ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (čtvrtého senátu)

16. října 2008 *

Ve věci C-298/07,

jejímž předmětem je žádost o rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 234 ES, podaná rozhodnutím Bundesgerichtshof (Německo) ze dne 26. dubna 2007, došlým Soudnímu dvoru dne 22. června 2007, v řízení

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

deutsche internet versicherung AG,

SOUDNÍ DVŮR (čtvrtý senát),

ve složení K. Lenaerts, předseda senátu, R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis a J. Malenovský (zpravodaj), soudci,

* Jednací jazyk: němčina.

generální advokát: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
vedoucí soudní kanceláře: R. Grass,

s přihlédnutím k písemné části řízení,

s ohledem na vyjádření předložená:

– za Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV H. Büttnerem, Rechtsanwalt,

– za deutsche internet versicherung AG J. Kummerem, Rechtsanwalt,

– za italskou vládu I. M. Bragugliou, jako zmocněncem, ve spolupráci s F. Arenou, avvocato dello Stato,

– za polskou vládu T. Nowakowskim, jako zmocněncem,

– za švédskou vládu S. Johannesson, jako zmocněnkyní,

– za Komisi Evropských společenství E. Montaguti a G. Braunem, jako zmocněnci,

po vyslechnutí stanoviska generálního advokáta na jednání konaném dne 15. května 2008,

vydává tento

Rozsudek

1 Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce se týká výkladu čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“) (Úř. věst. L 178, s. 1; Zvl. vyd. 13/25, s. 399, dále jen „směrnice“).

2 Tato žádost byla podána v rámci sporu mezi Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (dále jen „Bundesverband“) a společností deutsche internet versicherung AG (dále jen „DIV“) ohledně otázky, zda poskytovatel služeb, který podniká výlučně prostřednictvím internetu, musí svým zákazníkům povinně sdělit své telefonní číslo ještě před uzavřením smlouvy.

Právní rámec

Právní úprava Společenství

3 Článek 2 směrnice stanoví:

„Pro účely této směrnice se rozumí:

a) ‚službami informační společnosti' služby ve smyslu čl. 1 odst. 2 směrnice [Evropského parlamentu a Rady] 98/34/ES [ze dne 22. června 1998 o postupu při poskytování informací v oblasti technických norem a předpisů (Úř. věst. L 204, s. 37; Zvl. vyd. 13/20, s. 308)] ve znění směrnice [Evropského parlamentu a Rady] 98/48/ES [ze dne 20. července 1998 (Úř. věst. L 217, s. 18; Zvl. vyd. 13/21, s. 8)];

b) ‚poskytovatelem' každá fyzická nebo právnická osoba, která poskytuje určitou službu informační společnosti;

[…]

d) ‚příjemcem služby' každá fyzická nebo právnická osoba, která k profesním či jiným účelům využívá služeb informační společnosti, zejména pro vyhledávání či zpřístupňování informací;

[…]"

4 Článek 5 odst. 1 směrnice stanoví:

„1. Vedle ostatních informačních požadavků podle práva Společenství dbají členské státy, aby poskytovatel služeb umožnil příjemcům služby a příslušným orgánům snadný, přímý a trvalý přístup přinejmenším k těmto informacím:

a) jméno poskytovatele služeb;

b) zeměpisná adresa, na níž je poskytovatel služeb usazen;

c) údaje, které umožňují rychlé navázání kontaktu s poskytovatelem služeb a přímou a účinnou komunikaci s ním, včetně adresy jeho elektronické pošty;

[…]“

Vnitrostátní právní úprava

5 Ustanovení § 5 odst. 1 body 1 a 2 zákona o elektronických médiích (Telemediengesetz) ze dne 26. února 2007 (BGBl. 2007 I, s. 179) stanoví:

„1. Poskytovatelé služeb jsou povinni umožnit pro elektronická média poskytovaná k obchodním účelům, zpravidla za úplatu, snadný, přímý a trvalý přístup k těmto informacím:

1) jméno a adresa, na níž je poskytovatel usazen, a v případě právnických osob právní forma a oprávnění zástupci, a pokud existují informace o základním kapitálu společnosti, základní kapitál, a nejsou-li splaceny všechny peněžité vklady, celková částka dosud nesplacených vkladů;

