WYROK TRYBUNAŁU (czwarta izba)

z dnia 16 października 2008 r.*

W sprawie C-298/07

mającej za przedmiot wniosek o wydanie, na podstawie art. 234 WE, orzeczenia w trybie prejudycjalnym, złożony przez Bundesgerichtshof (Niemcy) postanowieniem z dnia 26 kwietnia 2007 r., które wpłynęło do Trybunału w dniu 22 czerwca 2007 r., w postępowaniu:

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

przeciwko

deutsche internet versicherung AG,

TRYBUNAŁ (czwarta izba),

w składzie: K. Lenaerts, prezes izby, R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis, i J. Malenovský (sprawozdawca), sędziowie,

* Język postępowania: niemiecki.

rzecznik generalny: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
sekretarz: R. Grass,

uwzględniając procedurę pisemną,

rozważywszy uwagi przedstawione:

— w imieniu Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV przez H. Büttnera, Rechtsanwalt,

— w imieniu deutsche internet versicherung AG przez J. Kummera, Rechtsanwalt,

— w imieniu rządu włoskiego przez I.M. Braguglię, działającego w charakterze pełnomocnika, wspieranego przez F. Arenę, avvocato dello Stato,

— w imieniu rządu polskiego przez T. Nowakowskiego, działającego w charakterze pełnomocnika,

— w imieniu rządu szwedzkiego przez S. Johannesson, działającą w charakterze pełnomocnika,

— w imieniu Komisji Wspólnot Europejskich przez E. Montaguti oraz G. Brauna, działających w charakterze pełnomocników,

po zapoznaniu się z opinią rzecznika generalnego na posiedzeniu w dniu 15 maja 2008 r.,

wydaje następujący

Wyrok

1 Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym dotyczy wykładni art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) (Dz.U. L 178, s. 1, zwanej dalej „dyrektywą").

2 Z wnioskiem tym wystąpiono w ramach sporu między Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (zwanym dalej „Bundesverband") a deutsche internet versicherung AG (zwaną dalej „DIV") dotyczącego kwestii, czy usługodawca działający wyłącznie w Internecie musi koniecznie podać klientom swój numer telefonu nawet przed zawarciem umowy.

Ramy prawne

Uregulowania wspólnotowe

3 Artykuł 2 dyrektywy stanowi:

„Do celów niniejszej dyrektywy następujące pojęcia oznaczają:

a) »usługi społeczeństwa informacyjnego«: usługi w rozumieniu art. 1 ust. 2 dyrektywy 98/34/WE [Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 22 czerwca 1998 r. ustanawiającej procedurę udzielania informacji w zakresie norm i przepisów technicznych (Dz.U. L 204, s. 37)], zmienionej dyrektywą 98/48/WE [Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lipca 1998 r. (Dz.U. L 217, s. 18)];

b) »usługodawca«: każda osoba fizyczna lub prawna, która świadczy usługę społeczeństwa informacyjnego;

[…]

d) »usługobiorca«: każda osoba fizyczna lub prawna, która do celów zawodowych lub innych korzysta z usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności w celu poszukiwania informacji lub uzyskania do niej dostępu;

[…]”.

4 Artykuł 5 ust. 1 dyrektywy stanowi:

„1. Poza innymi wymaganiami dotyczącymi informacji przewidzianymi przez prawo wspólnotowe państwa członkowskie zapewniają, żeby usługodawca umożliwił łatwy, bezpośredni i stały dostęp usługobiorcom oraz właściwym władzom co najmniej do następujących informacji:

a) nazwy usługodawcy;

b) adresu geograficznego siedziby usługodawcy;

c) danych szczegółowych o usługodawcy, łącznie z jego adresem poczty elektronicznej, umożliwiającym szybki kontakt oraz bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się;

[…]”.

Uregulowania krajowe

5 Paragraf 5 ust. 1 pkt 1 i 2 Telemediengesetz (ustawy o mediach elektronicznych, BGBl. 2007 I, s. 179) z dnia 26 lutego 2007 r. stanowi:

„1. W odniesieniu do mediów elektronicznych udostępnianych w celach handlowych, co do zasady za wynagrodzeniem, usługodawcy zobowiązani są podać w łatwo rozpoznawalny, bezpośredni i stały sposób następujące informacje:

1) nazwę i adres, pod którymi są zarejestrowane, w przypadku osób prawnych również formę prawną, pełnomocników, a gdy istnieją dane dotyczące kapitału spółki — kapitał zakładowy, zaś gdy całość wkładów pieniężnych nie została wpłacona — sumę pozostałych do wpłacenia kwot;

2) dane umożliwiające szybkie nawiązanie kontaktu drogą elektroniczną i bezpośrednie porozumiewanie się z nimi, łącznie z adresem poczty elektronicznej […]”.

