DOMSTOLENS DOM (fjärde avdelningen)

den 16 oktober 2008 *

I mål C-298/07,

angående en begäran om förhandsavgörande enligt artikel 234 EG, framställd av Bundesgerichtshof (Tyskland) genom beslut av den 26 april 2007, som inkom till domstolen den 22 juni 2007, i målet

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

mot

deutsche internet versicherung AG,

meddelar

DOMSTOLEN (fjärde avdelningen)

sammansatt av avdelningsordföranden K. Lenaerts samt domarna R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis och J. Malenovský (referent),

* Rättegångsspråk: tyska.

generaladvokat: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
justitiesekreterare: R. Grass,

efter det skriftliga förfarandet,

med beaktande av de yttranden som avgetts av:

— Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, genom H. Büttner, Rechtsanwalt,

— deutsche internet versicherung AG, genom J. Kummer, Rechtsanwalt,

— Italiens regering, genom I.M. Braguglia, i egenskap av ombud, biträdd av F. Arena, avvocato dello Stato,

— Polens regering, genom T. Nowakowski, i egenskap av ombud,

— Sveriges regering, genom S. Johannesson, i egenskap av ombud,

— Europeiska gemenskapernas kommission, genom E. Montaguti och G. Braun, båda i egenskap av ombud,

och efter att den 15 maj 2008 ha hört generaladvokatens förslag till avgörande,

följande

Dom

1 Begäran om förhandsavgörande rör tolkningen av artikel 5.1 c i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (direktiv om elektronisk handel) (EGT L 178, s. 1) (nedan kallat direktivet).

2 Begäran har framställts i ett mål mellan Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (nedan kallat Bundesverband) och deutsche internet versicherung AG (nedan kallat DIV) angående frågan huruvida det är obligatoriskt för en tjänsteleverantör, som uteslutande verkar via Internet, att uppge sitt telefonnummer för sina kunder redan innan ett avtal ingås.

Tillämpliga bestämmelser

De gemenskapsrättsliga bestämmelserna

3 I artikel 2 i direktivet föreskrivs följande:

”I detta direktiv avses med

a) *informationssamhällets tjänster*: tjänster i den mening som avses i artikel 1.2 i [Europaparlamentets och rådets] direktiv 98/34/EG [av den 22 juni 1998 om ett informationsförfarande beträffande tekniska standarder och föreskrifter (EGT L 204, s. 37)], ändrat genom [Europaparlamentets och rådets] direktiv 98/48/EG [av den 20 juli 1998 (EGT L 217, s. 18)],

b) *tjänsteleverantör*: varje fysisk eller juridisk person som tillhandahåller någon av informationssamhällets tjänster,

…

d) *tjänstemottagare*: varje fysisk eller juridisk person som av yrkesmässiga eller andra skäl använder någon av informationssamhällets tjänster, i synnerhet för att efterforska information eller göra den tillgänglig,

…”

4 I artikel 5.1 i direktivet föreskrivs följande:

”1. Förutom de övriga informationskrav som fastställs i gemenskapsrätten, skall medlemsstaterna säkerställa att tjänsteleverantören tillser att det för tjänstemottagaren och de behöriga myndigheterna skall vara möjligt att enkelt, direkt och stadigvarande ha tillgång till åtminstone följande information:

a) Tjänsteleverantörens namn.

b) Den geografiska adress där tjänsteleverantören är etablerad.

c) Uppgifter om tjänsteleverantören, inbegripet hans e-postadress, vilket gör det möjligt för honom att snabbt bli kontaktad och nådd på ett direkt och effektivt sätt.

…”

De nationella bestämmelserna

5 I 5 § 1 punkterna 1 och 2 i lagen av den 26 februari 2007 om elektroniska informations- och kommunikationstjänster (Telemediengesetz) (BGBl. 2007 I, s. 179) föreskrivs följande:

”1. För elektroniska informations- och kommunikationstjänster som utförs i kommersiellt syfte, i regel mot betalning, ska tjänsteleverantören på ett enkelt, direkt och stadigvarande sätt ge tillgång till följande information:

1) Namn, den adress där tjänsteleverantören är etablerad och, om vederbörande är en juridisk person, verksamhetens rättsliga form, behöriga ställföreträdare samt, i den mån uppgifter om bolagets kapital föreligger, aktiekapital och, om ökningen av kapitalet inte har betalats fullt ut, hela det kvarvarande belopp med vilket aktiekapitalet ska ökas.