2) údaje, které umožňují rychlé navázání kontaktu a přímou komunikaci s poskytovatelem služeb elektronickou cestou, včetně adresy jeho elektronické pošty […]“

Spor v původním řízení a předběžné otázky

6 DIV je společnost, která nabízí pojištění motorových vozidel výlučně prostřednictvím internetu. Na svých internetových stránkách tato společnost uvádí svoji poštovní adresu a adresu elektronické pošty, ale neuvádí své telefonní číslo. Tento údaj poskytne až po uzavření pojistné smlouvy. Zájemci o služby DIV však mohou klást otázky prostřednictvím internetového kontaktního formuláře s tím, že odpovědi obdrží elektronickou poštou.

7 Bundesverband, německá federace sdružení spotřebitelů, se nicméně domnívá, že DIV je povinna uvést své telefonní číslo na internetové stránce. Podle Bundesverband je to totiž jediný prostředek, který zajišťuje přímou komunikaci mezi potenciálním zákazníkem a touto pojišťovnou. Bundesverband proto podala k Landgericht Dortmund (zemský soud v Dortmundu) žalobu proti DIV, jíž se domáhala, aby DIV bylo nařízeno, aby přestala nabízet spotřebitelům pojišťovací služby prostřednictvím internetu bez možnosti přímého telefonického kontaktu s touto pojišťovnou.

8 Landgericht Dortmund žalobě Bundesverband vyhověl. Odvolací soud ji naproti tomu zamítl. Tento soud měl za to, že není nezbytné uvádět telefonní číslo, aby byla umožněna přímá komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb. Taková komunikace totiž může být zajištěna prostřednictvím elektronického kontaktního formuláře, neboť do komunikace mezi potenciálním zákazníkem a DIV nemůže zasáhnout žádná nezávislá třetí osoba. Krom toho byl splněn i požadavek rychlé komunikace, neboť DIV odpovídala na otázky spotřebitelů do 30 až 60 minut.

9 Bundesverband podala opravný prostředek „Revision“ k Bundesgerichtshof a domáhala se, aby bylo rozhodnuto v neprospěch DIV.

10 Bundesgerichtshof se domnívá, že i když znění čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice nepožaduje uvádění telefonního čísla, z cíle tohoto ustanovení by tato povinnost mohla vyplývat. V Německu je ostatně tato otázka v judikatuře a právní nauce kontroverzní. Stejně tak důvodová zpráva k vládnímu návrhu zákona o elektronickém obchodu (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) konstatovala nezbytnost uvádění telefonního čísla. Bundesgerichtshof rovněž uvádí, že komunikace ve formě slovní výměny ve smyslu skutečného dialogu je možná pouze prostřednictvím telefonu.

11 Na druhou stranu by požadavek vyplývající z povinnosti odpovídat na telefonické dotazy potenciálních zákazníků mohl vést k tomu, že by DIV byla nucena změnit svůj obchodní model spočívající v získávání zákazníků výhradně prostřednictvím internetu, což by mělo za následek hrozbu vzniku překážek při podpoře elektronického obchodu. Krom toho by telefonní číslo zpoplatněné vyšším tarifem mohlo odradit spotřebitele od navázání kontaktu s poskytovatelem služeb, což by vedlo k tomu, že by se tento prostředek komunikace stal neúčinným.

12 Za těchto podmínek se Bundesgerichtshof rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

„1) Je poskytovatel služeb na základě čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice […] povinen uvést ještě před uzavřením smlouvy s příjemcem služby telefonní číslo, aby bylo umožněno rychlé navázání kontaktu a přímá a účinná komunikace?

2) V případě záporné odpovědi na první otázku:

a) Musí poskytovatel služeb podle čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice ještě před uzavřením smlouvy s příjemcem služby nabídnout vedle uvedení adresy elektronické pošty i druhý prostředek komunikace?

b) Je v případě kladné odpovědi jako druhý prostředek komunikace dostatečné to, že poskytovatel služeb zřídí kontaktní formulář, pomocí kterého se příjemce služby může prostřednictvím internetu obrátit na poskytovatele služeb, který odpoví na dotaz příjemce služby prostřednictvím elektronické pošty?“

K předběžným otázkám

13 Podstatou otázek předkládajícího soudu, které je třeba zkoumat společně, je, zda čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice musí být vykládán v tom smyslu, že poskytovatel služeb je povinen poskytnout příjemcům služby ještě před uzavřením smlouvy s nimi vedle své adresy elektronické pošty i další informace, jež umožňují přístup k dalšímu komunikačnímu prostředku, a pokud taková povinnost existuje, zda tyto informace musejí nezbytně zahrnovat telefonní číslo, či zda je dostačující elektronický kontaktní formulář.

