ROZSUDOK SÚDNEHO DVORA (štvrtá komora)

zo 16. októbra 2008 *

Vo veci C-298/07,

ktorej predmetom je návrh na začatie prejudiciálneho konania podľa článku 234 ES, podaný rozhodnutím Bundesgerichtshof (Nemecko) z 26. apríla 2007 a doručený Súdnemu dvoru 22. júna 2007, ktorý súvisí s konaním:

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

deutsche internet versicherung AG,

SÚDNY DVOR (štvrtá komora),

v zložení: predseda štvrtej komory K. Lenaerts, sudcovia R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis a J. Malenovský (spravodajca),

* Jazyk konania: nemčina.

generálny advokát: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
tajomník: R. Grass,

so zreteľom na písomnú časť konania,

so zreteľom na pripomienky, ktoré predložili:

— Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, v zastúpení: H. Büttner, Rechtsanwalt,

— deutsche internet versicherung AG, v zastúpení: J. Kummer, Rechtsanwalt,

— talianska vláda, v zastúpení: I. M. Braguglia, splnomocnený zástupca, za právnej pomoci F. Arena, avvocato dello Stato,

— poľská vláda, v zastúpení: T. Nowakowski, splnomocnený zástupca,

— švédska vláda, v zastúpení: S. Johannesson, splnomocnená zástupkyňa,

— Komisia Európskych spoločenstiev, v zastúpení: E. Montaguti a G. Braun, splnomocnení zástupcovia,

po vypočutí návrhov generálneho advokáta na pojednávaní 15. mája 2008,

vyhlásil tento

Rozsudok

1 Návrh na začatie prejudiciálneho konania sa týka výkladu článku 5 ods. 1 písm. c) smernice 2000/31/ES Európskeho parlamentu a Rady z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode („smernica o elektronickom obchode“) (Ú. v. ES L 178, s. 1; Mim. vyd. 13/025, s. 399, ďalej len „smernica“).

2 Tento návrh bol podaný v rámci sporu medzi Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (ďalej len „Bundesverband“) a deutsche internet versicherung AG (ďalej len „DIV“) týkajúceho sa otázky, či poskytovateľ služieb, ktorý ponúka svoje služby výlučne cez internet, musí povinne oznámiť svoje telefónne číslo klientom, a to aj pred uzavretím zmluvy.

Právny rámec

Právna úprava Spoločenstva

3 Článok 2 smernice stanovuje:

„Na účely tejto smernice majú nasledujúce výrazy uvedený význam:

a) ‚služby informačnej spoločnosti': služby v zmysle článku 1 ods. 2 smernice [Európskeho parlamentu a Rady] 98/34/ES [z 22. júna 1998 o postupe pri poskytovaní informácií v oblasti technických noriem a predpisov (Ú. v. ES L 204, s. 37; Mim. vyd. 13/020, s. 337)], naposledy zmenenej a doplnenej smernicou [Európskeho parlamentu a Rady] 98/48/ES [z 20. júla 1998 (Ú. v. ES L 217, s. 18; Mim. vyd. 13/021, s. 8)];

b) ‚poskytovateľ služieb': každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje služby informačnej spoločnosti;

…

d) ‚príjemca služby': právnická alebo fyzická osoba, ktorá na účely svojej odbornej činnosti alebo inak využíva službu informačnej spoločnosti, najmä za účelom vyhľadávania alebo sprístupňovania informácií;

…"

4 Článok 5 ods. 1 smernice stanovuje:

„1. Okrem ostatných požiadaviek na informácie, ktoré sú ustanovené v práve spoločenstva, musia členské štáty zabezpečiť, aby poskytovateľ služieb poskytol príjemcom služby a príslušným orgánom minimálne tieto informácie, ktoré musia byť ľahko, priamo a stále dostupné:

a) názov/meno poskytovateľa služieb;

b) zemepisnú adresu, na ktorej má poskytovateľ služieb sídlo;

c) podrobné informácie o poskytovateľovi služieb, vrátane adresy jeho elektronickej pošty, ktorá mu umožní, aby bolo možné sa s ním rýchlo spojiť a aby s ním bolo možné komunikovať priamo a efektívne;

