ARREST VAN HET HOF (Vierde kamer)

16 oktober 2008 *

In zaak C-298/07,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 234 EG, ingediend door het Bundesgerichtshof (Duitsland) bij beslissing van 26 april 2007, ingekomen bij het Hof op 22 juni 2007, in de procedure

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

tegen

deutsche internet versicherung AG,

wijst

HET HOF VAN JUSTITIE (Vierde kamer),

samengesteld als volgt: K. Lenaerts, kamerpresident, R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis en J. Malenovský (rapporteur), rechters,

* Procestaal: Duits.

advocaat-generaal: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
griffier: R. Grass,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

— het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, vertegenwoordigd door H. Büttner, Rechtsanwalt,

— de deutsche internet versicherung AG, vertegenwoordigd door J. Kummer, Rechtsanwalt,

— de Italiaanse regering, vertegenwoordigd door I. Braguglia als gemachtigde, bijgestaan door F. Arena, avvocato dello Stato,

— de Poolse regering, vertegenwoordigd door T. Nowakowski als gemachtigde,

— de Zweedse regering, vertegenwoordigd door S. Johannesson als gemachtigde,

— de Commissie van de Europese Gemeenschappen, vertegenwoordigd door E. Montaguti en G. Braun als gemachtigden,

gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 15 mei 2008,

het navolgende

Arrest

1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing heeft betrekking op 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 („richtlijn inzake elektronische handel") (PB L 178, blz. 1; hierna: „richtlijn").

2 Deze vraag is gerezen in een geding tussen het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (hierna: „Bundesverband") en de deutsche internet versicherung AG (hierna: „DIV") dat ertoe strekt te vernemen of een dienstlener die uitsluitend via internet opereert, verplicht is om nog vóór de sluiting van een overeenkomst, aan zijn klanten zijn telefoonnummer op te geven.

Toepasselijke bepalingen

Gemeenschapsregeling

3 Artikel 2 van de richtlijn luidt:

„Voor de doeleinden van deze richtlijn wordt verstaan onder:

a) ‚diensten van de informatiemaatschappij': diensten zoals omschreven in artikel 1, lid 2, van richtlijn 98/34/EG [van het Europees Parlement en de Raad van 22 juni 1998 betreffende een informatieprocedure op het gebied van normen en technische voorschriften (PB L 204, blz. 37)], zoals gewijzigd bij richtlijn 98/48/EG [van het Europees Parlement en de Raad van 20 juli 1998 (PB L 217, blz. 18)];

b) ‚dienstverlener': iedere natuurlijke of rechtspersoon die een dienst van de informatiemaatschappij levert;

[…]

d) ‚afnemer van de dienst': iedere natuurlijke of rechtspersoon die, al dan niet voor beroepsdoeleinden, gebruikmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken;

[…]"

4 Artikel 5, lid 1, van de richtlijn bepaalt:

„1. In aanvulling op de overige informatievoorschriften van het gemeenschapsrecht zorgen de lidstaten ervoor dat de dienstverlener ten minste de volgende informatie gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maakt voor de afnemers van de dienst en voor de bevoegde autoriteiten:

a) de naam van de dienstverlener;

b) het geografische adres waar de dienstverlener gevestigd is;

c) nadere gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met de dienstverlener mogelijk maken, met inbegrip van diens elektronischepostadres;

[…]”

Nationale regeling

5 § 5, lid 1, punten 1 en 2, van de wet inzake elektronische media (Telemediengesetz) van 26 februari 2007 (BGBl. 2007 I, blz. 179), voorziet:

„1. Dienstverleners hebben voor zakelijk, in de regel tegen betaling aangeboden elektronische media de volgende informatie gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk:

1) de naam en het adres waar zij gevestigd zijn, en voor rechtspersonen ook hun rechtsvorm, hun vertegenwoordigingsbevoegden en voor zover er gegevens over het kapitaal van de vennootschap bestaan, het maatschappelijk kapitaal en, voor zover alle in geld te storten bijdragen nog niet zijn betaald, het bedrag aan bijdragen aan het maatschappelijk kapitaal dat nog uitstaat;

2) gegevens, waaronder hun elektronischepostadres, die een snel elektronisch contact en rechtstreekse communicatie met hen mogelijk maken […]”

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

6 De DIV is een verzekeringsmaatschappij voor motorvoertuigen die haar diensten uitsluitend via het internet aanbiedt. Op de pagina's van haar website, vermeldt deze maatschappij haar postadres en haar elektronischepostadres, maar niet haar telefoonnummer. Dit wordt enkel meegedeeld na de sluiting van een verzekeringsovereenkomst. Personen die in de diensten van de DIV geïnteresseerd zijn, kunnen daarentegen met behulp van een contactformulier vragen aan haar stellen die per elektronische post worden beantwoord.

