A BÍRÓSÁG ÍTÉLETE (negyedik tanács)

2008. október 16.*

A C-298/07. sz. ügyben,

az EK 234. cikk alapján benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelem tárgyában, amelyet a Bundesgerichtshof (Németország) a Bírósághoz 2007. június 22-én érkezett, 2007. április 26-i határozatával terjesztett elő az előtte

a **Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV**

és

a **deutsche internet versicherung AG**

között folyamatban lévő eljárásban,

A BÍRÓSÁG (negyedik tanács),

tagjai: K. Lenaerts tanácselnök, R. Silva de Lapuerta, Juhász E., G. Arestis, és J. Malenovský (előadó) bírák,

* Az eljárás nyelve: német.

főtanácsnok: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
hivatalvezető: R. Grass,

tekintettel az írásbeli szakaszra,

figyelembe véve a következők által előterjesztett észrevételeket:

– a Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV képviseletében H. Büttner Rechtsanwalt,

– a deutsche internet versicherung AG képviseletében J. Kummer Rechtsanwalt,

– az olasz kormány képviseletében I. M. Braguglia, meghatalmazotti minőségben, segítője: F. Arena, avvocato dello Stato,

– a lengyel kormány képviseletében T. Nowakowski, meghatalmazotti minőségben,

– a svéd kormány képviseletében S. Johannesson, meghatalmazotti minőségben,

– az Európai Közösségek Bizottsága képviseletében E. Montaguti és G. Braun, meghatalmazotti minőségben,

a főtanácsnok indítványának 2008. május 15-i tárgyaláson történt meghallgatását követően,

meghozta a következő

Ítéletet

1 Az előzetes döntéshozatal iránti kérelem a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és a tanácsi irányelv (irányelv az elektronikus kereskedelemről, a továbbiakban: irányelv) (HL L 178., 1. o.; magyar nyelvű különkiadás 13. fejezet, 25. kötet, 399. o.) 5. cikke (1) bekezdése c) pontjának értelmezésére vonatkozik.

2 E kérelmet a Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (a továbbiakban: Bundesverband) és a deutsche internet versicherung AG (a továbbiakban: DIV) között annak tárgyában folyamatban lévő jogvita keretében terjesztették elő, hogy valamely szolgáltató, aki kizárólag az interneten kínálja szolgáltatásait, még a szerződéskötés előtt köteles-e közölni telefonszámát a szolgáltatás igénybe vevőivel.

Jogi háttér

A közösségi szabályozás

3 Az irányelv 2. cikke előírja:

„Ennek az irányelvnek az alkalmazásában:

a) »információs társadalommal összefüggő szolgáltatások«: a[z 1998. július 20-i] 98/48/EK [európai parlamenti és tanácsi] irányelv [HL L 217., 18. o., magyar nyelvű különkiadás 13. fejezet, 21. kötet, 8. o.] által módosított [a műszaki szabványok és szabályok terén történő információszolgáltatási eljárás megállapításáról szóló, 1998. június 22-i] 98/34/EK [európai parlamenti és tanácsi] irányelv [HL L 204., 37. o., magyar nyelvű különkiadás 13. fejezet, 20. kötet, 337. o.] 1. cikkének (2) bekezdése szerinti szolgáltatások;

b) »szolgáltató«: minden, információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó természetes vagy jogi személy;

[…]

d) »a szolgáltatás igénybe vevője«: bármely természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely szakmai vagy egyéb célból vesz igénybe az információs társadalommal összefüggő valamely szolgáltatást, különösen abból a célból, hogy információhoz jusson vagy az információt hozzáférhetővé tegye;

[…]”

4 Az irányelv 5. cikkének (1) bekezdése szerint:

„(1) A közösségi jog által megállapított egyéb tájékoztatási követelményeken túlmenően a tagállamok biztosítják, hogy a szolgáltató könnyen, közvetlenül és folyamatosan hozzáférhetővé tegye a szolgáltatás igénybe vevői és az illetékes hatóságok számára legalább a következő információkat:

a) a szolgáltató neve;

b) a szolgáltató telephelyének földrajzi címe;

c) a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó, a szolgáltatóval való gyors kapcsolatfelvételt, valamint a közvetlen és hatékony kommunikációt lehetővé tévő adatok, ideértve elektronikus levelezési címét;

