SKLEPNI PREDLOGI GENERALNEGA PRAVOBRANILCA DÁMASA RUIZ-JARABOJA COLOMERJA,

predstavljeni 15. maja 2008 [1]

I – Uvod

1. Prvi civilni senat nemškega Bundesgerichtshof (zvezno vrhovno sodišče, Nemčija) predlaga Sodišču svoje dvome o razlagi člena 5(1)(c) Direktive 2000/31/ES [2]. Izvedeti želi, ali ta predpis Skupnosti zavarovalnici, ki posluje samo prek spleta, nalaga, naj na svoji spletni strani navede telefonsko številko, da bi lahko morebitne stranke neovirano stopile v stik z njenimi zaposlenimi. Podredno sprašuje, ali navedba elektronskega naslova zadostuje ali pa je treba ponuditi drug način komuniciranja in ali v tem primeru zadostuje obrazec za vzpostavitev stika prek spleta.

2. Negotovost izhaja iz dejstva, da je v zadevni določbi predpisano, da mora ponudnik storitev zagotoviti podatke, ki omogočajo hitro navezavo stikov ter neposredno in učinkovito komuniciranje z njim, vendar pa je v njej posebej naveden samo elektronski naslov.

1 – Jezik izvirnika: španščina.

2 – Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (UL L 178, str. 1) (v nadaljevanju: Direktiva o elektronskem poslovanju ali Direktiva).

II – Pravni okvir

A – *Zakonodaja Skupnosti*

3. Predložena vprašanja za predhodno odločanje se tako nanašajo na člen 5(1)(c) Direktive o elektronskem poslovanju.

4. V skladu z uvodnimi izjavami Direktive od 3 do 6 je njen cilj vzpostaviti dejansko območje brez notranjih meja za storitve informacijske družbe ter odpraviti pravne

ovire, ki otežujejo njegovo vzpostavitev in pravilno delovanje notranjega trga ter zaradi katerih uresničevanje svobode ustanavljanja in opravljanja storitev ni tako zanimivo.

5. Poleg tega je v uvodni izjavi 9 dodano, da ta direktiva skupaj z drugimi zagotavlja izvajanje zadevne dejavnosti na podlagi svobode izražanja, opredeljene v členu 10(1) Konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin, podpisane v Rimu 4. novembra 1950. V uvodni izjavi 10 je tudi pojasnjeno, da se v skladu z načelom sorazmernosti ukrepi iz Direktive strogo omejujejo na najnujnejše za zagotavljanje pravilnega delovanja notranjega trga; v uvodni izjavi 11 pa je navedeno, da raven zaščite, ki obstaja na podlagi Direktive 97/7/ES [3], ostaja nedotaknjena.

6. V členu 5(1) Direktive so našteti podatki, ki jih mora ponudnik storitve informacijske družbe zagotoviti prejemnikom storitve in pristojnim organom; med temi so podatki, ki omogočajo hitro navezavo stikov z njim, „vključno z njegovim elektronskim naslovom“ (točka (c)).

3 – Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo (UL L 144, str. 19).

B – *Nemška zakonodaja*

7. V členu 5(1)(1) in (2) nemškega zakona o telekomunikacijskih storitvah (Telemediengesetz, v nadaljevanju: TMG) je ta določba Direktive povzeta skoraj dobesedno, saj ponudnikom zadevnih storitev nalaga, naj omogočijo preprost, neposreden in stalen dostop, tako da zagotovijo svoje podatke, vključno z elektronskim naslovom.

III – Spor o glavni stvari in vprašanja za predhodno odločanje

8. Deutsche internet versicherung (v nadaljevanju: DIV) je zavarovalnica, ki trži avtomobilska zavarovanja izključno prek spleta. Družba na svojih spletnih straneh navaja svoj poštni in elektronski naslov, ne pa tudi telefonske številke, ki jo sporoči samo strankam, s katerimi sklene pogodbo. Morebitne stranke ji lahko vseeno pošljejo vprašanja na obrazcu za vzpostavitev stika prek spleta; družba odgovori po elektronski pošti.

9. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (nemška zveza združenj potrošnikov, v nadaljevanju: Bundesverband) je pri Landgericht Dortmund (deželno sodišče) vložila tožbo zoper družbo DIV, s katero je predlagala, naj se družbi DIV odredi, naj na svoji spletni strani navede telefonsko številko, ki bo omogočala neposredno komuniciranje z morebitnimi strankami. Natančneje je bil cilj tožbe družbi DIV odrediti, naj opusti svojo glavno dejavnost, Landgericht pa je temu predlogu ugodilo.

10. Zoper to sodbo je bila vložena pritožba pri Oberlandesgericht Hamm (višje deželno sodišče), ki je razveljavilo prvo sodbo z obrazložitvijo, da je neposredno komuniciranje s ponudnikom storitev, ki je zahtevano v zakonu, prav tako mogoče vzpostaviti po elektronski poti, ki jo uporablja družba DIV, brez telefonskega stika. V zvezi s tem je navedlo, da podjetje odgovarja na vprašanja brez posredovanja tretje osebe in da odgovor hitro prispe na elektronski naslov morebitne stranke (po ugotovitvah sodnega izvedenca v 30 do 60 minutah).

11. Bundesverband je vložila revizijo pri Bundesgerichtshof, ki je Sodišču v skladu s členom 234 ES predložilo naslednja vprašanja, ker naj bi bila po njegovem mnenju odločitev odvisna od razlage Direktive o elektronskem poslovanju:

1. ali mora ponudnik storitev na podlagi člena 5(1)(c) Direktive o elektronskem poslovanju pred podpisom pogodbe s prejemnikom storitve navesti telefonsko številko, da omogoči hitro navezavo stikov ter neposredno in učinkovito komuniciranje?

2. Če je odgovor na prvo vprašanje nikalen:

   (a) ali mora ponudnik storitev pred vsakim podpisom pogodbe s prejemnikom storitve, poleg tega da navede svoj elektronski naslov, ponuditi drug način komuniciranja na podlagi člena 5(1)(c) navedene direktive?

   (b) Če je odgovor pritrdilen: ali kot drug način komuniciranja zadostuje, če podjetje da na voljo obrazec za vzpostavitev stika, s katerim se prejemnik storitev lahko prek spleta obrne na ponudnika storitev, in če ta odgovori na vprašanje prejemnika storitev po elektronski pošti?

IV – Postopek pred Sodiščem

12. Predlog za sprejetje predhodne odločbe je bil vložen v sodnem tajništvu Sodišča 22. junija 2007.

13. Stranki v postopku v glavni stvari, Komisija ter poljska, švedska in italijanska vlada so predložile pisna stališča.

14. Nihče ni zaprosil za obravnavo, tako da je bila zadeva po upravni seji 1. aprila 2008 primerna za pripravo teh sklepnih predlogov.

V – Analiza vprašanj za predhodno odločanje

15. Bundesgerichtshof prosi Sodišče, naj pojasni področje uporabe člena 5(1)(c) Direktive o elektronskem poslovanju.

16. Gre za vprašanje, ali spletna stran nemške družbe, ki vsebuje samo elektronski naslov in obrazec za vzpostavitev stika, na katerega družba odgovori po elektronski pošti, toda nobene telefonske številke, izpolnjuje zahteve te določbe in nacionalne zakonodaje.

17. V skladu z zadevnim predpisom prava Skupnosti mora ponudnik storitve prejemnikom omogočiti, da imajo neposreden in stalen dostop do njegovih podatkov, vključno z njegovim elektronskim naslovom, da bi lahko hitro navezali stik s ponudnikom storitve ter neposredno in učinkovito komunicirali.

18. Preprosta dobesedna razlaga ne prinaša zadovoljivega in nedvoumnega odgovora na predložena vprašanja, zlasti če primerjamo različne jezikovne različice določbe. Iz tega sledi, da je treba nujno preučiti namen in sistematiko Direktive o elektronskem poslovanju, ker lahko samo presoja vseh teh hermenevtičnih pravil (besedilo in cilji Direktive ter okvir, v katerega spada) prispeva k odpravi negotovosti, ki bremenijo to zadevo.

A – *Dobesedni pomen člena 5(1)(c) Direktive*

19. Prvi pristop k sintaksi določbe vzbuja negotovost, povezano z uporabo izrazov „incluyendo“ [vključno] in „señas“ [podatki].