…“

Vnútroštátna právna úprava

5 § 5 ods. 1 body 1 a 2 zákona o prostriedkoch komunikácie na diaľku (Telemediengesetz) z 26. februára 2007 (BGBl. 2007 I, s. 179) stanovujú:

„1. Poskytovatelia služieb, ktorí ponúkajú, v zásade za úhradu, telekomunikačné prostriedky na obchodné účely, musia umožniť ľahký, priamy a stály prístup k týmto informáciám:

(1) meno a adresu bydliska/sídla. Právnické osoby musia uviesť právnu formu, osoby oprávnené konať v ich mene, a ak existujú informácie týkajúce sa základného imania, základné imanie, a za predpokladu, že neboli zložené všetky peňažné vklady, celkovú výšku nesplatených vkladov;

(2) podrobné informácie, vrátane adresy elektronickej pošty, aby bolo možné sa s nimi rýchlo spojiť a nadviazať s nimi priamu a efektívnu komunikáciu elektronickou cestou…“

Spor vo veci samej a prejudiciálne otázky

6 DIV je spoločnosť, ktorá ponúka poistenie motorových vozidiel výlučne cez internet. Na svojich internetových stránkach uvádza svoju poštovú adresu, ako aj svoju e-mailovú adresu, ale neuvádza žiadne telefónne číslo. Tento údaj poskytuje len zákazníkom, s ktorými uzatvorí poistnú zmluvu. Záujemcovia o služby spoločnosti DIV jej však môžu klásť otázky prostredníctvom kontaktného elektronického formulára, pričom odpovede dostanú e-mailom.

7 Bundesverband, nemecká federácia združení na ochranu spotrebiteľov, sa však nazdáva, že DIV má povinnosť uviesť na svojej internetovej stránke telefónne číslo. Nazdáva sa, že toto je jediný spôsob ako zabezpečiť priamu komunikáciu medzi potenciálnym klientom a poisťovňou. Bundesverband teda podala proti DIV žalobu na Landgericht Dortmund (Krajinský súd v Dortmunde), v ktorej navrhovala, aby bolo DIV nariadené zastaviť ponúkanie poisťovacích služieb spotrebiteľom prostredníctvom internetu bez toho, aby sa s ňou spotrebitelia mohli priamo telefonicky spojiť.

8 Landgericht v Dortmunde vyhovel žalobe Bundesverband. Odvolací súd ju naopak zamietol. Tento súd sa nazdával, že nie je nevyhnutné uviesť telefónne číslo, aby bolo možné nadviazať priamu komunikáciu medzi zákazníkom a poskytovateľom služieb. Túto komunikáciu je možné zabezpečiť prostredníctvom elektronického fomulára bez zásahu tretích osôb do komunikácie medzi potenciálnym zákazníkom a DIV. Okrem toho je splnená aj požiadavka rýchlej komunikácie, keďže DIV odpovedala na otázky položené spotrebiteľmi s časovým odstupom v rozmedzí 30 až 60 minút.

9 Bundesverband podala kasačný opravný prostriedok na Bundesgerichtshof, aby bolo rozhodnuté v neprospech DIV.

10 Bundesgerichtshof sa nazdáva, že napriek tomu, že článok 5 ods. 1 písm. c) smernice nevyžaduje uvedenie telefónneho čísla, účel tohto ustanovenia by si mohol vyžadovať takúto povinnosť. Okrem toho v Nemecku je táto otázka kontroverzná tak v judikatúre, ako aj doktríne. Dôvodová správa k vládnemu návrhu zákona o elektronickom obchode (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) tiež konštatovala potrebu uvedenia telefónneho čísla. Bundesgerichtshof taktiež uvádza, že iba po telefóne je možné viesť komunikáciu vo forme slovnej výmeny v zmysle skutočného dialógu.