[…]”

A nemzeti szabályozás

5 Az elektronikus médiáról szóló 2007. február 26-i törvény (Telemediengesetz) (BGBl. 2007. I., 179. o.) 5. §-a (1) bekezdésének 1. és 2. pontja előírja:

„(1) A kereskedelmi céllal és általában ellenszolgáltatás fejében nyújtott elektronikus média tekintetében a szolgáltató könnyen, közvetlenül és folyamatosan hozzáférhetővé teszi a következő információkat:

1) a szolgáltató neve és telephelyének címe, valamint a jogi személyek vonatkozásában, azok jogi formája, felhatalmazott képviselője, és amennyiben adatok állnak rendelkezésre a társaság tőkéjét illetően, az alaptőke, illetve ha még nem fizettek be minden pénzbeli apportot, az alaptőkébe még befizetendő pénzbeli apport teljes összege;

2) az elérhetőségére vonatkozó, a szolgáltatóval való gyors kapcsolatfelvételt, valamint a közvetlen és hatékony kommunikációt lehetővé tévő adatok, ideértve elektronikus levelezési címét […].”

Az alapeljárás és az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdések

6 A DIV gépjármű-biztosítással foglalkozó biztosító, amely kizárólag az interneten kínálja szolgáltatásait. Az alperes honlapján közli postai levélcímét és elektronikus levelezési címét, nem közli azonban telefonszámát. Telefonszámát csak a biztosítási szerződés megkötését követően teszi hozzáférhetővé. A DIV szolgáltatásai iránt érdeklődők azonban az interneten kitöltött kapcsolatfelvevő adatlap segítségével kérdéseket tehetnek fel a DIV részére, amely elektronikus levélben küldi meg a válaszokat.

7 A német fogyasztóvédelmi szövetség, a Bundesverband álláspontja szerint azonban a DIV a telefonszámát is köteles közölni a honlapján. Ugyanis csak így biztosított a potenciális ügyfél és e biztosítótársaság közötti közvetlen kommunikáció. Így a Bundesverband keresetet indított a Landgericht Dortmundnál (dortmundi regionális bíróság) a DIV ellen, amelyben kéri, hogy kötelezze a bíróság a DIV-et annak abbahagyására, hogy az interneten anélkül kínál biztosítási szolgáltatásokat a fogyasztóknak, hogy telefonszámának közlésével lehetővé tenné az e biztosító társasággal való közvetlen kommunikációt.

8 A Landgericht Dortmund helybenhagyta a Bundesverband kérelmét. A fellebbviteli bíróság viszont elutasította a kérelmet. E bíróság úgy ítélte meg, hogy az ügyfél és a szolgáltató közti közvetlen kommunikációnak nem elengedhetetlen feltétele a telefonszám közlése. Ilyen kommunikációt tesz lehetővé az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap is, mivel a potenciális ügyfél és a DIV közti kommunikációba nem kapcsolódhat be független harmadik fél. Továbbá, amennyiben a DIV 30–60 percen belül válaszol a fogyasztók kérdéseire, a gyors kommunikációra vonatkozó követelmény is teljesül.

9 A Bundesverband felülvizsgálat iránti kérelmet nyújtott be a Bundesgerichtshof előtt a DIV marasztalása érdekében.

10 A Bundesgerichtshof szerint, bár az irányelv 5. cikke (1) bekezdése c) pontjának szövege nem írja elő a telefonszám közlését, e rendelkezés célja mindazonáltal megkövetelheti azt. E kérdés Németországban az ítélkezési gyakorlatban és a jogirodalomban is vitatott. Ugyanígy, az elektronikus kereskedelemről szóló kormányzati törvény (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) tervezetének indokolása szerint szükséges a telefonszám közlése. A Bundesgerichtshof arra is hivatkozik, hogy a valódi párbeszéd értelmében vett, kérdés és válasz formájában megvalósuló kommunikáció csak telefonos kapcsolat során lehetséges.