20. Zdi se, da uporaba glagolnika „incluyendo“ pred posebno navedbo elektronske pošte („y compris“ v francoski različici; „including“ v angleški različici; „einschließlich“ v nemški različici) kaže na to, da je podjetje dolžno ponuditi možnost navezave stika, drugačno od elektronske pošte, ki naj sama po sebi ne bi zadostovala za izpolnjevanje zahtev Direktive. V skladu s to analizo bi moral ponudnik prejemnikom zagotoviti najmanj dva načina komuniciranja, med katerima bi morala biti elektronska pošta. V skladu s predložitveno odločbo je to razlago uporabilo avstrijsko Oberster Gerichtshof (vrhovno sodišče) v zvezi z nacionalnim predpisom za prenos, to je s členom 5(1)(3) avstrijskega zakona o elektronskem poslovanju (E-Commerce-Gesetz).

21. Vendar pa v besedilu Direktive ni pojasnjeno, kateri so dodatni podatki, ki jih je treba zagotoviti zainteresiranim osebam. Iz preučitve različnih jezikovnih različic zadevnega člena izhajajo razhajajoče se ugotovitve. Tako se izraz „señas“ iz španske različice v jezikovni rabi običajno nanaša na naslov osebe [4], medtem ko „coordonnées“ iz francoske različice vključujejo tudi telefonsko številko [5]. Izraza, uporabljena v angleščini ali nemščini, sta nasprotno veliko nevtralnejša in splošnejša (uporabljena izraza „details“ in „Angaben“ označujeta vse vrste podatkov).

22. Opozoriti je treba, da imajo v skladu z ustaljeno sodno prakso vse jezikovne različice enako vrednost in da potreba po enotni razlagi določb prava Skupnosti „izključuje, da bi se v primeru dvoma besedilo določbe upoštevalo ločeno v eni od različic, ampak nasprotno zahteva, naj se razlaga in

4 – Slovar Real Academia de la Lengua Española ne navaja tega pomena (navaja samo „señas personales“, ki so opredeljeni kot „značilne lastnosti osebe“, ki jo ločijo od druge osebe, in izraz „dar señas de algo“, ki pomeni „pokazati svoje značilne lastnosti“; opisati stvar, tako da se loči od druge stvari). Nasprotno je ta pomen naveden v slovarju Diccionario de uso del español Maríe Moliner, v katerem je kot tretji pomen izraza (v množini) opredeljen kot „natančna navedba kraja, v katerem živi oseba“.

5 – Nenavadno, slovar Académie français navaja uporabo besede „coordonnées“ v pogovornem in prenesenem smislu v izrazu „Donnez-moi vos coordonnées“ kot sinonim za naslov in telefonsko številko, vendar odsvetuje njeno uporabo.

uporablja ob upoštevanju jezikovnih različic, ki so bile določene v drugih uradnih jezikih"; v primeru razhajanja je treba upoštevati splošno sistematiko in cilj zadevnega akta. [6]

23. Tako je sklep, ki izhaja iz te kratke primerjalne analize, da si je zakonodajalec Skupnosti prizadeval za splošno formulacijo te določbe, v kateri so zajeti vsi podatki, ki lahko omogočijo hitro in učinkovito navezavo stikov s ponudnikom storitve, in v kateri se zahteva samo navedba elektronskega naslova.

B – *Pomen izraza „neposredno in učinkovito komuniciranje" glede na sistematiko in cilje Direktive*

24. Težava je torej v opredelitvi tega, kar se predpostavlja z izrazom neposredno in učinkovito komuniciranje iz člena 5 Direktive.

25. Tožeča stranka v postopku v glavni stvari in italijanska vlada trdita, da je tak stik mogoč samo po telefonu, ker naj bi neposredno komuniciranje pomenilo komuniciranje „osebe z osebo" in ker naj bi učinkovito komuniciranje nalagalo zagotovitev skoraj takojšnjega odgovora, za kar obravnava poslanih informacij s časovnim zamikom ne zadošča. Menita tudi, da naj bi besedilo določbe poleg elektronske pošte nalagalo zagotovitev dodatnega komunikacijskega sredstva.

26. Vendar se ta pristop zdi preveč omejevalen in, kar je še pomembneje, ne upošteva niti posebnega okvira, v katerem se Direktiva uporablja, niti ciljev, ki si jih prizadeva doseči.