11 Na druhej strane prekážka vyplývajúca z povinnosti odpovedať na telefonické otázky potenciálnych klientov by nútila DIV zmeniť svoju obchodnú stratégiu spočívajúcu v získavaní zákazníkov výlučne cez internet, čím by vzniklo riziko vytvorenia prekážok elektronickému obchodu. Okrem toho, ak by bolo telefónne číslo spoplatnené vyššou tarifou, mohli by byť potenciálni príjemcovia služby odradení od kontaktovania poskytovateľa, čo by malo za dôsledok, že táto forma komunikácie by bola menej účinná.

12 Za týchto okolností Bundesgerichtshof rozhodol o prerušení konania a položil Súdnemu dvoru tieto prejudiciálne otázky:

„1. Je poskytovateľ služieb podľa článku 5 ods. 1 písm. c) smernice… povinný pred uzatvorením zmluvy s príjemcom služby uviesť telefónne číslo, aby sa s ním bolo možné rýchlo spojiť a aby s ním bolo možné komunikovať priamo a efektívne?

2. V prípade zápornej odpovede na prvú otázku:

a) Musí poskytovateľ služieb okrem uvedenia svojej adresy elektronickej pošty pred uzatvorením zmluvy s príjemcom služby podľa článku 5 ods. 1 písm. c) smernice umožniť aj iný spôsob komunikácie?

b) V prípade kladnej odpovede, postačuje pre takýto iný spôsob komunikácie to, že predmetná spoločnosť zriadi elektronický dotazník, prostredníctvom ktorého sa príjemca služby môže s ňou skontaktovať cez internet, a odpoveď mu poskytne prostredníctvom elektronickej pošty?“

O prejudiciálnych otázkach

13 Svojimi otázkami, ktoré treba preskúmať spoločne, sa vnútroštátny súd v podstate pýta, či sa má článok 5 ods. 1 písm. c) smernice vykladať v tom zmysle, že poskytovateľ služieb musí ešte pred uzatvorením zmluvy príjemcovi služieb poskytnúť okrem svojej adresy elektronickej pošty aj ďalšie informácie, ktoré umožňujú dodatočný spôsob komunikácie, a za predpokladu, že takáto povinnosť existuje, či tieto informácie musia nevyhnutne zahŕňať telefónne číslo alebo či postačuje kontaktný eletronický formulár.

14 Bundesverband, ako aj talianska vláda sa nazdávajú, že poskytovateľ služieb musí príjemcovi služieb poskytnúť okrem adresy elektronickej pošty aj ďalšie informácie, ktoré príjemcovi služby umožnia dodatočný spôsob komunikácie. DIV, poľská a švédska vláda, ako aj Komisia Európskych spoločenstiev obhajujú opačnú tézu.

15 Na úvod treba uviesť, že podľa ustálenej judikatúry je potrebné pri výklade ustanovenia práva Spoločenstva zohľadniť nielen jeho znenie, ale tiež jeho kontext a ciele, ktoré sledujú právne predpisy, ktorých je súčasťou (pozri najmä rozsudky z 18. mája 2000, KVS International, C-301/98, Zb. s. I-3583, bod 21; z 19. septembra 2000, Nemecko/Komisia, C-156/98, Zb. s. I-6857, bod 50; zo 6. júla 2006, Komisia/Portugalsko, C-53/05, Zb. s. I-6215, bod 20, a z 23. novembra 2006, ZVK, C-300/05, Zb. s. I-11169, bod 15).

16 Podľa článku 5 ods. 1 písm. c) smernice musí poskytovateľ zabezpečiť príjemcom služieb prístup k určitým minimálnym informáciám, medzi ktorými sa nachádzajú podrobné informácie o poskytovateľovi služieb vrátane jeho adresy elektronickej pošty, ktorá uvedeným príjemcom služieb umožní sa s ním rýchlo spojiť a priamo a efektívne s ním komunikovať.

17 Zo znenia uvedeného článku 5 ods. 1 písm. c) a najmä z výrazu „vrátane“ vyplýva, že zákonodarca Spoločenstva mal v úmysle vyžadovať od poskytovateľa služieb, aby príjemcom služieb poskytol okrem svojej adresy elektronickej pošty aj ďalšie informácie, ktoré umožnia dosiahnuť výsledok sledovaný týmto ustanovením.