Postępowanie przed sądem krajowym i pytania prejudycjalne

6 DIV jest zakładem ubezpieczeń sprzedającym ubezpieczenia samochodów wyłącznie za pośrednictwem Internetu. Na swojej stronie internetowej spółka ta podaje swój adres pocztowy i adres poczty elektronicznej, ale nie podaje numeru telefonu, który udostępnia klientom, dopiero gdy dojdzie do zawarcia umowy ubezpieczenia. Zainteresowani usługami DIV mogą natomiast kierować do niej pytania za pomocą formularza kontaktowego w Internecie, na który odpowiedzi przekazywane są pocztą elektroniczną.

7 Bundesverband, niemiecki związek organizacji konsumenckich, uważa jednak, że DIV ma obowiązek podania numeru telefonu na swojej stronie internetowej. Jest to bowiem, jego zdaniem, jedyny sposób zagwarantowania bezpośredniego porozumiewania się między potencjalnym klientem a tym zakładem ubezpieczeń. W związku z tym Bundesverband wniósł do Landgericht Dortmund (sądu krajowego w Dortmundzie) skargę na DIV, domagając się, by nakazano jej, by zaprzestała oferowania konsumentom usług ubezpieczeniowych za pośrednictwem Internetu, nie umożliwiając im przy tym bezpośredniej komunikacji telefonicznej z tym zakładem ubezpieczeń.

8 Landgericht Dortmund uwzględnił wniosek Bundesverband. Odrzucił go natomiast sąd apelacyjny. Sąd ten uznał, że podanie numeru telefonu nie jest niezbędne do tego, by umożliwić bezpośrednie porozumiewanie się klienta z usługodawcą. Taki rodzaj porozumiewania się można bowiem zapewnić za pośrednictwem formularza on-line, przy którym jakakolwiek postronna osoba nie włącza się do komunikacji między potencjalnym klientem a DIV. Ponadto ze względu na to, że DIV odpowiada na zadane przez klientów pytania w czasie wynoszącym 30–60 minut, spełnienie wymogu szybkiego porozumiewania się również jest zagwarantowane.

9 Bundesverband wniósł skargę rewizyjną do Bundesgerichtshof w celu uzyskania orzeczenia niekorzystnego dla DIV.

10 Zdaniem Bundesgerichtshof, choć treść art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy nie wymaga podania numer telefonu, cel tego przepisu mógłby jednak wymagać jego podania. W Niemczech kwestia ta jest zresztą przedmiotem sporów w orzecznictwie i doktrynie. Podobnie w uzasadnieniu do rządowego projektu Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz (ustawy o handlu elektronicznym) wskazano konieczność podania numeru telefonu. Bundesgerichtshof podnosi również, że jedynie przez telefon możliwe jest porozumiewanie się w formie słownej wymiany, w sensie rzeczywistego dialogu.

11 Z drugiej strony ograniczenie wynikające z konieczności odpowiadania na telefoniczne zapytania potencjalnych klientów zmusiłoby DIV do zmiany jej strategii handlowej polegającej na zdobywaniu klientów wyłącznie przez Internet, co mogłoby stanowić przeszkodę w promowaniu handlu elektronicznego. Ponadto obciążenie numeru zbyt wysokimi opłatami zniechęcałby konsumentów do skontaktowania się z usługodawcą, co sprawiłoby, że ten sposób porozumiewania się stałby się nieskuteczny.

12 W tych okolicznościach Bundesgerichtshof postanowił zawiesić postępowanie i zwrócić się do Trybunału z następującymi pytaniami prejudycjalnymi:

„1) Czy zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy […], w celu umożliwienia szybkiego kontaktu oraz bezpośredniego i skutecznego porozumiewania się usługodawca jest zobowiązany przed zawarciem umowy z usługobiorcą do podania numeru telefonu?

2) Jeżeli na pytanie pierwsze należy odpowiedzieć przecząco:

a) Czy zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy usługodawca, poza podaniem adresu poczty elektronicznej, jest zobowiązany przed zawarciem umowy z usługobiorcą do stworzenia drugiej możliwości nawiązania z nim kontaktu?

b) Jeżeli na powyższe pytanie należy odpowiedzieć twierdząco: czy w odniesieniu do drugiej możliwości nawiązania kontaktu wystarczy, że usługodawca stworzy formularz on-line, za pomocą którego usługobiorca może się do niego zwrócić za pośrednictwem Internetu, i udziela odpowiedzi na zapytanie usługobiorcy za pośrednictwem poczty elektronicznej?".