27. Zato menim, da mora popolna in splošna analiza spornega člena vsebovati naslednje vidike: prvič, določiti je treba, ali je telefon edino sredstvo, ki omogoča „neposredno in učinkovito komuniciranje"; drugič, preučiti je treba, ali je elektronska pošta učinkovit instrument glede na namen Direktive; tretjič, ugotoviti je treba, ali je dejstvo, da se zahteva samo navedba elektronskega naslova, v skladu s cilji navedene direktive, in, četrtič, preučiti je treba, ali iz tega izhaja kakršna koli škoda za pravice potrošnikov.

6 – Sodbe z dne 12. novembra 1969 v zadevi Stauder (29/69, Recueil, str. 419); z dne 27. oktobra 1977 v zadevi Bouchereau (30/77, Recueil, str. 1999); z dne 12. julija 1979 v zadevi Koschniske (9/79, Recueil, str. 2717); z dne 7. julija 1988 v zadevi Moksel Import und Export (55/87, Recueil, str. 3845); z dne 2. aprila 1998 v zadevi EMU Tabac in drugi (C-296/95, Recueil, str. I-1605); z dne 7. decembra 2000 v zadevi Italija proti Komisiji (C-482/98, Recueil, str. I-10861); z dne 1. aprila 2004 v zadevi Borgmann (C-1/02, Recueil, str. I-3219); z dne 19. aprila 2007 v zadevi Profisa (C-63/06, ZOdl., str. I-3239), in z dne 4. oktobra 2007 v zadevi Schutzverband der Spirituosen (C-457/05, ZOdl., str. I-8075).

1. Telefon ni edino sredstvo, ki omogoča „neposredno in učinkovito“ komuniciranje

28. Ne podpiram mnenja, v skladu s katerim naj bi bilo neposredno in učinkovito komuniciranje mogoče le z izmenjavo podatkov „osebe z osebo“, saj pridevnik „neposredno“ ne nakazuje nikakršne ustne ali pisne narave stika, ampak pomeni samo odsotnost posrednikov (v tem primeru med stranko in zastopnikom podjetja). To zahtevo pa lahko izpolnjujeta telefon in elektronska pošta.

29. Ne strinjam se niti s trditvijo, da ni učinkovito komunikacijsko sredstvo, s katerim se poslani podatki obravnavajo „s časovnim zamikom“ (v skladu z izrazom tožeče stranke v postopku v glavni stvari), saj naj bi to ustrezalo trditvi, da naj bi bil pisni odgovor neučinkovit.

30. Ob upoštevanju razumnega roka za odgovor pisna oblika zagotavlja najboljše jamstvo, ker jo je na splošno mogoče šteti za bolj preudarjen in premišljen izraz in ker zagotavlja dokazno vrednost, ki je ni mogoče zanikati. Učinkovitost je dosežena samo, če stranka prejme hiter odgovor: ne takojšen, temveč hiter. V sporni določbi je navedena ne samo možnost „neposrednega in učinkovitega komuniciranja“ s ponudnikom storitve, ampak tudi „hitra“ navezava stikov z njim.

31. Nazadnje se mi zdi pomembno osvetliti to analizo z raznih kotov, zaradi česar poudarjam, da „učinkovito“ komuniciranje pomeni resničen dialog med vpletenimi strankami, tako da vsakemu vprašanju hitro sledi odgovor in po potrebi nova vprašanja, ki jih izzove ta odgovor, česar telefonski klicni centri ne omogočajo vedno, saj klicev pogosto ne sprejema oseba, ampak se morebitna stranka poveže z glasovnim strežnikom, na katerem mora izbrati možnost, ki najbolje ustreza temu, kar želi izvedeti.

32. Iz zgoraj navedenega izhaja, da telefon ni edino sredstvo za začetek neposrednega in učinkovitega komuniciranja med ponudnikom storitve in morebitno stranko. Pisni stik prek spleta [7] bi izpolnjeval te zahteve, če bi potekal brez posrednika in tekoče. To velja za toženo podjetje v postopku v glavni stvari: po sodnem izvedenskem mnenju, opravljenem med postopkom, so odgovori na prošnje za informacije morebitnih strank prihajali v njihove elektronske poštne predale v 30 do 60 minutah.

7 – Ne glede na to, ali je stik sinhroni (kot pri tako imenovanih „chats“) ali asinhroni (kot pri elektronski pošti), če uporabimo običajno terminologijo iz sveta informatike.