14 Bundesverband, jakož i italská vláda mají za to, že poskytovatel služeb musí příjemci služby poskytnout vedle adresy elektronické pošty i další informace, jež umožňují přístup k dalšímu komunikačnímu prostředku. DIV, polská a švédská vláda, jakož i Komise Evropských společenství hájí opačnou tezi.

15 Úvodem je třeba připomenout, že podle ustálené judikatury je pro výklad ustanovení práva Společenství třeba vzít do úvahy nejen jeho znění, ale i kontext, ve kterém se nachází, a cíle sledované právní úpravou, jejíž je součástí (viz zejména rozsudky ze dne 18. května 2000, KVS International, C-301/98, Recueil, s. I-3583, bod 21; ze dne 19. září 2000, Německo v. Komise, C-156/98, Recueil, s. I-6857, bod 50; ze dne 6. července 2006, Komise v. Portugalsko, C-53/05, Sb. rozh. s. I-6215, bod 20, a ze dne 23. listopadu 2006, ZVK, C-300/05, Sb. rozh. s. I-11169, bod 15).

16 Na základě čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice je poskytovatel služeb povinen umožnit příjemcům služby přístup k některým minimálním informacím, mezi něž patří údaje, které umožňují rychlé navázání kontaktu s poskytovatelem služeb a přímou a účinnou komunikaci s ním, včetně adresy jeho elektronické pošty.

17 Ze znění uvedeného čl. 5 odst. 1 písm. c), a zejména z obratu „včetně“, tak vyplývá, že zákonodárce Společenství měl v úmyslu uložit poskytovateli služeb povinnost, aby příjemcům služby poskytl vedle adresy své elektronické pošty i další informace, které umožňují dosáhnout výsledku sledovaného tímto ustanovením.

18 Takový doslovný výklad je potvrzen kontextem čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice. Podle čl. 5 odst. 1 písm. b) směrnice patří k informacím, k nimž je poskytovatel služeb povinen umožnit přístup příjemcům služby, také jeho zeměpisná adresa. Ze znění posledně uvedeného ustanovení tudíž jednoznačně vyplývá, že zákonodárce Společenství neměl v úmyslu omezit možnost navázání kontaktu a komunikace s příjemcem služeb na

jediný prostředek komunikace, jímž je elektronická pošta, nýbrž chtěl umožnit příjemcům služby i přístup k poštovní adrese.

19 Pokud jde o cíle sledované směrnicí, je třeba nejprve poukázat na to, že podle čl. 1 odst. 1 směrnice, jakož i podle jejího třetího až šestého a osmého bodu odůvodnění je jejím cílem podpora rozvoje služeb informační společnosti a využití možností nabízených vnitřním trhem pro elektronický obchod.

20 Zákonodárce Společenství sice měl v úmyslu podporovat rozvoj elektronického obchodu, avšak z žádného bodu odůvodnění směrnice nevyplývá, že by si přál izolovat elektronický obchod od zbývající části vnitřního trhu. Uvedení „adresy elektronické pošty" v čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice je tudíž výrazem vůle zákonodárce Společenství zajistit, aby poskytovatel služeb tuto informaci, která zpřístupňuje elektronickou komunikaci, obligatorně poskytl příjemcům služby, aniž by to však znamenalo, že by se zákonodárce Společenství chtěl zříct dalších druhů jiné než elektronické komunikace, jež mohou být používány doplňkově.

21 Pokud by totiž příjemci služby nemohli případně využít jiného typu komunikace, bylo by jim v situaci, kdy by po navázání kontaktu s poskytovatelem služeb elektronickou cestou neměli po přechodnou dobu přístup k elektronické síti, znemožněno uzavřít smlouvu, a byli by tak vyloučeni z trhu. Toto vyloučení by mohlo oslabit a odříznout dotyčný sektor od zbývající části trhu, a tudíž být na překážku fungování vnitřního trhu, čímž by směrnice byla částečně zbavena užitečného účinku.

