EUROOPA KOHTU OTSUS (neljas koda)

16. oktoober 2008 *

Kohtuasjas C-298/07,

mille ese on EÜ artikli 234 alusel Bundesgerichtshofi (Saksamaa) 26. aprilli 2007. aasta otsusega esitatud eelotsusetaotlus, mis saabus Euroopa Kohtusse 22. juunil 2007, menetluses

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

versus

deutsche internet versicherung AG,

EUROOPA KOHUS (neljas koda),

koosseisus: koja esimees K. Lenaerts, kohtunikud R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis ja J. Malenovský (ettekandja),

* Kohtumenetluse keel: saksa.

kohtujurist: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
kohtusekretär: R. Grass,

arvestades kirjalikku menetlust,

arvestades kirjalikke märkusi, mille esitasid:

– Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, esindaja: *Rechtsanwalt* H. Büttner,

– deutsche internet versicherung AG, esindaja: *Rechtsanwalt* J. Kummer,

– Itaalia valitsus, esindaja: I. M. Braguglia, keda abistas *avvocato dello Stato* F. Arena,

– Poola valitsus, esindaja: T. Nowakowski,

– Rootsi valitsus, esindaja: S. Johannesson,

– Euroopa Ühenduste Komisjon, esindajad: E. Montaguti ja G. Braun,

olles 15. mai 2008. aasta kohtuistungil ära kuulanud kohtujuristi ettepaneku,

on teinud järgmise

otsuse

1 Eelotsusetaotlus puudutab Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiivi 2000/31/EÜ infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul („direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta") (EÜT L 178, lk 1; ELT eriväljaanne 13/25, lk 399; edaspidi „direktiiv") artikli 5 lõike 1 punkti c tõlgendamist.

2 Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (edaspidi „Bundesverband") ja deutsche internet versicherung AG (edaspidi „DIV") vahelise kohtuvaidluse raames esitatud taotlusega sooviti teada saada, kas üksnes Internetis tegutsev teenuseosutaja peab klientidele enne lepingu sõlmimist ilmtingimata esitama oma telefoninumbri.

Õiguslik raamistik

Ühenduse õigusnormid

3 Direktiivi artikkel 2 näeb ette:

„Käesolevas direktiivis kasutatakse järgmisi mõisteid:

a) *infoühiskonna teenused* – teenused [Euroopa parlamendi ja nõukogu 22. juuni 1998. aasta] direktiivi 98/34/EÜ [millega nähakse ette tehnilistest standarditest ja eeskirjadest teatamise kord (EÜT L 204, lk 37; ELT eriväljaanne 13/20, lk 337)] (muudetud [Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. juuli 1998. aasta] direktiiviga 98/48/EÜ [(EÜT L 217, lk 18; ELT eriväljaanne 13/21, lk 8)]) artikli 1 lõike 2 tähenduses;

b) *teenuseosutaja* – iga infoühiskonna teenust osutav füüsiline või juriidiline isik;

[…]

d) *teenuse saaja* – iga füüsiline või juriidiline isik, kes kutsealastel või muudel eesmärkidel kasutab infoühiskonna teenust, eriti teabe otsimise või selle kättesaadavaks tegemise huvides;

[…]”

4 Direktiivi artikli 5 lõige 1 sätestab:

„1. Lisaks muudele ühenduse õigusaktidega kehtestatud teabenõuetele tagavad liikmesriigid, et teenuseosutaja muudab teenuse saajatele ja pädevatele asutustele hõlpsalt, otse ja alaliselt kättesaadavaks vähemalt järgmise teabe:

a) teenuseosutaja nimi;

b) teenuseosutaja asukoha geograafiline aadress;

c) üksikasjad teenuseosutaja kohta, sealhulgas tema elektronposti aadress, mis võimaldavad temaga kiiresti ühendust võtta ning suhelda otse ja asjalikult;

[…]”

Siseriiklikud õigusnormid

5 26. veebruari 2007. aasta elektroonilise meedia seaduse (Telemediengesetz) (*BGBl*. 2007 I, lk 179) § 5 lõike 1 punktid 1 ja 2 sätestavad:

„1. Kaubanduslikul eesmärgil ja üldreeglina tasu eest osutatavate elektroonilise meedia teenuste puhul peavad teenuseosutajad muutma hõlpsalt, otse ja alaliselt kättesaadavaks järgmise teabe:

1) nimi ja asukoha aadress ning juriidiliste isikute puhul nende õiguslik vorm, volitatud esindajad ja kui on olemas äriühingu kapitaliga seonduvat teavet, siis osa- või aktsiakapital, ning juhul kui kõik rahalised sissemaksed ei ole veel tehtud, siis osa- või aktsiakapitali maksmisele kuuluv summa;