2) Uppgifter om tjänsteleverantören, inbegripet hans e-postadress, vilket gör det möjligt för honom att på elektronisk väg snabbt bli kontaktad och nådd på ett direkt sätt...”

Tvisten vid den nationella domstolen och tolkningsfrågorna

6 DIV är ett försäkringsbolag för fordon som uteslutande erbjuder sina tjänster på Internet. Bolaget har, på sin webbplats, uppgett sin post- och e-postadress, men inte sitt telefonnummer. Denna uppgift lämnas inte förrän ett försäkringsavtal har ingåtts. Personer som är intresserade av DIV:s tjänster kan emellertid ställa frågor till företaget med hjälp av ett formulär online som besvaras via e-post.

7 Bundesverband, som är en tysk konsumentorganisation, anser emellertid att DIV är skyldigt att uppge ett telefonnummer på sin webbplats. Detta är nämligen det enda medlet som kan möjliggöra en direkt kommunikation mellan en potentiell kund och försäkringsbolaget i fråga. Bundesverband väckte därför talan mot DIV vid Landgericht Dortmund (regional domstol i Dortmund) och yrkade att DIV skulle förpliktas att upphöra med att erbjuda konsumenter försäkringstjänster på Internet utan att tillåta dem att kommunicera direkt med nämnda försäkringsbolag per telefon.

8 Landgericht Dortmund biföll Bundesverbands talan. Appellationsdomstolen ogillade den däremot. Appellationsdomstolen ansåg inte att det är nödvändigt att uppge ett telefonnummer för att kunden och tjänsteleverantören ska kunna ha en direkt kommunikation. En sådan kommunikation kan nämligen säkerställas genom det elektroniska kontaktformuläret, eftersom ingen utomstående träder in i kommunikationen mellan den potentiella kunden och DIV. Med hänsyn till att DIV besvarade konsumenternas frågor inom 30–60 minuter, ansågs även kravet på snabb kommunikation vara uppfyllt.

9 Bundesverband överklagade till Bundesgerichtshof och yrkade bifall till sin talan vid Landgericht.

10 Bundesgerichtshof anser att det visserligen inte framgår av artikel 5.1 c i direktivet att ett telefonnummer ska anges, men att syftet med bestämmelsen ändå kan innebära krav på en sådan uppgift. I Tyskland har denna fråga dessutom varit omstridd i rättspraxis och doktrin. Likaså framgår det av skälen till regeringens proposition till lagen om elektronisk handel (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) att ett telefonnummer ska anges. Bundesgerichtshof har även anfört att det inte bara är telefonen som möjliggör för en kommunikation genom ordväxling i den mening som avses med en riktig dialog.

11 Ur ett annat perspektiv innebär den börda som kravet på att besvara telefonsamtal från potentiella kunder utgör, att DIV måste ändra sin affärsidé som går ut på att värva kunder uteslutande på Internet, vilket skulle kunna hämma utvecklingen av den elektroniska handeln. Ett nedringt telefonnummer kan dessutom avskräcka en konsument från att kontakta tjänsteleverantören, vilket gör att kommunikationsmedlet blir ineffektivt.

12 Bundesgerichtshof har mot denna bakgrund beslutat att vilandeförklara målet och ställa följande tolkningsfrågor till domstolen:

”1) Är en tjänsteleverantör enligt artikel 5.1 c i [direktivet] skyldig att ange ett telefonnummer innan avtal ingås med en tjänstemottagare, för att möjliggöra snabb kontakt och direkt och effektiv kommunikation?

2) Om fråga 1 besvaras nekande:

a) Måste en tjänsteleverantör, förutom att ange sin e-postadress, innan avtal ingås med en tjänstemottagare öppna en andra kommunikationsväg enligt artikel 5.1 c i [direktivet]?

b) Om frågan besvaras jakande: Har en andra kommunikationsväg öppnats när tjänsteleverantören inrättar en förfrågningstjänst genom vilken mottagaren kan vända sig till tjänsteleverantören via Internet och där tjänsteleverantören besvarar mottagarens fråga via e-post?”