22 Zadruhé zejména z čl. 1 odst. 3 směrnice a z jejího sedmého, desátého a jedenáctého bodu odůvodnění vyplývá, že jejím cílem je rovněž zajištění ochrany zájmů spotřebitelů. Taková ochrana musí být zajištěna v každé fázi kontaktu mezi poskytovatelem služeb a příjemci služby.

23 Z toho vyplývá, že v rozsahu, v němž informace sdělované poskytovatelem služeb umožňují příjemcům služby posoudit rozsah svých budoucích závazků tím, že je chrání zejména před některými riziky omylů, jež by mohly vést k uzavření nevýhodné smlouvy, se může ukázat také nezbytnost dalšího prostředku komunikace před uzavřením smlouvy.

24 Je-li příjemcům služby nabídnut další, případně i jiný než elektronický prostředek komunikace, nelze to mimoto považovat za vysokou ekonomickou zátěž pro poskytovatele služeb, který nabízí své služby prostřednictvím internetu. Tento poskytovatel se totiž obvykle obrací na spotřebitele, kteří mají snadný přístup k elektronické síti a jsou obeznámeni s tímto typem komunikace. Elektronická komunikace tedy bude nahrazena jinou než elektronickou komunikací pouze ve výjimečných případech.

25 Z výše uvedených úvah vyplývá, že poskytovatel služeb je na základě čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice povinen poskytnout příjemcům služby vedle adresy své elektronické pošty také další rychlý, přímý a účinný prostředek komunikace.

26 Je tudíž třeba položit si otázku, zda informace, které umožňují příjemcům služby přístup k tomuto dalšímu prostředku komunikace, musejí nezbytně zahrnovat telefonní číslo.

27 Bundesverband a italská vláda na rozdíl od DIV, polské a švédské vlády a Komise tvrdí, že poskytovatel služeb je povinen sdělit příjemcům služby své telefonní číslo, neboť pouze telefon může splňovat požadavky přímé a účinné komunikace ve smyslu směrnice. Přímá komunikace totiž nezbytně znamená komunikaci mezi osobami a účinná komunikace znamená neopožděné, takřka okamžité zpracování předávaných informací.

28 Je nesporné, že telefonická komunikace může být považována za přímou a účinnou komunikaci, i když za sebou nezanechává hmatatelnou stopu a po svém ukončení v zásadě neposkytuje žádný důkaz o svém obsahu.

29 V tomto ohledu je třeba uvést, že přídavné jméno „přímý" ve smyslu čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice nevyžaduje nezbytně komunikaci ve formě slovní výměny, tedy skutečný dialog, nýbrž pouze komunikaci bez prostředníka.

30 Účinná komunikace mimoto nemusí znamenat, že otázka je zodpovězena okamžitě. Naopak je třeba mít za to, že komunikace je účinná, jestliže umožňuje získání odpovídajících informací ve lhůtě, která je slučitelná s potřebami nebo legitimními očekáváními příjemce.

31 Je zjevné, že existují i jiné prostředky komunikace než komunikace vedená telefonicky, jež mohou splňovat kritéria přímé a účinné komunikace uvedená v čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice, a sice dostatečně plynulé komunikace bez prostředníka, například na základě osobních kontaktů v prostorách poskytovatele služeb prostřednictvím odpovědné osoby nebo prostřednictvím telefaxu.

32 Informace, jež umožňují přístup k tomuto jinému prostředku komunikace, který je poskytovatel služeb povinen dát k dispozici příjemcům služby ještě před uzavřením smlouvy s nimi, nemusejí vzhledem k výše uvedenému nezbytně zahrnovat telefonní číslo.

33 Odpověď podaná v rámci předchozí analýzy umožňuje dát odpověď i na otázku, zda elektronický kontaktní formulář, pomocí něhož se příjemci služby mohou prostřednictvím internetu obrátit na poskytovatele služeb, který odpoví elektronickou poštou, splňuje požadavky směrnice.