7 Het Bundesverband, de Duitse federatie van consumentenverenigingen, meent echter dat de DIV verplicht is haar telefoonnummer op haar website te vermelden. Dit zou immers het enige middel zijn dat rechtstreekse communicatie tussen een potentiële klant en die verzekeringsmaatschappij mogelijk maakt. Het Bundesverband heeft dan ook bij het Landgericht Dortmund tegen de DIV beroep ingesteld dat ertoe strekt haar te gelasten tot staking van het aanbod van verzekeringsdiensten aan consumenten via internet zonder dat rechtstreeks telefonisch contact met deze verzekeringsmaatschappij mogelijk is.

8 Het Landgericht Dortmund heeft de vordering van het Bundesverband toegewezen. De appèlrechter heeft deze daarentegen verworpen. Deze rechterlijke instantie was van oordeel dat het niet onmisbaar was een telefoonnummer te vermelden om rechtstreekse communicatie tussen de klant en de dienstverlener mogelijk te maken. Dergelijke communicatie kon immers ook worden gewaarborgd door het elektronische contactformulier, nu er geen derde in de communicatie tussen de potentiële klant en de DIV werd ingeschakeld. Aangezien de DIV bovendien binnen 30 tot 60 minuten op de door de consumenten gestelde vragen antwoordde, werd ook aan het vereiste van snelle communicatie voldaan.

9 Het Bundesverband heeft bij het Bundesgerichtshof een beroep tot „Revision" ingesteld strekkende tot veroordeling van de DIV.

10 Volgens het Bundesgerichtshof kan, hoewel de tekst van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn niet vereist dat een telefoonnummer wordt vermeld, het doel van deze bepaling evenwel een dergelijke opgave verlangen. Er bestaat in Duitsland bovendien controverse over die vraag in de rechtspraak en de rechtsleer. Zo is in de memorie van toelichting bij het regeringsvoorstel voor een wet op de elektronische handel (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz), aangegeven dat een telefoonnummer moet worden vermeld. Het Bundesgerichtshof geeft ook te kennen dat een communicatie in de vorm van een woord en weerwoord, in de zin van een echte dialoog, enkel per telefoon mogelijk is.

11 Anderzijds zouden de beperkingen die voortvloeien uit een verplichting om op telefonisch gestelde vragen van potentiële klanten te antwoorden, de DIV dwingen om haar bedrijfsconcept om uitsluitend via het internet aan klantenwerving te doen, te veranderen, met als risico dat een hindernis voor de bevordering van elektronische handel wordt opgeworpen. Bovendien zou een telefoonnummer waaraan te hoge kosten zijn verbonden de consument kunnen ontmoedigen om contact op te nemen met de dienstverlener, hetgeen tot gevolg heeft dat deze communicatiemethode ondoeltreffend wordt.

12 In die omstandigheden heeft het Bundesgerichtshof de behandeling van de zaak geschorst en het Hof de hierna volgende prejudiciële vragen gesteld:

„1) Is een dienstverlener op grond van artikel 5, lid 1, sub c, van 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 op grond van artikel 5, lid 1, sub c, van [de] richtlijn, naast het opgeven van een elektronischepostadres, vóór de sluiting 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 het internet tot de dienstverlener kan wenden, en dat de aanvraag van de afnemer door de dienstverlener per elektronische post wordt beantwoord?"

Beantwoording van de prejudiciële vragen

13 Met deze vragen, die tezamen moeten worden onderzocht, wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn aldus moet worden uitgelegd dat de dienstverlener aan de afnemers van de dienst, nog vóór de sluiting van een overeenkomst met laatstgenoemden, naast zijn elektronischepostadres, andere informatie moet verstrekken die een aanvullende communicatiemethode openstelt en, indien een dergelijke verplichting inderdaad bestaat, of deze informatie ook een telefoonnummer moet omvatten dan wel of een elektronisch contactformulier volstaat.