Prövning av tolkningsfrågorna

13 Den hänskjutande domstolen har ställt frågorna, som ska prövas gemensamt, för att få klarhet i huruvida artikel 5.1 c i direktivet ska tolkas på så sätt att tjänsteleverantören är skyldig att, förutom att ange sin e-postadress och innan avtal ingås med en tjänstemottagare, lämna uppgifter som öppnar ytterligare en kommunikationsväg, och, för det fall det föreligger en sådan skyldighet, huruvida uppgifterna absolut måste inbegripa ett telefonnummer eller om det räcker med ett elektroniskt kontaktformulär.

14 Bundesverband och den italienska regeringen anser att tjänsteleverantören är skyldig att förutom sin e-postadress tillhandahålla tjänstemottagaren andra uppgifter som öppnar ytterligare en kommunikationsväg. DIV, den polska regeringen, den svenska regeringen och Europeiska gemenskapens kommission har hävdat motsatsen.

15 Domstolen erinrar inledningsvis om att enligt fast rättspraxis ska vid tolkningen av en gemenskapsrättslig bestämmelse inte bara dess lydelse beaktas, utan också sammanhanget och de mål som eftersträvas med de föreskrifter som den ingår i (se bland annat dom av den 18 maj 2000 i mål C-301/98, KVS International, REG 2000, s. I-3583, punkt 21, av den 19 september 2000 i mål C-156/98, Tyskland mot kommissionen, REG 2000, s. I-6857, punkt 50, och av den 6 juli 2006 i mål C-53/05, kommissionen mot Portugal, REG 2006, s. I-6215, punkt 20, och av den 23 november 2006 i mål C-300/05, ZKV, REG 2006, s. I-11169, punkt 15).

16 Enligt artikel 5.1 c i direktivet ska tjänsteleverantören se till att tjänstemottagarna kan få tillgång till åtminstone vissa uppgifter, såsom tjänsteleverantörens kontaktuppgifter, inbegripet hans e-postadress, som gör det möjligt för tjänstemottagarna att snabbt kontakta tjänsteleverantören och kommunicera med denne på ett direkt och effektivt sätt.

17 Det framgår således av lydelsen i nämnda artikel 5.1 c och i synnerhet av uttrycket ”inbegripet” att gemenskapslagstiftaren har avsett att ålägga tjänsteleverantören att förutom sin e-postadress tillhandahålla tjänstemottagarna andra uppgifter, så att det resultat som åsyftas med denna bestämmelse kan uppnås.

18 En sådan bokstavstolkning bekräftas av det sammanhang som artikel 5.1 c i direktivet ingår i. Enligt artikel 5.1 b i direktivet inbegriper de uppgifter som tjänsteleverantören är skyldig att tillhandhålla tjänstemottagaren även tjänsteleverantörens geografiska

adress. Det framgår således klart av lydelsen i sistnämnda bestämmelse att gemenskapslagstiftaren inte har avsett att begränsa möjligheten att kontakta och kommunicera med tjänsteleverantören till enbart via e-post, utan velat att tjänstemottagare ska ges tillgång till en postadress.

19 Enligt såväl artikel 1.1 som skälen 3–6 och 8 däri är syftet med direktivet att bidra till utvecklingen av informationssamhällets tjänster och rikta uppmärksamheten på de möjligheter som den inre marknaden har att erbjuda den elektroniska handeln.

20 Gemenskapslagstiftaren har visserligen på detta sätt velat främja utvecklingen av den elektroniska handeln, men det framgår inte av något av skälen till direktivet att lagstiftaren har velat isolera den elektroniska handeln från resten av den inre marknaden. Ordet ”e-postadress” i artikel 5.1 c i direktivet är ett uttryck för lagstiftarens vilja att försäkra sig om att tjänsteleverantören alltid tillhandahåller tjänstemottagare uppgift om en elektronisk kommunikationsväg, vilket inte betyder att man ska avstå från andra typer av icke-elektroniska kommunikationsvägar, som kan användas som komplement.