11 Másrészről azonban a potenciális ügyfelek telefonon feltett kérdéseinek megválaszolásának kötelezettségéből eredő teher miatt a DIV arra kényszerülne, hogy módosítsa a kizárólag az interneten keresztül megvalósuló ügyféltoborzásra épülő üzleti koncepcióját, ami magában hordozza az elektronikus kereskedelem ösztönzése akadályozásának veszélyét. Továbbá az emelt díjas telefonszám alkalmazása visszatartaná a fogyasztókat a szolgáltatóval való kapcsolatfelvételtől, ami hatástalanná tenné e kommunikációs csatornát.

12 E körülmények között a Bundesgerichtshof úgy határozott, hogy az eljárást felfüggeszti, és előzetes döntéshozatal céljából az alábbi kérdéseket terjeszti a Bíróság elé:

„1) A[z] […] irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja alapján köteles-e a szolgáltató arra, hogy a szolgáltatás igénybe vevőjével a gyors kapcsolatfelvétel, valamint a közvetlen és hatékony kommunikáció lehetővé tétele érdekében még a szerződéskötés előtt közölje telefonszámát?

2) Az első kérdésre adandó nemleges válasz esetén:

a) Az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja alapján köteles-e a szolgáltató a szolgáltatás igénybe vevőjével való szerződéskötés előtt az elektronikus levelezési cím közlése mellett másik kommunikációs lehetőséget is biztosítani?

b) Az előző kérdésre adandó igenlő válasz esetén: A másik kommunikációs lehetőség biztosításának követelményét kielégíti-e az, ha a szolgáltató olyan kapcsolatfelvevő adatlapot alkalmaz, amelynek révén a szolgáltatás igénybe vevője az interneten keresztül a szolgáltatóhoz fordulhat, aki a szolgáltatás igénybe vevője által feltett kérdésre a választ elektronikus levélben juttatja el?"

Az előzetes döntéshozatalra előterjesztett kérdésekről

13 Együttesen vizsgálandó kérdéseivel a kérdést előterjesztő bíróság lényegében arra vár választ, hogy az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontját úgy kell-e értelmezni, hogy a szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybe vevőjének az elektronikus levelezési címének, az utóbbival történő szerződéskötés előtt való közlése mellett másik kommunikációs lehetőséget is biztosítani, és ilyen kötelezettség fennállása esetében ezen információk szükségképpen tartalmazzák-e telefonszámát vagy elegendő az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap is.

14 A Bundesverband, valamint az olasz kormány álláspontja szerint a szolgáltató a szolgáltatás igénybe vevőjével az elektronikus levelezési cím mellett másik kommunikációs lehetőséget biztosító adatokat is köteles közölni. A DIV, a lengyel és a svéd kormány, valamint az Európai Közösségek Bizottsága ezzel ellentétes álláspontot képvisel.

15 Előzetesen emlékeztetni kell arra, hogy az állandó ítélkezési gyakorlat szerint valamely közösségi jogi rendelkezés értelmezéséhez nemcsak annak szövegét, hanem annak szövegkörnyezetét, és annak a szabályozásnak a célkitűzéseit is figyelembe kell venni, amelynek az részét képezi (lásd különösen a C-301/98. sz. KVS International ügyben 2000. május 18-án hozott ítélet [EBHT 2000., I-3583. o.] 21. pontját; a C-156/98. sz., Németország kontra Bizottság ügyben 2000. szeptember 19-én hozott ítélet [EBHT 2000., I-6857. o.] 50. pontját; a C-53/05. sz., Bizottság kontra Portugália ügyben 2006. július 6-án hozott ítélet [EBHT 2006., I-6215. o.] 20. pontját és a C-300/05. sz. ZVK-ügyben 2006. november 23-án hozott ítélet [EBHT 2006., I-11169. o.] 15. pontját).