14 Het Bundesverband en de Italiaanse regering zijn van mening dat naast het elektronischepostadres, andere informatie die toegang geeft tot een aanvullende communicatiemethode door de dienstverlener ter beschikking van de afnemer van de dienst moet worden gesteld. De DIV, de Poolse regering, de Zweedse regering en de Commissie van de Europese Gemeenschappen stellen het tegenovergestelde.

15 Om te beginnen zij herinnerd aan de vaste rechtspraak, dat voor de uitlegging van een gemeenschapsrechtelijke bepaling niet enkel rekening moet worden gehouden met de bewoordingen ervan, maar ook met de context en de doelstellingen die de regeling waarvan zij deel uitmaakt, nastreeft (zie meer bepaald arresten van 18 mei 2000, KVS International, C-301/98, Jurispr. blz. I-3583, punt 21; 19 september 2000, Duitsland/Commissie, C-156/98, Jurispr. blz. I-6857, punt 50; 6 juli 2006, Commissie/Portugal, C-53/05, Jurispr. blz. I-6215, punt 20, en 23 november 2006, ZVK, C-300/05, Jurispr. blz. I-11169, punt 15).

16 Krachtens artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn moet de dienstverlener voor de afnemers van de dienst ten minste zijn contactgegevens, met inbegrip van zijn elektronischepostadres, toegankelijk maken om voor die afnemers een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk te maken.

17 Uit de bewoordingen van dit artikel 5, lid 1, sub c, en meer bepaald de uitdrukking „met inbegrip van", volgt dat de gemeenschapswetgever van de dienstverlener heeft willen verlangen dat hij aan de afnemers van de dienst, naast zijn elektronischepostadres, andere informatie ter beschikking stelt met behulp waarvan het door die bepaling nagestreefde resultaat kan worden bereikt.

18 Deze letterlijke uitlegging wordt bevestigd door de context van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn. Ingevolge artikel 5, lid 1, sub b, van de richtlijn, maakt het geografische adres van de dienstverlener ook deel uit van de informatie die de dienstverlener toegankelijk moet maken voor de afnemers van de dienst. Uit de bewoordingen van deze laatste bepaling volgt dus duidelijk dat de gemeenschapswetgever geen

beperkingen heeft willen stellen aan de mogelijkheden om enkel via elektronische post contact op te nemen en met de dienstverlener te communiceren, maar aan de afnemers van de dienst toegang tot een postadres heeft willen geven.

19 Wat de door de richtlijn nagestreefde doelstellingen betreft, moet in de eerste plaats worden opgemerkt dat ingevolge artikel 1, lid 1, en de punten 3 tot en met 6 en 8 van de considerans daarvan volgt, dat zij beoogt bij te dragen aan de ontwikkeling van de diensten van de informatiemaatschappij en wil profiteren van de mogelijkheden die de interne markt voor elektronische communicatie biedt.

20 Ofschoon de gemeenschapswetgever de ontwikkeling van de elektronische handel heeft willen bevorderen, volgt uit geen enkele overweging van de considerans van de richtlijn dat deze de elektronische handel van de rest van de interne markt heeft willen isoleren. Bijgevolg geeft de formulering „elektronischepostadres" in artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn, uitdrukking aan de wens van de gemeenschapswetgever zich ervan te vergewissen dat deze informatie die tot elektronische communicatie toegang geeft, verplicht wordt verstrekt door de dienstverleners, zonder dat dit echter hoeft te betekenen dat andere communicatiemethoden, die niet langs elektronische weg verlopen, niet als aanvulling kunnen worden gebruikt.

21 Zonder immers in voorkomend geval een andere communicatiemethode te kunnen toepassen, zouden de afnemers van de dienst, ingeval zij in een situatie zouden verkeren dat zij na aanvankelijk langs elektronische weg met de dienstverlener contact te hebben opgenomen, tijdelijk geen toegang tot het elektronische netwerk hebben, verstoken blijven van de mogelijkheid om een overeenkomst te sluiten en dientengevolge van die markt worden uitgesloten. Deze uitsluiting kan de betrokken sector ten opzichte van de rest van de markt verzwakken en afsluiten en derhalve een hindernis opwerpen voor de werking van de interne markt, waardoor de richtlijn haar nuttig effect wordt ontnomen.