21 När möjlighet att använda sig av en annan kommunikationsväg saknas kan tjänstemottagare som först har kontaktat tjänsteleverantören på elektronisk väg och som tillfälligt saknar tillgång till Internet, hamna i en situation där de är förhindrade att ingå avtal och därmed utesluts från marknaden. Denna uteslutning kan försvaga och avskilja den berörda sektorn från resten av marknaden och således även hindra den inre marknaden från att fungera väl, genom att frånta direktivet en del av dess ändamålsenliga verkan.

22 Direktivet har även, vilket framgår av bland annat artikel 1.3 och skälen 7, 10 och 11 däri, till syfte att skydda konsumenternas intressen. Ett sådant skydd ska säkerställas i samtliga led i kontakten mellan tjänsteleverantör och tjänstemottagare.

23 I den mån som de uppgifter som tjänsteleverantören lämnar gör det möjligt för tjänstemottagarna att bedöma vidden av ett framtida åtagande, genom att exempelvis undanröja risken för vissa misstag som kan leda till att ett ofördelaktigt avtal ingås, kan det således förefalla lika nödvändigt att ange ytterligare en kommunikationsväg innan ett sådant avtal ingås.

24 Det kan inte heller betraktas som en tung ekonomisk börda för en tjänsteleverantör på Internet att erbjuda tjänstemottagare ytterligare en kommunikationsväg, som i förekommande fall är icke-elektronisk. En sådan leverantör vänder sig nämligen i regel till konsumenter som har lätt tillgång till Internet och som är vana vid den typen av kommunikation. Det är därför endast under exceptionella förhållanden som den elektroniska kommunikationen behöver ersättas av en icke-elektronisk sådan.

25 Det framgår av det ovan anförda att enligt artikel 5.1 c i direktivet är tjänsteleverantören skyldig att tillhandahålla tjänstemottagarna en snabb, direkt och effektiv kommunikationsväg som komplement till sin e-postadress.

26 Frågan är därför huruvida de uppgifter som ger tjänstemottagare tillgång till denna andra kommunikationsväg måste inbegripa ett telefonnummer.

27 I motsats till DIV, den polska regeringen, den svenska regeringen och kommissionen, har Bundesverband och den italienska regeringen gjort gällande att tjänsteleverantören är skyldig att uppge sitt telefonnummer för tjänstemottagarna, eftersom det endast är telefonen som uppfyller kraven på direkt och effektiv kommunikation i den mening som avses i direktivet. Direkt kommunikation förutsätter nämligen en personlig och effektiv kommunikation, alltså inte en efterhandsbehandling av lämnade uppgifter, utan en i det närmaste simultan behandling.

28 Det står klart att telefonkommunikation kan betraktas som direkt och effektiv, även om den inte lämnar några konkreta spår och i princip inte resulterar i några bevis med avseende på innehåll när den väl är avslutad.

29 Det ska i det avseendet påpekas att adverbet ”direkt” i den mening som avses i artikel 5.1 c i direktivet inte med nödvändighet innebär krav på kommunikation i form av ordväxling, det vill säga en riktig dialog, utan enbart att den sker utan mellanhänder.

30 En effektiv kommunikation kan inte heller anses vara detsamma som att en fråga besvaras omedelbart. Tvärtom ska en kommunikation anses vara effektiv om den medför att mottagaren får adekvat information inom en tidsfrist som motsvarar dennes berättigade förväntningar.

31 Det finns naturligtvis andra kommunikationsvägar än telefonen som uppfyller kriterierna på en direkt och effektiv kommunikation i den mening som avses i artikel 5.1 c i direktivet, det vill säga en kommunikation utan mellanhänder som är tillräckligt obehindrad, till exempel de som etableras genom en personlig kontakt med en ansvarig person i tjänsteleverantörens lokaler eller genom telefax.

32 Mot bakgrund av samtliga dessa överväganden finner domstolen att de uppgifter som ger tillgång till denna andra kommunikationsväg och som en tjänsteleverantör är skyldig att tillhandhålla tjänstemottagare innan avtal ingås inte nödvändigtvis behöver inbegripa ett telefonnummer.

33 De svarskriterier som ovanstående bedömning bidrar med ger även möjlighet att besvara frågan huruvida ett elektroniskt kontaktformulär, med hjälp av vilket tjänstemottagaren kan vända sig till tjänsteleverantören via Internet, och som besvaras via e-post, uppfyller kraven i direktivet.