2) kontaktandmed, sealhulgas nende elektronposti aadress, mis võimaldavad nendega kiiresti ühendust võtta ning nendega otse elektroonilisel teel suhelda […]”

Põhikohtuasi ja eelotsuse küsimused

6 DIV on kindlustusselts, kes pakub liikluskindlustuse teenuseid üksnes Internetis. Oma Interneti koduleheküljel esitab äriühing oma postiaadressi ja elektronposti aadressi, ent mitte telefoninumbri. Viimane edastatakse üksnes pärast kindlustuslepingu sõlmimist. Seevastu on DIV-i teenustest huvitatud isikutel võimalus talle küsimusi esitada Internetis oleva kontaktivormi kaudu, millele vastatakse elektronposti teel.

7 Saksa tarbijaühingute liit Bundesverband leiab siiski, et DIV on kohustatud esitama Interneti koduleheküljel oma telefoninumbri. Tegelikult on see ainus vahend, mis tagab võimalikele klientidele otsese suhtlemise selle kindlustusseltsiga. Seetõttu esitas Bundesverband Landgericht Dortmundile (antud asjas Dortmundi esimese astme kohus) DIV-i vastu hagi, et kohustada teda lõpetama kindlustusteenuste pakkumine tarbijatele Interneti teel, ilma et neil oleks võimalik kindlustusseltsiga telefoni teel otse suhelda.

8 Landgericht Dortmund rahuldas Bundesverbandi taotluse. Seevastu apellatsioonikohus lükkas selle tagasi. Viimatinimetatud kohus leidis, et telefoninumbri esitamine ei ole hädavajalik, et võimaldada kliendil ja teenuseosutajal otse suhelda. Niisugust suhtlemist oli tegelikult võimalik tagada ka elektroonilise kontaktivormi kaudu, kuna kolmandad isikud ei sekkunud võimaliku kliendi ja DIV-i vahelisse suhtlusesse. Lisaks, kuivõrd DIV vastas tarbijate esitatud küsimustele 30–60 minuti jooksul, oli täidetud ka kiire ühenduse nõue.

9 Bundesverband esitas Bundesgerichtshofile DIV-i vastu kassatsioonkaebuse.

10 Kuigi direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c sõnastuse kohaselt ei ole telefoninumbri esitamine nõutav, võib Bundesgerichtshofi arvates olla see kohustuslik vastavalt nimetatud sätte eesmärgile. Lisaks vaieldakse selle küsimuse üle Saksamaal kohtupraktikas ja erialakirjanduses. Samuti on valitsuse koostatud elektroonilise kaubanduse seaduse (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) eelnõu seletuskirja kohaselt telefoninumbri esitamine tunnistatud vajalikuks. Bundesgerichtshof väidab samuti, et vestluse vormis suhtlemine kui tegelik dialoog on võimalik üksnes telefoni teel.

11 Teisest küljest sunniks kohustus, mis tuleneb nõudest vastata võimalike klientide taotlustele telefoni teel, DIV-i muutma oma müügimudelit, mis seisneb klientide leidmises üksnes Interneti kaudu, ja see võib takistada elektroonilise kaubanduse edendamist. Lisaks heidutab tavatariifist kallim telefoninumber tarbijat teenuseosutajaga ühendust võtmast, mistõttu see suhtlusvahend muutuks ebatõhusaks.

12 Neil asjaoludel otsustas Bundesgerichtshof menetluse peatada ja esitada Euroopa Kohtule järgmised eelotsuse küsimused:

„1. Kas direktiivi […] artikli 5 lõike 1 punkti c kohaselt on teenuseosutaja kohustatud enne lepingu sõlmimist esitama teenuse saajale oma telefoninumbri, võimaldamaks endaga kiiresti ühendust võtta ning suhelda otse ja asjalikult?

2. Kui vastus esimesele küsimusele on eitav, siis

a) kas teenuseosutaja on direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c alusel kohustatud enne lepingu sõlmimist esitama teenuse saajale lisaks elektronposti aadressile alternatiivsed kontaktandmed?

b) Jaatava vastuse korral: kas alternatiivseteks kontaktandmeteks saab lugeda teenuseosutaja poolt ülespandud kontaktivormi, mille abil teenuse saajal on võimalik pöörduda teenuseosutaja poole Interneti teel ning millele teenuseosutaja vastab elektronposti teel?"