16 Az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja értelmében a szolgáltató köteles hozzáférhetővé tenni a szolgáltatás igénybe vevői számára bizonyos alapvető információkat, így többek között az elérhetőségére vonatkozó, a szolgáltatóval való gyors kapcsolatfelvételt, valamint a közvetlen és hatékony kommunikációt lehetővé tévő adatokat, ideértve elektronikus levelezési címét.

17 Kitűnik tehát a hivatkozott 5. cikk (1) bekezdése c) pontjának szövegéből és különösen az „ideértve” fordulatból, hogy a közösségi jogalkotó kötelezni kívánta a szolgáltatót arra, hogy az elektronikus levelezési címe mellett az e rendelkezés által kitűzött cél elérését biztosító egyéb adatokat is közöljön a szolgáltatás igénybe vevőjével.

18 E szó szerinti értelmezést megerősíti az irányelv 5. cikke (1) bekezdése c) pontjának szövegösszefüggése is. Az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében a szolgáltató által a szolgáltatás igénybe vevője számára kötelezően hozzáférhetővé teendő adatok között szerepel a szolgáltató telephelyének földrajzi címe is. Az utóbbi rendelkezés szövegéből világosan következik tehát, hogy a közösségi jogalkotó

a szolgáltatóval való kapcsolatteremtést és kommunikációt nem kívánta kizárólag az elektronikus levélben történő kommunikációra korlátozni, hanem a postai címet is hozzáférhetővé kívánta tenni a szolgáltatás igénybe vevője számára.

19 Az irányelv által kitűzött célokat illetően először is meg kell állapítani, hogy 1. cikkének (1) bekezdése, valamint (3)–(6) és (8) preambulumbekezdése szerint az irányelv célja hozzájárulni az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások fejlődéséhez és ahhoz, hogy az elektronikus kereskedelem teljes egészében ki tudja aknázni a belső piac nyújtotta lehetőségeket.

20 Jóllehet a közösségi jogalkotó így kívánta ösztönözni az elektronikus kereskedelem fejlődését, az irányelv preambulumbekezdéseinek egyikéből sem következik azonban, hogy az elektronikus kereskedelmet el kívánta szigetelni a belső piac egyéb részeitől. Következésképpen az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontjában szereplő „elektronikus levelezési cím" a közösségi jogalkotó annak biztosítására irányuló akaratát fejezi ki, hogy az elektronikus kommunikációt lehetővé tévő ezen adatot a szolgáltató kötelezően közölje a szolgáltatás igénybe vevőjével, ami azonban nem jelenti azt, hogy lemond a kommunikáció nem elektronikus, kiegészítésként alkalmazható egyéb módozatairól.

21 Ugyanis a kommunikáció egyéb módja igénybevételének lehetősége hiányában a szolgáltatás igénybe vevője adott esetben, ha a szolgáltatóval elektronikus úton való kapcsolatfelvételt követően átmenetileg nem fér hozzá az elektronikus hálózathoz, nem tud szerződést kötni, és így ki lesz zárva a piacról. E kizárás olyan jellegű, hogy gyengíti és elválasztja a piac többi részétől az érintett ágazatot, és így alkalmas a belső piac működésének akadályozására, ami az irányelvet részben megfosztja hatékony érvényesülésétől.

22 Másodsorban az irányelv, amint az többek között 1. cikke (3) bekezdéséből, valamint (7), (10) és (11) preambulumbekezdéséből kitűnik, a fogyasztók érdekeinek biztosítására is irányul. E védelmet a szolgáltató és a szolgáltatás igénybe vevője közti kapcsolat minden egyes szakaszában biztosítani kell.

23 Ebből következik, hogy amennyiben a szolgáltató által közölt adatok lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás igénybe vevője felmérje jövőbeni kötelezettségvállalásának terjedelmét, elkerülve ezzel többek között valamely hátrányos szerződés megkötéséhez vezető hibás döntés veszélyét, a szerződéskötést megelőzően szintén szükségesnek bizonyulhat másik kommunikációs csatorna biztosítása.