33. Ta rešitev, ki poleg telefona dovoljuje druga sredstva za neposredno in učinkovito komuniciranje, se zdi bolj združljiva s cilji in sistematiko Direktive o elektronskem poslovanju in tudi bolj v skladu z njimi, ker gre v skladu z ustaljeno sodno prakso za načine razlage, ki dopolnjujejo strogo dobesedno razlago določbe prava Skupnosti. [8]

2. Elektronska pošta kot učinkovito komunikacijsko sredstvo glede na namen Direktive

34. Direktiva se predvsem uporablja za zelo konkretno področje, to je za poslovne odnose prek spleta, kjer posredovanje informacij o ponujenih storitvah, začetni stiki in sklenitev pogodbe potekajo prek spleta. V členu 5(1)(c) Direktive je kot komunikacijsko sredstvo, ki je najbolj prilagojeno temu mediju, izrecno navedena samo elektronska pošta.

35. Če se uporabnik odloči, da se bo obrnil na trgovca, ki posluje samo po telematski poti, molče sprejme, da bo korespondenca s podjetjem potekala samo po elektronski poti, brez (vsaj sprva, pred podpisom pogodbe) kakršnih koli osebnih ali telefonskih stikov. Poleg tega ima oseba, ki se obrne na podjetje, ki storitve ponuja izključno na spletu, običajno elektronski naslov (ali pa ga je zmožna zlahka ustvariti).

36. Transakcije na spletu vzbujajo nekaj nezaupljivosti, ker zahtevajo posebna jamstva glede istovetnosti in zanesljivosti ponudnika storitve. Vendar pa se ne zdi izvedljivo, da bi danes tem jamstvom dodali jamstvo, ki izhaja iz priznanja komunikacijskega sredstva, ki ne spada na področje, na katerem se opravlja zadevna poslovna dejavnost, samo zato, ker se zdi bolj tradicionalno in znano, skratka bolj gotovo. V zgodovini človeštva so nove tehnike vedno naletele na zadržanost in skepticizem; sam telefon, ki zdaj velja za tako nepogrešljivega in zanesljivega, je vzbudil veliko nezaupanje, ko je začel prodirati v človeške odnose. [9]

8 – Sodbe z dne 17. novembra 1983 v zadevi Merck (292/82, Recueil, str. 3781); z dne 18. maja 2000 v zadevi KVS International (C-301/98, Recueil, str. I-3583); z dne 19. septembra 2000 v zadevi Nemčija proti Komisiji (C-156/98, Recueil, str. I-6857); z dne 6. julija 2006 v zadevi Komisija proti Portugalski (C-53/05, ZOdl., str. I-6215), in z dne 23. novembra 2006 v zadevi ZVK (C-300/05, ZOdl., str. I-11169).

9 – Marcel Proust pripoveduje (v: *À la recherche du temps perdu I, À l'ombre des jeunes filles en fleur*, založba Gallimard, Bibliothèque de La Pléiade, 1954, str. 606), da je ga. Bontemps v zvezi z dejstvom, da je ga. Verdurin v svoji novi hiši dobila elektriko, povedala ge. Swann zgodbo o svakinji ene svojih prijateljic, ki je doma imela priključen telefon. Tako je lahko opravila naročilo pri dobavitelju, ne da bi zapustila svoje stanovanje. Ga. Bontemps je priznala, da ji aparat vzbuja radovednost in skušnjavo, da bi ga preskusila. Vendar pa bi ga raje preskusila drugje kot doma, ker mora biti, potem ko je prvo veselje mimo, telefon prava preglavica.

37. Splet se je razvijal podobno: začetni zadržki (ki so bili povezani, čeprav samo obrobno, tudi s „pokom mehurčka“ podjetij „pika com“ na začetku tega stoletja [10]) so naredili prostor jasnejši prihodnosti, za katero sta značilna izjemna razširjenost dostopa do spleta in večje zaupanje potrošnikov v ta medij [11] zaradi šifrirnih tehnik, ki zagotavljajo varnost transakcij, in razvoja instrumentov za varstvo osebnih podatkov. [12]

38. Če povzamem, telematsko komuniciranje je del elektronskega poslovanja, s katerim je neločljivo povezano, zato zlahka razumemo, da se pogodbe med podjetjem, ki posluje prek spleta, in morebitno stranko sklepajo po tej poti, brez kakršne koli druge poti.