Eelotsuse küsimused

13 Nende küsimustega, mida tuleb koos uurida, soovib eelotsusetaotluse esitanud kohus sisuliselt teada, kas direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada nii, et teenuseosutaja on kohustatud teenuse saajale enne viimatinimetatuga lepingu sõlmimist esitama lisaks elektronposti aadressile muud teavet, mis võimaldab juurdepääsu täiendavale suhtlusvahendile, ning kui selline kohustus on olemas, siis kas see teave peab ilmtingimata hõlmama telefoninumbrit või piisab elektroonilisest kontaktivormist.

14 Bundesverband ja Itaalia valitsus on avamusel, et lisaks elektronposti aadressile peab teenuseosutaja esitama teenuse saajale muud teavet, mis võimaldab juurdepääsu täiendavale suhtlusvahendile. DIV, Poola ja Rootsi valitsus ning Euroopa Ühenduste Komisjon on vastupidisel arvamusel.

15 Kõigepealt tuleb meelde tuletada, et väljakujunenud kohtupraktikast tulenevalt peab ühenduse õigusnormi tõlgendamisel arvestama mitte üksnes normi sõnastust, vaid ka selle konteksti ning selle õigusaktiga taotletavaid eesmärke, mille osaks see norm on (vt eelkõige 18. mai 2000. aasta otsus kohtuasjas C-301/98: KVS International, EKL 2000, lk I-3583, punkt 21; 19. septembri 2000. aasta otsus kohtuasjas C-156/98: Saksamaa *vs*. komisjon, EKL 2000, lk I-6857, punkt 50; 6. juuli 2006. aasta otsus kohtuasjas C-53/05: komisjon *vs*. Portugal, EKL 2006, lk I-6215, punkt 20, ja 23. novembri 2006. aasta otsus kohtuasjas C-300/05: ZVK, EKL 2006, lk I-11169, punkt 15).

16 Direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c kohaselt peab teenuseosutaja tegema teenuse saajatele kättesaadavaks teatava miinimumteabe, mille hulka kuuluvad üksikasjad teenuseosutaja kohta, sealhulgas elektronposti aadress, mis võimaldavad teenuse saajatel kiirelt ühendust võtta ning teenuseosutajaga otse ja asjalikult suhelda.

17 Nimetatud artikli 5 lõike 1 punkti c sõnastusest ja eelkõige väljendist „sealhulgas" nähtub, et ühenduse seadusandja tahe oli nõuda teenuseosutajalt, et ta esitaks teenuse saajatele lisaks oma elektronposti aadressile muud teavet, mis võimaldaks saavutada selle sättega taotletud eesmärgi.

18 Niisugust grammatilist tõlgendamist kinnitab direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c kontekst. Direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti b kohaselt on teabe hulgas, mille teenuseosutaja on kohustatud teenuse saajatele kättesaadavaks tegema, ka tema

geograafiline aadress. Selle viimase sätte sõnastusest tuleneb selgelt, et ühenduse seadusandja ei kavatsenud näha teenuseosutajaga ühenduse võtmiseks ja temaga suhtlemiseks ainsa suhtlusvahendina ette elektronposti, vaid soovis anda teenuse saajatele juurdepääsu postiaadressile.

19 Mis puutub direktiiviga taotletud eesmärkidesse, siis tuleb esiteks märkida, et direktiivi artikli 1 lõike 1 ning põhjenduste 3–6 ja 8 kohaselt on selle eesmärk kaasa aidata infoühiskonna teenuste arengule ja kasutada siseturu pakutavaid võimalusi elektroonilises kaubanduses.

20 Kuigi ühenduse seadusandja on tahtnud elektroonilise kaubanduse arengut sel viisil soodustada, ei tulene siiski direktiivi ühestki põhjendusest, et ta soovis eraldada elektroonilist kaubandust ülejäänud siseturust. Järelikult väljendab direktiivi artikli 5 lõike 1 punktis c esinev väljend „elektronposti aadress" ühenduse seadusandja tahet tagada, et teenuseosutaja annaks teenuse saajatele elektroonilisele suhtlusele juurdepääsu võimaldavat teavet, ilma et see tähendaks, et ta kavatses loobuda muud liiki mitte-elektroonilistest suhtlusvormist, mida võib kasutada täiendava vahendina.

21 Õigupoolest ei ole teenuse saajatel, kel puudub võimalus kasutada vajaduse korral muud liiki suhtlusvahendit, kui neil ei ole pärast teenuseosutajaga elektroonilisel teel ühenduse võtmist ajutiselt juurdepääsu elektroonilisele võrgule, võimalik lepingut sõlmida ja seega on nad turult kõrvale tõrjutud. Selline kõrvaletõrjumine nõrgestab ja eraldab asjassepuutuva sektori ülejäänud turust ja sellest tulenevalt võib see kujutada endast takistust siseturu toimimisele, võttes direktiivilt osa kasulikust mõjust.