22 Zoals in de tweede plaats met name uit artikel 1, lid 3, en de punten 7, 10 en 11 van de considerans volgt, beoogt de richtlijn ook de belangen van de consumenten te beschermen. Een dergelijke bescherming moet in alle stadia van het contact tussen de dienstverlener en de afnemers van de diensten zijn verzekerd.

23 Hieruit volgt dat aangezien de door de dienstverlener verstrekte informatie de afnemers van de dienst in staat stelt om de reikwijdte van hun toekomstige verplichting te kennen, door hen met name te behoeden voor bepaalde risico's op fouten die tot de sluiting van een nadelige overeenkomst kunnen leiden, een aanvullende communicatiemethode vóór die sluiting noodzakelijk kan zijn.

24 Bovendien kan het aanbod van een aanvullende communicatiemethode, die in voorkomend geval niet langs elektronische weg verloopt, niet worden beschouwd als een zware economische last voor een dienstverlener die zijn diensten via internet aanbiedt. Een dergelijke dienstverlener richt zich in de regel tot consumenten die gemakkelijk tot het elektronische netwerk toegang hebben en met die vorm van communicatie vertrouwd zijn. Bijgevolg zal slechts in uitzonderlijke gevallen elektronische communicatie hoeven worden aangevuld met niet-elektronische communicatie.

25 Uit een en ander volgt dat de dienstverlener uit hoofde van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn gehouden is aan de afnemers van de dienst een snelle, rechtstreekse en effectieve communicatiemethode te bieden, die een aanvulling op zijn elektronische-postadres vormt.

26 Bijgevolg moet worden nagegaan of de informatie die deze andere communicatiemethode voor de afnemers van de dienst toegankelijk maakt, noodzakelijkerwijs een telefoonnummer moet omvatten.

27 Anders dan de DIV, de Poolse regering, de Zweedse regering en de Commissie, betogen het Bundesverband en de Italiaanse regering dat de dienstverlener gehouden is om aan de afnemers van de dienst zijn telefoonnummer te geven, omdat enkel de telefoon voldoet aan het vereiste van rechtstreekse en effectieve communicatie in de zin van de richtlijn. Rechtstreekse communicatie veronderstelt immers dwingend dat van persoon tot persoon wordt gecommuniceerd en effectieve communicatie dat de doorgegeven informatie niet op een later tijdstip, maar vrijwel direct wordt verwerkt.

28 Vaststaat dat communicatie via de telefoon kan worden beschouwd als rechtstreekse en effectieve communicatie, ook al laat deze geen tastbaar spoor na en levert zij geen bewijs ten aanzien van de inhoud ervan op zodra zij is beëindigd.

29 In dit verband moet meteen duidelijk worden gemaakt dat het bijwoord „rechtstreeks" in de zin van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn niet noodzakelijkerwijs impliceert dat communicatie in de vorm van woord en weerwoord, dus een echte dialoog, moet plaatsvinden, maar enkel dat er geen sprake mag zijn van een tussenpersoon.

30 Daarnaast kan effectieve communicatie evenmin betekenen dat een vraag ogenblikkelijk moeten worden beantwoord. Er moet integendeel van worden uitgegaan dat communicatie effectief is als deze ertoe leidt dat de juiste informatie binnen een termijn die strookt met de behoeften en gewettigde verwachtingen van de afnemer wordt verkregen.

31 Duidelijk is dat er naast de telefoon andere vormen van communicatie bestaan die aan de criteria van rechtstreekse en effectieve communicatie, bedoeld in artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn, voldoen, namelijk communicatie zonder tussenpersoon en voldoende soepel, zoals persoonlijk contact met een verantwoordelijke ten kantore van de dienstverlener of via telefax.

32 Gelet op al deze elementen hoeft de informatie over de toegang tot deze andere communicatiemethode, die de dienstverlener gehouden is nog vóór de sluiting van een overeenkomst aan de afnemers van de dienst te verstrekken, niet noodzakelijkerwijs een telefoonnummer te omvatten.

33 Op basis van de in deze analyse gegeven antwoorden, kan eveneens een antwoord worden gegeven op de vraag of een elektronisch contactformulier, waarmee de afnemers van de dienst zich via internet tot de dienstverlener kunnen wenden, waarop deze laatste via elektronische post antwoordt, aan de vereisten van de richtlijn voldoet.