W przedmiocie pytań prejudycjalnych

13 W swoich pytaniach, które należy rozpatrywać łącznie, sąd krajowy dąży w istocie do uzyskania odpowiedzi na pytanie, czy art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że usługodawca jest obowiązany podać usługobiorcom, zanim zawrze z nimi jakąkolwiek umowę, oprócz swojego adresu poczty elektronicznej inne informacje umożliwiające dodatkową drogę porozumiewania się z nim, a jeśli taki obowiązek istnieje, czy informacje te muszą koniecznie zawierać numer telefonu, czy też wystarczy formularz on-line.

14 Bundesverband i rząd włoski uważają, że oprócz adresu poczty elektronicznej usługodawca powinien podać usługobiorcy inne informacje umożliwiające dodatkową drogę porozumiewania się. DIV, rząd polski i szwedzki oraz Komisja Wspólnot Europejskich są odmiennego zdania.

15 W pierwszej kolejności należy przypomnieć, że zgodnie z utrwalonym orzecznictwem przy dokonywaniu wykładni przepisu prawa wspólnotowego należy brać pod uwagę nie tylko jego brzmienie, lecz także jego kontekst oraz cele regulacji, której część on stanowi (zob. w szczególności wyroki: z dnia 18 maja 2000 r. w sprawie C-301/98 KVS International, Rec. s. I-3583, pkt 21, z dnia 19 września 2000 r. w sprawie C-156/98 Niemcy przeciwko Komisji, Rec. s. I-6857, pkt 50, z dnia 6 lipca 2006 r. w sprawie C-53/05 Komisja przeciwko Portugalii, Zb.Orz. s. I-6215, pkt 20 i z dnia 23 listopada 2006 r. w sprawie C-300/05 ZVK, Zb.Orz. s. I-11169, pkt 15).

16 Zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy usługodawca musi umożliwić usługobiorcom dostęp do minimalnego zakresu niektórych informacji, do których należą dane, łącznie z adresem poczty elektronicznej, umożliwiające usługobiorcom szybki kontakt oraz bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się z usługodawcą.

17 Z brzmienia art. 5 ust. 1 lit. c), a w szczególności z wyrażenia „łącznie z" wynika więc, że zamiarem ustawodawcy wspólnotowego było zobowiązanie usługodawcy do podania usługobiorcom, oprócz swojego adresu poczty elektronicznej, innych danych umożliwiających osiągnięcie skutku, który ten przepis ma na celu.

18 Taka dosłowna wykładnia znajduje potwierdzenie w związku z kontekstem, w jakim znajduje się art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy. Zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. b) dyrektywy w ramach informacji, które usługodawca jest zobowiązany udostępnić usługobiorcom, znajduje się również adres jego siedziby. Tak więc z brzmienia tego ostatniego przepisu jasno wynika, że ustawodawca wspólnotowy nie zamierzał ograniczać możliwości

nawiązania kontaktu i porozumiewania się z usługodawcą do jednej tylko drogi komunikacji, którą stanowi poczta elektroniczna, lecz pragnął zapewnić usługobiorcom dostęp do adresu pocztowego.

19 Jeśli chodzi o zamierzone w dyrektywie cele, należy, po pierwsze, zwrócić uwagę, iż zgodnie z art. 1 ust. 1, a także motywami 3, 6 i 8, ma ona na celu przyczynienie się do rozwoju usług społeczeństwa informacyjnego i lepsze ukazanie możliwości, które daje handlowi elektronicznemu rynek wewnętrzny.

20 Choć ustawodawca wspólnotowy pragnął w ten sposób promować rozwój handlu elektronicznego, to jednak z żadnego z motywów dyrektywy nie wynika, że chciał wyizolować handel elektroniczny z reszty rynku wewnętrznego. W związku z tym wzmianka o „adresie poczty elektronicznej", znajdująca się w art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy, stanowi wyraz woli ustawodawcy wspólnotowego, by zagwarantować, żeby informacja ta, umożliwiająca porozumiewanie się drogą elektroniczną, była koniecznie podawana usługobiorcom przez usługodawcę, co jednak nie oznacza, że ustawodawca pragnął zrezygnować z innych nieelektronicznych sposobów porozumiewania się, które można stosować dodatkowo.