34 Bundesverband, k němuž se v podstatě připojila italská vláda, je toho názoru, že elektronický kontaktní formulář se nejeví jako patřičný nástroj, neboť neumožňuje rychlý, přímý a účinný kontakt. DIV a Komise se naproti tomu domnívají, že takový formulář je dostačující zejména proto, že směrnice nevyžaduje „paralelní simultánní" komunikaci.

35 Je pravda, že na elektronický kontaktní formulář lze nahlížet tak, že nabízí přímý a účinný komunikační prostředek ve smyslu čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice, jestliže, jak vyplývá ze spisu ve věci v původním řízení, poskytovatel služeb odpovídá na otázky spotřebitelů do 30 až 60 minut.

36 Za spíše výjimečných okolností, kdy příjemce služby po navázání kontaktu elektronickými prostředky s poskytovatelem služeb nemá z nejrůznějších důvodů, jako jsou například cestování, dovolená nebo pracovní cesta, přístup k elektronické síti, však elektronický kontaktní formulář již nelze považovat za účinný ve smyslu čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice.

37 Jelikož uvedený formulář představuje také elektronický komunikační prostředek, nutnost využít formuláře na internetu by totiž v takových situacích neumožňovala vedení plynulé, a tedy účinné komunikace mezi poskytovatelem služeb a příjemcem služby, což je v rozporu s čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice.

38 V situacích popsaných v bodě 36 tohoto rozsudku není poskytnutí výhradně elektronického kontaktního formuláře ani slučitelné s vůlí zákonodárce Společenství, který, jak bylo řečeno v bodě 20 tohoto rozsudku, měl v úmyslu podporovat rozvoj elektronického obchodu, avšak nepřál si jej izolovat od zbývající části vnitřního trhu.

39 V těchto situacích proto musí poskytovatel služeb umožnit příjemci služby na jeho žádost přístup k jinému než elektronickému prostředku, jenž mu umožní vést účinnou komunikaci.

40 Vzhledem k výše uvedeným úvahám je třeba na položené otázky odpovědět tak, že čl. 5 odst. 1 písm. c) směrnice musí být vykládán v tom smyslu, že poskytovatel služeb je povinen poskytnout příjemcům služby ještě před uzavřením smlouvy s nimi vedle adresy své elektronické pošty také další informace, jež umožňují rychlé navázání kontaktu a přímou a účinnou komunikaci. Těmito informacemi nemusí být nutně telefonní číslo. Mohou spočívat v elektronickém kontaktním formuláři, pomocí něhož se příjemci služby mohou obracet prostřednictvím internetu na poskytovatele služeb a na který poskytovatel služeb odpoví elektronickou poštou, s výjimkou situací, kdy příjemce služby, který po navázání kontaktu elektronickými prostředky s poskytovatelem služeb nemá přístup k elektronické síti, požádá uvedeného poskytovatele o přístup k jinému než elektronickému prostředku komunikace.

K nákladům řízení

41 Vzhledem k tomu, že řízení má, pokud jde o účastníky původního řízení, povahu incidenčního řízení ve vztahu ke sporu probíhajícímu před předkládajícím soudem, je k rozhodnutí o nákladech řízení příslušný uvedený soud. Výdaje vzniklé předložením jiných vyjádření Soudnímu dvoru než vyjádření uvedených účastníků řízení se nenahrazují.

Z těchto důvodů Soudní dvůr (čtvrtý senát) rozhodl takto:

Článek 5 odst. 1 písm. c) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“), musí být vykládán v tom smyslu, že poskytovatel služeb je povinen poskytnout příjemcům služby ještě před uzavřením smlouvy s nimi vedle adresy své elektronické pošty také další informace, jež umožňují rychlé navázání kontaktu a přímou a účinnou komunikaci. Těmito informacemi nemusí být nutně telefonní číslo. Mohou spočívat v elektronickém kontaktním formuláři, pomocí něhož se příjemci služby mohou obracet prostřednictvím internetu na poskytovatele služeb a na který poskytovatel služeb odpoví elektronickou poštou, s výjimkou situací, kdy příjemce služby, který po navázání kontaktu elektronickými prostředky s poskytovatelem služeb nemá přístup k elektronické síti, požádá uvedeného poskytovatele o přístup k jinému než elektronickému prostředku komunikace.

Podpisy.