10 – Castells, M., *La Galaxia Internet*, založba Plaza y Janès, 2001.

11 – Po podatkih Eurostata se je v Evropski uniji odstotek družin, ki imajo doma širokopasovni dostop, povečal s 14 % leta 2004 na 42 % leta 2007; v Nemčiji se je ta odstotek povečal z 9 % leta 2003 na 50 % leta 2007. Delež prometa evropskih podjetij, ki izvira iz elektronskega poslovanja, je prav tako zgovoren, saj se je po podatkih Eurostata povečal z 2,1 % leta 2004 na 4,2 % leta 2007 (skupni podatki za Evropsko unijo).

12 – Študija *Realities of the European on line marketplace*, ki jo je opravil *European Consumer Centre's Network*, govori o drugem valu elektronskega poslovanja, ki naj bi bil odvisen od zaupanja potrošnikov v numerično okolje; vendar pa študija priznava, da bo treba prehoditi še dolgo pot, preden se bodo uresničile napovedi o razvoju trga. (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/european_online_marketplace2003.pdf) Kot navaja Luc Grynbaum, „si lahko predstavljamo, da nevidna roka trga, ki je tako draga nekaterim ekonomistom, jutri ne bo več samo finančna realnost, ampak tudi poslovna realnost v obliki velikega virtualnega in stalnega trga, ki ga bo ustvaril splet“ (Grynbaum, L., „*La Directive ‚commerce électronique' ou l'inquiétant retour de l'individualisme juridique*“, La Semaine Juridique, Édition Générale, 2001, št. I 307).

3. Zahtevati izključno navedbo elektronskega naslova se zdi bolj združljivo s cilji Direktive

39. Zahtevati samo navedbo elektronskega naslova se tako zdi bolj združljivo s splošnimi cilji Direktive in tudi ciljem njenega člena 5.

40. V skladu z uvodnimi izjavami od 3 do 6 in 8 je namen Direktive razvoj informacijske družbe in izrabljanje možnosti, ki jih za elektronsko poslovanje ponuja notranji trg.

41. Zato se strinjam z analizo švedske in poljske vlade, da lahko zahteva po telefonski liniji pomeni veliko oviro za to vrsto poslovanja in vsekakor za pravilno delovanje notranjega trga na tem področju.

42. Poleg tega preprosta navedba telefonske številke na spletni strani ne bi zagotavljala neposrednega in učinkovitega komuniciranja, ki je določeno v Direktivi; to bi lahko dosegli samo s „klicnim centrom“ (*„call center“*

v podjetniškem žargonu). Taki sistemi telefonskega sprejema stranke nalagajo podjetjem veliko ekonomsko breme, [13] ki bi imelo negativne posledice za cene in bi ogrozilo sposobnost preživetja spletnega poslovanja za manjša podjetja, tudi tista, ki so najbolj inovativna in vir gospodarske vitalnosti.

43. Zato si ni mogoče zamisliti, da se z Direktivo nalaga gospodarskim subjektom, ki poslujejo na spletu, naj v vsakem primeru morebitnim strankam ponudijo možnost telefonskega sprejema, česar poleg tega ne zahtevata niti Direktiva 97/7 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo niti Direktiva 2002/65/ES o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo [14]. Še več, ti direktivi v določbah o podatkih, ki jih mora imeti na voljo vsak potrošnik pred sklenitvijo pogodbe, dovoljujeta, da se podatki zagotovijo na kateri koli način, ki je primeren glede na uporabljeno sredstvo za komuniciranje na daljavo (člen 4(2) Direktive 97/7 in člen 3(2) Direktive 2002/65).

13 – Visoka cena te storitve se pokaže, če jo primerjamo z drugimi načini pisnega odgovora, ker je bilo dokazano, da se telefonski klici običajno zvrstijo v določenih časovnih intervalih (Mandelbaum, A., Sakov, A. in Zeltyn, S., *Empirical Analysis of a Call Center*, Israel Institute of Technology, 2001).

14 – Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES (UL L 271, str. 16).