21 Wobec braku możliwości skorzystania w razie potrzeby z innego sposobu porozumiewania się, w sytuacji, w której usługobiorcy po nawiązaniu kontaktu z usługodawcą drogą elektroniczną byliby czasowo pozbawieni dostępu do sieci elektronicznej, mogliby oni nie mieć możliwości zawarcia umowy, a przez to mogliby zostać wykluczeni z rynku. Takie wykluczenie może osłabić dany sektor i oderwać go od reszty rynku, a zatem może ono stanowić przeszkodę dla funkcjonowania rynku wewnętrznego, częściowo pozbawiając dyrektywę skuteczności.

22 Po drugie, dyrektywa, co wynika w szczególności z art. 1 ust. 3 oraz z motywów 7, 10 i 11, ma również na celu zagwarantowanie ochrony interesów konsumentów. Ochrona ta powinna być zapewniona na każdym etapie kontaktów między usługodawcą a usługobiorcami.

23 Wynika z tego, że w zakresie, w jakim informacje podawane przez usługodawcę pozwalają usługobiorcom ocenić zakres ich przyszłych zobowiązań i uniknąć w szczególności ryzyka niektórych pomyłek mogących prowadzić do zawarcia niekorzystnej umowy, dodatkowy sposób porozumiewania się może również okazać się niezbędny, zanim taka umowa zostanie zawarta.

24 Umożliwienia usługodawcom skorzystania z dodatkowego sposobu porozumiewania się, w razie potrzeby o charakterze nieelektronicznym, nie można uznać ponadto za znaczne ekonomiczne obciążenie dla usługodawcy, który oferuje swe usługi przez Internet. Tego rodzaju usługodawca kieruje zwykle swoją ofertę do konsumentów, którzy mają łatwy dostęp do sieci elektronicznej i są zaznajomieniu z tym sposobem porozumiewania się. Zatem jedynie w wyjątkowych okolicznościach porozumiewanie się drogą elektroniczną musiałoby zostać zastąpione przez nieelektroniczną komunikację.

25 Z powyższych rozważań wynika, że zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy usługodawca ma obowiązek zapewnienia usługodawcom szybkiego, bezpośredniego i skutecznego sposobu porozumiewania się, dodatkowego w stosunku do adresu poczty elektronicznej.

26 Należy zatem zastanowić się, czy wśród informacji umożliwiających usługobiorcom skorzystanie z takiego innego sposobu porozumiewania się musi koniecznie znaleźć się numer telefonu.

27 W przeciwieństwie do DIV, rządów polskiego i szwedzkiego oraz Komisji, Bundesverband i rząd włoski utrzymują, że usługodawca zobowiązany jest podać usługodawcom numer telefonu, gdyż jedynie telefon może spełnić wymogi bezpośredniego i skutecznego porozumiewania się w rozumieniu dyrektywy. Bezpośrednie porozumiewanie się musi oznaczać porozumiewanie się człowieka z człowiekiem, natomiast skuteczne porozumiewanie się wymaga niemal natychmiastowego, a nie odsuniętego w czasie, przetworzenia przekazywanych informacji.

28 Bezsporny jest fakt, że telefoniczny sposób porozumiewania się można uznać za bezpośredni i skuteczny, mimo iż nie pozostawia żadnych namacalnych śladów i po zakończeniu zasadniczo nie dostarcza żadnego materiału dowodowego co do jego treści.

29 W tym względzie należy zauważyć, po pierwsze, że przymiotnik „bezpośrednie" w rozumieniu art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy niekoniecznie oznacza porozumiewanie się w drodze wymiany słownej, czyli prawdziwy dialog, lecz jedynie brak pośrednika.

30 Po drugie, skuteczne porozumiewanie się nie może oznaczać, że odpowiedź udzielona na dane pytanie będzie natychmiastowa. Przeciwnie, należy uznać, że porozumiewanie się jest skuteczne, jeżeli umożliwia uzyskanie odpowiednich informacji w terminie dającym się pogodzić z potrzebami lub uzasadnionymi oczekiwaniami odbiorcy.

31 Jest oczywiste, że istnieją inne drogi porozumiewania się, oprócz wspomnianej drogi telefonicznej, zdolne wypełnić kryteria bezpośredniego i skutecznego porozumiewania się, o których mowa w art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy, czyli komunikacji bez pośrednika i wystarczająco płynnej, takie jak nawiązywanie osobistego kontaktu z odpowiedzialną osobą w pomieszczeniach przedsiębiorstwa usługodawcy lub za pośrednictwem faksu.

32 W świetle tych wszystkich danych informacje umożliwiające inną drogę porozumiewania się, które usługodawca ma obowiązek podać usługodawcom, zanim w ogóle zostanie zawarta między nimi jakakolwiek umowa, nie muszą koniecznie zawierać numeru telefonu.