34 Bundesverband, som får medhåll av den italienska regeringen, anser att det elektroniska kontaktformuläret inte är relevant då det inte möjliggör en snabb, direkt och effektiv kommunikation. DIV och kommissionen anser för sin del att ett sådant formulär är tillräckligt, bland annat därför att det enligt direktivet inte krävs att kommunikationen ska vara ”parallell-simultan”.

35 Ett elektroniskt kontaktformulär kan visserligen anses erbjuda en direkt och effektiv kommunikationsväg i den mening som avses i artikel 5.1 c i direktivet när, såsom framgår av handlingarna i målet vid den nationella domstolen, tjänsteleverantören svarar på konsumentens frågor inom 30–60 minuter.

36 I mer exceptionella fall, där en tjänstemottagare, efter att ha kontaktat tjänsteleverantören på elektronisk väg, av olika skäl (såsom en nöjesresa, semester eller tjänsteresa) saknar tillgång till Internet, kan kommunikation via ett elektroniskt kontaktformulär emellertid inte längre anses vara effektiv i den mening som avses i artikel 5.1 c i direktivet.

37 Eftersom formuläret även det utgör en elektronisk kommunikationsväg skulle det, om tjänstemottagaren var tvungen att använda ett formulär på Internet, inte vara möjligt att i sådana situationer upprätthålla en obehindrad och således effektiv kommunikation mellan tjänsteleverantören och tjänstemottagaren, vilket strider mot artikel 5.1 c i direktivet.

38 Att endast erbjuda ett elektroniskt kontaktformulär är, i de fall som beskrivs ovan i punkt 36, inte heller förenligt med gemenskapslagstiftarens vilja som, enligt vad som har angetts ovan i punkt 20, är att främja utvecklingen av den elektroniska handeln utan att isolera den från resten av den inre marknaden.

39 I dessa fall måste således tjänsteleverantören, på tjänstemottagarens begäran, erbjuda en icke-elektronisk kommunikationsväg så att den sistnämnde kan upprätthålla en effektiv kommunikation.

40 Mot bakgrund av vad som ovan anförts ska de ställda frågorna besvaras enligt följande. Artikel 5.1 c i direktivet ska tolkas på så sätt att en tjänsteleverantör är skyldig att förutom sin e-postadress tillhandahålla tjänstemottagare – innan avtal ingås med dem – andra uppgifter som möjliggör snabb kontakt och direkt och effektiv kommunikation. Dessa uppgifter behöver inte nödvändigtvis inbegripa ett telefonnummer. Uppgifterna kan bestå i ett elektroniskt kontaktformulär med hjälp av vilket tjänstemottagare kan vända sig till tjänsteleverantören via Internet och vilket tjänsteleverantören besvarar via e-post. Detta gäller dock inte när en tjänstemottagare som har kontaktat tjänsteleverantören på elektronisk väg, men som därefter inte längre har tillgång till Internet, ber tjänsteleverantören att öppna en icke-elektronisk kommunikationsväg.

Rättegångskostnader

41 Eftersom förfarandet i förhållande till parterna i målet vid den nationella domstolen utgör ett led i beredningen av samma mål, ankommer det på den nationella domstolen att besluta om rättegångskostnaderna. De kostnader för att avge yttrande till domstolen som andra än nämnda parter har haft är inte ersättningsgilla.

Mot denna bakgrund beslutar domstolen (fjärde avdelningen) följande:

Artikel 5.1 c i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (Direktiv om elektronisk handel), ska tolkas på så sätt att en tjänsteleverantör är skyldig att förutom sin e-postadress tillhandahålla tjänstemottagare – innan avtal ingås med dem – andra uppgifter som möjliggör snabb kontakt och direkt och effektiv kommunikation. Dessa uppgifter behöver inte nödvändigtvis inbegripa ett telefonnummer. Uppgifterna kan bestå i ett elektroniskt kontaktformulär med hjälp av vilket tjänstemottagare kan vända sig till tjänsteleverantören via Internet och vilket tjänsteleverantören besvarar via e-post. Detta gäller dock inte när en tjänstemottagare som har kontaktat tjänsteleverantören på elektronisk väg, men som därefter inte längre har tillgång till Internet, ber tjänsteleverantören att öppna en icke-elektronisk kommunikationsväg.

Underskrifter