22 Teiseks, nagu nähtub artikli 1 lõikest 3 ja põhjendustest 7, 10, ja 11, on direktiivi eesmärk tagada ka tarbijate huvide kaitse. Niisugune kaitse peab olema tagatud teenuseosutaja ja teenuse saajate vahelise suhtluse kõigis etappides.

23 Sellest järeldub, et kuivõrd teenuseosutaja edastatud teave võimaldab teenuse saajatel hinnata oma tulevase kohustuse ulatust, hoides ära eriti teatava eksimise ohu, mille tulemusel võidakse sõlmida ebasoodne leping, võib täiendav suhtlusvahend osutuda vajalikuks ka enne lepingu sõlmimist.

24 Teenuse saajatele täiendava, vajaduse korral mitte-elektroonilise suhtlusvahendi pakkumist ei saa pealegi pidada Internetis teenuseid pakkuva teenuseosutaja jaoks majanduslikult liiga koormavaks. Niisugune teenuseosutaja otsibki tavaliselt kliente, kellel on elektroonilisele võrgule hõlbus juurdepääs ja kes on sellise suhtlusvormiga harjunud. Seega tuleb vaid erandjuhtudel ette, et elektrooniline suhtlemine tuleb asendada mitte-elektroonilise suhtlemisega.

25 Kõikidest nendest kaalutlustest tuleneb, et direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c kohaselt on teenuseosutaja kohustatud pakkuma teenuse saajatele lisaks oma elektronposti aadressile veel ühe kiiret, otsest ja asjalikku suhtlemist võimaldava vahendi.

26 Seega on oluline välja selgitada, kas teave, mis võimaldab teenuse saajatel juurdepääsu muule suhtlusvahendile, peab ilmtingimata hõlmama telefoninumbrit.

27 Vastupidi DIV-ile, Poola ja Rootsi valitsusele ning komisjonile väidavad Bundesverband ja Itaalia valitsus, et teenuseosutaja on kohustatud esitama teenuse saajatele oma telefoninumbri, kuna üksnes telefon võib vastata otsese ja asjaliku suhtlemise nõuetele direktiivi tähenduses. Nimelt tähendab otsene suhtlemine ilmtingimata inimestevahelist suhtlemist ja asjalik suhtlemine ei tähenda mitte edastatud teabe hilisemat, vaid peaaegu vahetut töötlemist.

28 Kindel on see, et telefonikõnet võib pidada otseseks ja asjalikuks suhtlemiseks, isegi kui see ei jäta ühtegi konkreetset jälge ja pärast kõne lõpetamist ei ole põhimõtteliselt ühtegi tõendit selle sisu kohta.

29 Selles osas tuleb kõigepealt märkida, et määrsõna „otse" direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c tähenduses ei tähenda ilmtingimata suhtlemist suulise vestluse vormis, st tõelist dialoogi, vaid seda, et puuduvad vahendajad.

30 Pealegi ei tähenda asjalik suhtlemine, et esitatud küsimusele antakse vastus vahetult. Vastupidi – tuleb asuda seisukohale, et suhtlemine on asjalik, kui see võimaldab saada asjakohast teavet teenuse saaja vajaduste või õiguspäraste ootustega kooskõlas oleva aja jooksul.

31 On ilmne, et peale telefoni teel toimuva suhtluse on olemas muid suhtlusvahendeid, mis võivad vastata direktiivi artikli 5 lõike 1 punktis c ettenähtud otsese ja asjaliku suhtlemise kriteeriumidele, so vahendajata ja piisavalt ladus suhtlemine, näiteks suhtlemine vastutava isikuga teenuseosutaja äriruumides ise kohale minnes või faksi teel.

32 Kõikidest nendest asjaoludest lähtuvalt ei pea teave alternatiivse suhtlusvahendi kohta, mille teenuseosutaja on kohustatud esitama teenuse saajatele enne viimatinimetatutega lepingu sõlmimist, hõlmama ilmtingimata telefoninumbrit.

33 Eelneva analüüsi raames esitatud vastuseosad võimaldavad vastata ka küsimusele, kas direktiivi nõuetega on vastavuses niisugune elektrooniline kontaktivorm, mille abil teenuse saajad saavad pöörduda Internetis teenuseosutaja poole, kes neile elektronposti teel vastab.