33 Składowe odpowiedzi przedstawione w ramach powyższej analizy pozwalają również odpowiedzieć na pytanie, czy formularz on-line, za pomocą którego usługobiorcy mogą zwrócić się przez Internet do usługodawcy, który udziela odpowiedzi pocztą elektroniczną, spełnia wymogi dyrektywy.

34 Bundesverband, któremu wtóruje zasadniczo rząd włoski, uważa, że formularz on-line nie jest właściwy, ponieważ nie umożliwia on szybkiego, bezpośredniego i skutecznego kontaktu. Natomiast DIV i Komisja uważają, że formularz taki wystarczy, w szczególności dlatego że dyrektywa nie wymaga „równoległego-symultanicznego" porozumiewania się.

35 Rzeczywiście, formularz on-line można uznać za metodę umożliwiającą bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się w rozumieniu art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy, jeżeli — jak wynika z akt sprawy zawisłej przed sądem krajowym — usługodawca odpowiada na zadawane przez konsumentów pytania w ciągu 30–60 minut.

36 Jednakże w raczej wyjątkowych sytuacjach, gdy usługobiorca, po nawiązaniu kontaktu z usługodawcą drogą elektroniczną, z różnych przyczyn, takich jak podróż, urlop lub delegacja, zostaje pozbawiony dostępu do sieci, porozumiewania się za pomocą formularza on-line nie można już uznać za skuteczne w rozumieniu art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy.

37 Ponieważ formularz ten stanowi również sposób porozumiewania się o charakterze elektronicznym, konieczność posługiwania się formularzem w Internecie nie umożliwiłaby bowiem utrzymania w takich wypadkach płynnej, a tym samym skutecznej komunikacji między usługodawcą a usługobiorcą, co jest niezgodne z art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy.

38 W sytuacjach opisanych w pkt 36 niniejszego wyroku udostępnienie wyłącznie formularza on-line nie jest też zgodne z wolą ustawodawcy wspólnotowego, który — jak zostało to już powiedziane w pkt 20 niniejszego wyroku — pragnął promować rozwój handlu elektronicznego, lecz nie chciał go wyizolować z reszty rynku wewnętrznego.

39 Zatem w tych sytuacjach, na żądanie usługobiorcy, usługodawca powinien udostępnić mu nieelektroniczny sposób porozumiewania się, umożliwiający utrzymanie skutecznej komunikacji.

40 W świetle całości powyższych rozważań na zadane pytania należy odpowiedzieć, że art. 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy należy interpretować w ten sposób, iż usługodawca jest obowiązany podać usługobiorcom, zanim zostanie zawarta z nimi jakakolwiek umowa, oprócz adresu poczty elektronicznej, inne dane umożliwiające nawiązanie szybkiego kontaktu oraz bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się. Dane te nie muszą koniecznie zawierać numeru telefonu. Mogą mieć postać formularza on-line, za którego pośrednictwem usługobiorcy mogą zwracać się przez Internet do usługodawcy i na który odpowiada on za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wyjątkiem przypadków, w których usługobiorca, po nawiązaniu kontaktu z usługodawcą drogą elektroniczną, będąc pozbawionym dostępu do sieci, poprosi usługodawcę o udostępnienie nieelektronicznego sposobu porozumiewania się.

W przedmiocie kosztów

41 Dla stron postępowania przed sądem krajowym niniejsze postępowanie ma charakter incydentalny, dotyczy bowiem kwestii podniesionej przed tym sądem, do niego zatem należy rozstrzygnięcie o kosztach. Koszty poniesione w związku z przedstawieniem uwag Trybunałowi, inne niż poniesione przez strony postępowania przed sądem krajowym, nie podlegają zwrotowi.

Z powyższych względów Trybunał (czwarta izba) orzeka, co następuje:

Artykuł 5 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) należy interpretować w ten sposób, iż usługodawca jest obowiązany podać usługobiorcom, zanim zostanie z nimi zawarta jakakolwiek umowa, oprócz adresu poczty elektronicznej, inne dane umożliwiające nawiązanie szybkiego kontaktu oraz bezpośrednie i skuteczne porozumiewanie się. Dane te nie muszą koniecznie zawierać numeru telefonu. Mogą mieć postać formularza on-line, za którego pośrednictwem usługobiorcy mogą zwracać się przez Internet do usługodawcy i na który odpowiada on za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wyjątkiem przypadków, w których usługobiorca, po nawiązaniu kontaktu z usługodawcą drogą elektroniczną, będąc pozbawionym dostępu do sieci, poprosi usługodawcę o udostępnienie nieelektronicznego sposobu porozumiewania się.

Podpisy