44. V istem smislu na tej stopnji vstopi v igro načelo sorazmernosti, kajti v uvodni izjavi 10 Direktive o elektronskem poslovanju so predvideni ukrepi omejeni na najnujnejše za zagotavljanje pravilnega delovanja notranjega trga. Dobesedna razlaga zadevne določbe bi ne samo ovirala razvoj elektronskega poslovanja, ampak bi tudi presegala to, kar je nujno potrebno za zagotovitev ustreznega notranjega trga ter tudi za „neposredno in učinkovito komuniciranje“ s ponudnikom storitve.

4. V obravnavanem primeru pravice potrošnikov niso kršene

45. Ni se mogoče sklicevati na splošno zamisel varstva potrošnikov, ker gre v obravnavanem primeru za navezavo stikov s podjetjem zaradi pojasnil o storitvah, ki jih prodaja prek spleta. Na tej stopnji ne obstaja nobeno pogodbeno razmerje med strankama in zato torej ni nikakršnega tveganja za resno škodovanje interesom potrošnika. Zadevna družba se odloči, da bo poslovala izključno na spletu, in morebitna stranka izbere ponudnika s takimi značilnostmi.

46. Sredstvo, ki ga uporabi ponudnik, je dodatni del njegove ponudbe; če stranka vprašanj ne želi oblikovati pisno ali če ima rajši bolj oseben odnos, se lahko vedno obrne na drugo družbo, ki ji bo odgovorila po telefonu (ali celo pri okencu). Tako se odpove eni ponudbi v korist druge, ki je bolj prilagojena njenim potrebam, kot kadar primerja cene ali pogoje zavarovanja in, prav tako, kot obstajajo osebe, ki raje pridejo osebno na banko in prihrankov ne zaupajo finančni ustanovi brez podružnice.

C – *Povzetek*

47. Glede na zgornje elemente se zdi neizogibno osvetliti z raznih kotov dobesedno razlago člena 5(1)(c) Direktive o elektronskem poslovanju, da bi lahko bolje dosegali cilje, ki si jih prizadeva izpolnjevati, ob upoštevanju okvira, v katerem se uporablja, in ob postavitvi cilja, da se potrošniku zagotovi hitro, neposredno in učinkovito prvo komuniciranje s ponudnikom storitve, v ospredje.

48. Na prvo vprašanje Bundesgerichtshof bi bilo treba odgovoriti, da v členu 5(1)(c) Direktive ni niti izrecno niti implicitno določeno, da mora ponudnik storitve na spletu navesti telefonsko številko, čeprav je v členu izrecno navedena možnost stika po elektronski pošti.

49. V zvezi z drugim vprašanjem se pridružujem stališču Komisije, kajti hitro, učinkovito in neposredno elektronsko komuniciranje zadostuje, da se zagotovi dostop, ki je zahtevan z Direktivo o elektronskem poslovanju, ne da bi bilo treba ponuditi drug način komuniciranja s ponudnikom. Zato bi bilo treba zadevno določbo razlagati tako, da se z njo zahteva, da je na spletni strani naveden *vsaj* elektronski naslov. V skladu s to razlago bi bilo treba dodaten način dodati samo, če elektronska pošta ne bi omogočala takega komuniciranja, pri čemer bi bilo treba preučiti, ali lahko telefon izpolnjuje cilj iz člena 5(1)(c).

50. Ta razlaga Direktive omogoča, da se opusti odgovor na tretje vprašanje nemškega sodišča. Če pa bi se Sodišče odločilo za dobesedno razlago Direktive o elektronskem poslovanju in določilo, da je treba ponuditi še drug način komuniciranja, bi bil obrazec za vzpostavitev stika primeren kljub podobnosti med tem instrumentom in preprosto navedbo elektronskega naslova.

VI – Predlog

51. Glede na zgornje ugotovitve Sodišču predlagam, naj na vprašanja za predhodno odločanje, ki jih je predložilo Bundesgerichtshof, odgovori:

1. Ponudniku storitve na podlagi člena 5(1)(c) Direktive 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu, pred sklenitvijo pogodbe ni treba navesti telefonske številke za obveščanje potrošnikov.

2. Ponudniku storitve na podlagi iste določbe za sprejem uporabnika tudi ni treba ponuditi drugega načina komuniciranja poleg elektronskega naslova, če ta ustreza in zadostuje za hitro navezavo stikov ter vzpostavitev neposrednega in učinkovitega komuniciranja.