34 Bundesverband, kellega sisuliselt nõustub Itaalia valitsus, leiab, et elektrooniline kontaktivorm ei ole sobiv, kuna see ei võimalda kiiret, otsest ja asjalikku ühendust. Seevastu DIV ja komisjon on arvamusel, et niisugune vorm on piisav eelkõige seetõttu, et direktiiv ei nõua „paralleelset ja samaaegset" suhtlemist.

35 On tõsi, et elektroonilist kontaktivormi võib pidada otsest ja asjalikku suhtlemist võimaldavaks vahendiks direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c tähenduses, sest nagu põhikohtuasja toimikust nähtub, vastab teenuseosutaja tarbijate esitatud küsimustele 30–60 minuti jooksul.

36 Seevastu erandlikes olukordades, kus teenuse saajal ei ole pärast teenuseosutajaga elektroonilisel teel ühenduse võtmist juurdepääsu elektroonilisele võrgule sellistel erinevatel põhjustel nagu reis, puhkus või töölähetus, ei saa kontaktivormi abil suhtlemist siiski pidada asjalikuks direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c tähenduses.

37 Kuna nimetatud vorm on samuti elektroonilist laadi suhtlusvahend, siis ei võimalda kohustus kasutada niisugust Internetis leiduvat vormi säilitada sellistes olukordades ladusat ning seega asjalikku ühendust teenuseosutaja ja teenuse saaja vahel, mis on vastuolus direktiivi artikli 5 lõike 1 punktiga c.

38 Käesoleva kohtuotsuse punktis 36 kirjeldatud olukordades ei ole üksnes elektroonilise kontaktivormi kättesaadavaks tegemine kooskõlas ka ühenduse seadusandja tahtega, kes – nagu mainitud käesoleva kohtuotsuse punktis 20 – tahtis soodustada elektroonilise kaubanduse arengut, kuid ei soovinud sellegipoolest seda eraldada ülejäänud siseturust.

39 Seega peab niisugustes olukordades teenuseosutaja teenuse saaja nõudel võimaldama viimatinimetatule juurdepääsu mitte-elektroonilisele suhtlusvahendile, mis võimaldab tal säilitada asjaliku ühenduse.

40 Kõikidest eelnevatest kaalutlustest lähtuvalt tuleb esitatud küsimustele vastata, et direktiivi artikli 5 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada nii, et teenuseosutaja on kohustatud esitama teenuse saajatele enne viimatinimetatutega lepingu sõlmimist lisaks elektronposti aadressile muud teavet, mis võimaldab kiirelt ühendust võtta ning otse ja asjalikult suhelda. See teave ei pea ilmtingimata hõlmama telefoninumbrit. Selleks teabeks võib olla elektrooniline kontaktivorm, mille abil teenuse saajad saavad pöörduda Internetis teenuseosutaja poole ja millele viimatinimetatu vastab elektronposti teel, välja arvatud olukorras, kus teenuse saaja, kellel ei ole pärast teenuseosutajaga elektroonilisel teel ühenduse võtmist juurdepääsu elektroonilisele võrgule, küsib teenuseosutajalt võimalust kasutada mitte-elektroonilist suhtlusvahendit.

Kohtukulud

41 Kuna põhikohtuasja poolte jaoks on käesolev menetlus eelotsusetaotluse esitanud kohtus poolelioleva asja üks staadium, otsustab kohtukulude jaotuse siseriiklik kohus. Euroopa Kohtule märkuste esitamisega seotud kulusid, v.a poolte kohtukulud, ei hüvitata.

Esitatud põhjendustest lähtudes Euroopa Kohus (neljas koda) otsustab:

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiivi 2000/31/EÜ infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul („direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta”) artikli 5 lõike 1 punkti c tuleb tõlgendada nii, et teenuseosutaja on kohustatud esitama teenuse saajatele enne viimatinimetatutega lepingu sõlmimist lisaks elektronposti aadressile muud teavet, mis võimaldab kiirelt ühendust võtta ning otse ja asjalikult suhelda. See teave ei pea ilmtingimata hõlmama telefoninumbrit. Selleks teabeks võib olla elektrooniline kontaktivorm, mille abil teenuse saajad saavad pöörduda Internetis teenuseosutaja poole ja millele viimatinimetatu vastab elektronposti teel, välja arvatud olukorras, kus teenuse saaja, kellel ei ole pärast teenuseosutajaga elektroonilisel teel ühenduse võtmist juurdepääsu elektroonilisele võrgule, küsib teenuseosutajalt võimalust kasutada mitte-elektroonilist suhtlusvahendit.

Allkirjad