24 A másik – adott esetben nem elektronikus – kommunikációs csatornának a szolgáltatás igénybe vevője számára való biztosítása nem tekinthető továbbá a szolgáltatásait az interneten kínáló szolgáltatóra háruló súlyos gazdasági tehernek. Ugyanis az ilyen szolgáltató rendszerint olyan fogyasztókat céloz meg, akik könnyen hozzáférnek az elektronikus hálózathoz, és jártasak az ilyen kommunikációban. Így csak rendkívüli körülmények között kell az elektronikus kommunikációt nem elektronikus kommunikációval kiegészíteni.

25 E fenti megfontolások összességéből következik, hogy az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja értelmében a szolgáltató a szolgáltatás igénybe vevője számára az elektronikus levelezési címe mellett egy másik gyors, közvetlen és hatékony kommunikációs csatornát is köteles biztosítani.

26 Meg kell ennélfogva vizsgálni, hogy a szolgáltatás igénybe vevője számára ezen egyéb kommunikációs csatornához való hozzáférést biztosító adatoknak szükségképpen tartalmazniuk kell-e a telefonszámot.

27 A DIV-vel a lengyel és a svéd kormánnyal, valamint a Bizottsággal ellentétben a Bundesverband és az olasz kormány álláspontja szerint a szolgáltató köteles közölni a szolgáltatás igénybe vevőjével a telefonszámát, mivel egyedül a telefon elégíti ki az irányelv értelmében vett közvetlen és hatékony kommunikáció követelményét. Ugyanis a közvetlen kommunikáció mindenképpen interperszonális és hatékony kommunikációt feltételez, nem a közölt információk később történő feldolgozását, hanem szinte azonnali reakciót.

28 Nem vitatott, hogy a telefonon történő kommunikáció közvetlen és hatékony kommunikációnak tekinthető, még ha nem is hagy maga után kézzelfogható nyomokat, és befejezését követően főszabály szerint nem marad fenn bizonyíték a tartalmáról.

29 E tekintetben először is meg kell állapítani, hogy az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja szerinti „közvetlen" melléknév nem szükségképpen beszéd formájában történő kommunikációt – azaz valódi párbeszédet – jelent, hanem csupán azt, hogy az érintettek között nincs közvetítő.

30 Egyébiránt a hatákony kommunikáció nem jelent a kérdésre adott azonnali választ. A kommunikáció sokkal inkább akkor tekinthető hatékonynak, ha a megfelelő információk megszerzését az igénybe vevő szükségleteivel vagy jogos elvárásaival összhangban lévő határidőn belül lehetővé teszi.

31 Magától értetődő, hogy a telefonon történő kommunikáción kívül egyéb kommunikációs csatornák is vannak, amelyek megfelelnek az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja szerinti közvetlen és hatékony kommunikáció követelményének, úgymint a közvetítő nélküli és elegendően folyékony kommunikáció, mint például a szolgáltató helyiségeiben valamely felelős személlyel személyes kapcsolaton alapuló vagy a faxon történő kommunikáció.

32 E megfontolások összességének függvényében a szolgáltató által a szolgáltatás igénybe vevőjével az utóbbival történő szerződéskötés előtt kötelezően közlendő, ezen egyéb kommunikációs csatornához történő hozzáférést lehetővé tevő adatok nem foglalják szükségképpen magukban a telefonszámot.

33 Az előző elemzés keretében levont következtetések arra is választ adnak, hogy valamely elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap, amelyen keresztül a szolgáltatás igénybe vevője interneten a szolgáltatóhoz fordulhat, aki elektronikus levélben válaszol, kielégíti-e az irányelv követelményeit.

34 A Bundesverband álláspontja szerint, amelyet lényegében támogat az olasz kormány, az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap nem megfelelő, mivel nem tesz lehetővé gyors, közvetlen és hatékony kapcsolatfelvételt. Ezzel ellentétben a DIV és a Bizottság álláspontja szerint elegendő az ilyen adatlap, különösen mivel az irányelv nem követel „párhuzamos és egyidejű" kommunikációt.

35 Igaz, hogy az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja szerinti közvetlen és hatékony kommunikációt biztosító csatornának tekinthető, ha – amint az az alapügy irataiból kitűnik – a szolgáltató a fogyasztók kérdéseire 30–60 percen belül válaszol.

