronikus kereskedelem lehetőségeinek a közös piac számára történő kiaknázását célozza.

41. Következésképpen egyetértek a svéd és a lengyel kormánnyal abban, hogy a telefonvezeték követelménye a kereskedelem e módjának és a belső piac e téren való megfelelő működésének mindenképpen jelentős akadályozását jelentheti.

42. Továbbá egy telefonszám puszta közlése a honlapon nem biztosítja azt – a csak (gazdasági zsargonnal élve) *„call center”* működte-

tésével megvalósítható – közvetlen és hatékony kommunikációt, amelyre az irányelv utal. A telefonos ügyfélszolgálat e rendszerei a vállalkozás számára magas költségekkel járnak [13], ami negatívan hat az árakra, és veszélyezteti a gazdaság gyakran leginnovatívabb és legdinamikusabb szereplőinek számító kisvállalkozások elektronikus kereskedelem folytatására vonatkozó képességét.

43. Ezért elképzelhetetlen, hogy az irányelv a szolgáltatásaikat a hálózaton kínáló vállalkozásokat arra kötelezze, hogy a potenciális ügyfelek számára állandó telefonos ügyfélszolgálat lehetőségét kínálják, mint ahogy ezt sem a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló irányelv, sem a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szóló irányelv [14] nem teszi. E két irányelv a szerződéskötést megelőzően a szolgáltatás valamennyi igénybe vevője számára rendelkezésre bocsátandó adatokról szóló szabályozás keretében sokkal inkább megengedi ezen adatoknak bármely alkalmas távközlési eszköz felhasználásával történő közlését (a 97/7 irányelv 4. cikkének (2) bekezdése és a 2002/65 irányelv 3. cikkének (2) bekezdése.)

44. E tekintetben az arányosság elve is szerephez jut, mivel az irányelv (10) preambulumbekezdése értelmében az előírt intézkedések szigorúan a belső piac megfelelő működésének eléréséhez szükséges minimumra korlátozódnak. A szóban forgó rendelkezés szó szerinti értelmezése, eltekintve az elektronikus kereskedelem fejlődésének ezzel összefüggő akadályozásától, túlmutatna azon, ami mind a működő belső piac biztosításához, mind a szolgáltatóval való „közvetlen és hatékony kommunikációhoz" szigorúan elengedhetetlen lenne.

4. A fogyasztók jogai ebben az esetben nem sérülnek

45. A fogyasztóvédelem eszméjére nem lehet hivatkozni, mivel e tényállás arra vonatkozik, hogy valaki a szolgáltatásokra vonatkozó információk megszerzése érdekében az e szolgáltatásokat az interneten kínáló vállalkozáshoz fordul. Az érintettek között még semmilyen szerződéses viszony nem áll fenn, következésképpen a fogyasztó érdekei súlyosabb sérelmének a lehetősége sem. A vállalkozás dönt úgy, hogy szolgáltatásait kizárólag az interneten kínálja, és a potenciális ügyfél pedig éppen ilyen jellemzőkkel rendelkező szolgáltatót választ.

13 – Hogy mennyire költséges ez a szolgáltatás, egyértelművé válik az írásbeli válaszadással járó más kommunikációs formákkal való összehasonlításból, mivel kiderült, hogy a telefonhívások rendszerint meghatározott csúcsidőszakokra összpontosulnak (Mandelbaum, A., Sakov, A. és Zeltyn, S., *Empirical Analysis of a Call Center*, Israel Institute of Technology, 2001.).

14 – A fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról, valamint a 90/619/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK irányelv és a 98/27/EK irányelv módosításáról szóló, 2002. szeptember 23-i 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 271., 16. o.; magyar nyelvű különkiadás 6. fejezet, 4. kötet, 321. o.).

46. A szolgáltató által használt eszköz része az ajánlatának; ha az ügyfél a kérdéseit nem írásban kívánja feltenni, vagy ha a személyes kapcsolatot részesíti előnyben, bármikor másik vállalkozáshoz fordulhat, amely telefonon (vagy akár ablaknál) válaszol. Az ügyfél így lemond egy ajánlatról egy olyan másik javára, amely jobban megfelel elvárásainak, mint ahogyan az árakat vagy a biztosítási feltételeket is összehasonlítja, éppen úgy, ahogyan az a személy jár el, aki szívesen állít be személyesen a bankjába, és aki a megtakarításait nem bízza olyan pénzügyi vállalkozásra, amely nem rendelkezik fióktelepekkel.

C – *Összefoglalás*

47. Mindezen okokból elkerülhetetlennek tűnik az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 5. cikke (1) bekezdése c) pontja szó szerinti értelmezésének az irányelv célkitűzései jobb megvalósítására tekintettel lévő finomítása, környezetének figyelembevétele melletti alkalmazása, amelynek során mindenekelőtt az a cél, hogy a fogyasztó számára biztosított legyen a szolgáltatóval való gyors, közvetlen és hatékony első kommunikáció.

48. A Budesgerichtshof első kérdésére azt a választ kell adni, hogy az 5. cikk (1) bekezdésének c) pontja sem kifejezetten, sem közvetett módon nem követeli meg telefonszámnak a szolgáltató honlapján történő nyilvánosságra hozatalát, habár a rendelkezés kifejezetten az elektronikus levelezés útján megvalósuló kapcsolatfelvételre utal.

49. A második kérdést illetően a Bizottsággal értek egyet, mivel elegendő egy gyors, hatékony és közvetlen elektronikus kapcsolat az irányelv által megkövetelt minősített hozzáférés rendelkezésre bocsátásához anélkül, hogy a szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel másik csatornáját is biztosítani kellene. A kérdéses rendelkezést ezért úgy kell értelmezni, hogy a honlapnak *legalább* az elektronikus levelezési címet tartalmaznia kell. Ezen értelmezés szerint kiegészítő mechanizmust csak abban az esetben kellene kialakítani, ha az elektronikus levél a kapcsolat ilyen jellegét nem tudná biztosítani, aminek tekintetében vizsgálni kellene, hogy az 5. cikk (1) bekezdése c) pontjának a célkitűzése a telefonnal elérhető-e.

50. Az irányelv ilyen értelmezése feleslegessé teszi a német bíróság harmadik kérdésének vizsgálatát. Ha azonban a Bíróság az irányelv szó szerinti értelmezése mellett döntene, miszerint kötelező lenne másik kommunikációs lehetőséget biztosítani, akkor az interneten kitöltött kapcsolatfelvevő adatlap megfelelőnek tekinthető ezen eszköznek az elektronikus levelezési cím egyszerű közléséhez való hasonlatossága hiányában is.

VI – Végkövetkeztetések

51. A fent kifejtettekre tekintettel azt indítványozom a Bíróságnak, hogy a Bundesgerichtshof által előterjesztett kérdéseket a következőképpen válaszolja meg:

„1) A belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja alapján nem köteles a szolgáltató a fogyasztóval telefonszámot közölni az utóbbival való szerződéskötést megelőzően.

2) A szolgáltató e rendelkezés alapján arra sem köteles, hogy az elektronikus levelezési cím közlése mellett a szolgáltatás igénybe vevője kérdéseinek fogadására szolgáló második csatornáról gondoskodjon, ha az elektronikus levelezés csatornája megfelelő és kielégítő a gyors kapcsolat létesítésére és a közvetlen és hatékony kommunikáció megindítására.”