34 Het Bundesverband, hierin in wezen gesteund door de Italiaanse regering, meent dat het elektronische contactformulier irrelevant is nu dit geen snel, rechtstreeks en effectief contact mogelijk maakt. De DIV en Commissie zijn daarentegen van mening dat een dergelijk formulier volstaat, met name omdat de richtlijn niet het vereiste van „parallelle-simultane" communicatie stelt.

35 Het is waar dat een elektronisch contactformulier kan worden beschouwd als een middel dat rechtstreekse en effectieve communicatie in de zin van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn biedt wanneer, zoals in het hoofdgeding ook uit de stukken volgt, de dienstverlener de door de consumenten gestelde vragen binnen een termijn van 30 tot 60 minuten beantwoordt.

36 Echter, in de vrij uitzonderlijke gevallen dat een afnemer van de dienst na het aanvankelijk langs elektronische weg opgenomen contact, verstoken blijft van toegang tot het elektronische netwerk, wat verschillende oorzaken kan hebben, zoals een reis, vakantie of een werkgerelateerde opdracht, kan communicatie door middel van een elektronisch contactformulier niet als effectief in de zin van artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn worden beschouwd.

37 Daar dit formulier immers ook een communicatiemethode langs elektronische weg is, leidt het verplichte gebruik van een formulier op internet ertoe dat in dergelijke situaties geen soepele, en dus effectieve, communicatie tussen de dienstverlener en de afnemer van de dienst mogelijk is, hetgeen in strijd is met artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn.

38 In de in punt 36 van het onderhavige arrest omschreven gevallen is het aanbod van enkel een elektronisch contactformulier evenmin verenigbaar met de wil van de gemeenschapswetgever, die, zoals uiteengezet in punt 20 van het onderhavige arrest, de ontwikkeling van de elektronische handel heeft willen stimuleren, maar deze niet van de rest van de interne markt heeft willen isoleren.

39 Bijgevolg moet de dienstverlener in dergelijke situaties op verzoek van de afnemer van de dienst, voor deze een niet-elektronische communicatiemethode toegankelijk maken, zodat diegene effectief kan blijven communiceren.

40 Gelet op een en ander, moet op de gestelde vragen worden geantwoord dat artikel 5, lid 1, sub c, van de richtlijn aldus moet worden uitgelegd dat de dienstverlener verplicht is voor de afnemers van de dienst, nog vóór de sluiting van een overeenkomst met laatstgenoemden, naast zijn elektronischepostadres andere informatie beschikbaar te stellen op basis waarvan snel contact kan worden opgenomen en rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk is. Deze informatie hoeft niet noodzakelijkerwijs een telefoonnummer te zijn. Zij kan de vorm van een elektronisch contactformulier aannemen, met behulp waarvan de afnemers van de dienst zich via internet tot de dienstverlener kunnen wenden en waarop deze per elektronische post antwoordt, behalve wanneer een afnemer van de dienst die, na aanvankelijk langs elektronische weg in contact te zijn getreden met de dienstverlener, geen toegang heeft tot het elektronische netwerk, om toegang tot een niet-elektronische communicatiemethode verzoekt.

Kosten

41 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de nationale rechterlijke instantie over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof van Justitie (Vierde kamer) verklaart voor recht:

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 („richtlijn inzake elektronische handel"), moet aldus worden uitgelegd dat de dienstverlener verplicht is voor de afnemers van de dienst, nog vóór de sluiting van een overeenkomst met laatstgenoemden, naast zijn elektronischepostadres andere informatie beschikbaar te stellen op basis waarvan snel contact kan worden opgenomen en rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk is. Deze informatie hoeft niet noodzakelijkerwijs een telefoonnummer te zijn. Zij kan de vorm van een elektronisch contactformulier aannemen, met behulp waarvan de afnemers van de dienst zich via internet tot de dienstverlener kunnen wenden en waarop deze per elektronische post antwoordt, behalve wanneer een afnemer van de dienst die, na aanvankelijk langs elektronische weg in contact te zijn getreden met de dienstverlener, geen toegang heeft tot het elektronische netwerk, om toegang tot een niet-elektronische communicatiemethode verzoekt.

ondertekeningen