36 Mindazonáltal inkább rendkívülinek tekinthető körülmények között, amikor a szolgáltatás igénybe vevője a szolgáltatóval való elektronikus úton történő kapcsolatfelvételt követően különböző okok miatt, mint például utazás, szabadság vagy kiküldetés nem fér hozzá az elektronikus hálózathoz, az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlapon keresztül történő kommunikáció nem tekinthető az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontja szerinti hatékony kommunikációnak.

37 Ugyanis, amennyiben a hivatkozott adatlap is elektronikus jellegű kommunikációs csatornát jelent, az interneten lévő adatlap kitöltése e helyzetekben nem teszi lehetővé a szolgáltató és a szolgáltatás igénybe vevője közti folyékony, tehát hatékony kommunikációt, ami ellentétes az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontjával.

38 A jelen ítélet 36. pontjában leírt helyzetekben kizárólag elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap felajánlása nem összeegyeztethető a közösségi jogalkotó akaratával, aki – amint az a jelen ítélet 20. pontjában szerepel – ösztönözni kívánta az elektronikus kereskedelem fejlődését, e kereskedelmet azonban nem kívánta elszigetelni a belső piac többi részétől.

39 Így e helyzetekben a szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére a szolgáltató köteles az utóbbival nem elektronikus kommunikációs csatornát is közölni, amely lehetővé teszi számára a hatékony kommunikáció fenntartását.

40 A fenti megfontolások összességére figyelemmel az előterjesztett kérdésekre azt a választ kell adni, hogy az irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontját akként kell értelmezni, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybe vevőjével, az utóbbival való szerződéskötést megelőzően az elektronikus levelezési címe mellett egyéb információkat is köteles közölni, amelyek gyors kapcsolatfelvételt, valamint közvetlen és hatékony kommunikációt tesznek lehetővé. Ezen információk között nem feltétlenül kell szerepelnie a telefonszámnak. Az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap is megfelel, amelynek segítségével a szolgáltatás igénybe vevője az interneten a szolgáltatóhoz fordulhat, és amelyre az utóbbi elektronikus levélben válaszol, azon helyzeteket kivéve, amikor a szolgáltatás igénybe vevője, aki a szolgáltatóval való elektronikus úton történő kapcsolatfelvételt követően nem fér hozzá az elektronikus hálózathoz, az utóbbitól nem elektronikus kommunikációs csatornához való hozzáférést kér.

A költségekről

41 Mivel ez az eljárás az alapeljárásban részt vevő felek számára a kérdést előterjesztő bíróság előtt folyamatban lévő eljárás egy szakaszát képezi, ez a bíróság dönt a költségekről. Az észrevételeknek a Bíróság elé terjesztésével kapcsolatban felmerült költségek, az említett felek költségeinek kivételével, nem téríthetők meg.

A fenti indokok alapján a Bíróság (negyedik tanács) a következőképpen határozott:

A belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és a tanácsi irányelv (irányelv az elektronikus kereskedelemről) 5. cikke (1) bekezdésének c) pontját akként kell értelmezni, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybe vevőjével, az utóbbival való szerződéskötést megelőzően az elektronikus levelezési címe mellett egyéb információkat is köteles közölni, amelyek gyors kapcsolatfelvételt, valamint közvetlen és hatékony kommunikációt tesznek lehetővé. Ezen információk között nem kell feltétlenül szerepelnie a telefonszámnak. Az elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap is megfelel, amelynek segítségével a szolgáltatás igénybe vevője az interneten a szolgáltatóhoz fordulhat és amelyre az utóbbi elektronikus levélben válaszol, azon helyzeteket kivéve, amikor a szolgáltatás igénybe vevője, aki a szolgáltatóval való, elektronikus úton történő kapcsolatfelvételt követően nem fér hozzá az elektronikus hálózathoz, az utóbbitól nem elektronikus kommunikációs csatornához való hozzáférést kér.

Aláírások