18 Takýto doslovný výklad je potvrdený kontextom článku 5 ods. 1 písm. c) smernice. Podľa článku 5 ods. 1 písm. b) smernice sa medzi informáciami, ktoré má poskytovateľ služieb poskytnúť príjemcom služieb, nachádza aj jeho geografická adresa. Zo znenia

uvedeného ustanovenia teda jasne vyplýva, že zákonodarca Spoločenstva nechcel obmedziť možnosť nadviazania kontaktu a komunikácie s poskytovateľom služieb iba na elektornickú poštu, ale mal v úmysle príjemcom služieb ponúknuť aj prístup k poštovej adrese.

19 Pokiaľ ide o ciele sledované smernicou, je vhodné v prvom rade zdôrazniť, že podľa článku 1 ods. 1, ako aj podľa odôvodnení č. 3 až 6 a odôvodnenia č. 8 tejto smernice je jej cieľom prispieť k rozvoju služieb informačnej spoločnosti a využitiu možností, ktoré ponúka vnútorný trh elektronickému obchodu.

20 Zákonodarca Spoločenstva mal síce v úmysle podporiť rozvoj elektronického obchodu, ale zo žiadneho odôvodnenia smernice nevyplýva, že chcel izolovať elektronický obchod od zvyšnej časti vnútorného trhu. Uvedenie „adresy elektronickej pošty" v článku 5 ods. 1 písm. c) smernice preukazuje vôľu zákonodarcu Spoločenstva zabezpečiť, aby táto informácia, ktorá umožňuje prístup k elektronickej komunikácii, bola povinne poskytnutá poskytovateľom služieb ich príjemcom, to však neznamená, že zákonodarca Spoločenstva chcel vynechať iné druhy neelektronickej komunikácie, ktoré by mohli byť použité doplnkovo.

21 V prípade, ak by príjemcovia služieb nemohli využiť iný druh komunikácie po nadviazaní kontaktu s poskytovateľom služieb elektronickou cestou, v situácii, keď by dočasne nemali prístup k elektronickej sieti, by nemohli uzavrieť zmluvu, čím by boli vylúčení z trhu. Toto vylúčenie by mohlo oslabiť a odlúčiť predmetný sektor od ostatnej časti trhu, a teda vytvoriť prekážku fungovania vnútorného trhu, a smernicu čiastočne zbaviť jej potrebného účinku.

22 Po druhé z článku 1 ods. 3 smernice a z jej odôvodnení č. 7, 10 a 11 vyplýva, že cieľom smernice je aj zabezpečenie ochrany záujmov spotrebiteľov. Takáto ochrana musí byť zabezpečená v každej fáze kontaktov medzi poskytovateľom služieb a prijemcami služby.

23 Z uvedeného vyplýva, že v rozsahu, v akom informácie od poskytovateľa služieb umožňujú príjemcom služby posúdiť rozsah svojich budúcich záväzkov, čím ich chránia najmä pred určitými rizikami omylov, ktoré by mohli viesť k uzavretiu nevýhodnej zmluvy, sa môže preukázať potreba ďalšieho komunikačného prostriedku pred uzavretím zmluvy.

24 Ak sa príjemcom služby ponúkne ďalší, prípadne iný ako elektronický prostriedok komunikácie, nemožno ho považovať za vysokú ekonomickú záťaž pre poskytovateľa služieb, ktorý ponúka svoje služby prostredníctvom internetu. Tento poskytovateľ sa totiž obvykle obracia na spotrebiteľov, ktorí majú ľahký prístup k elektronickej sieti a sú oboznámení s týmto typom komunikácie. Elektronická komunikácia by mala byť teda nahradená inou ako elektronickou komunikáciou iba za výnimočných okolností.

25 Z vyššie uvedených úvah vyplýva, že poskytovateľ služieb je na základe článku 5 ods. 1 písm. c) smernice povinný poskytnúť príjemcom služby okrem svojej adresy elektronickej pošty aj iný spôsob rýchlej, priamej a efektívnej komunikácie.

26 Je teda potrebné položiť si otázku, či informácie, ktoré unmožňujú príjemcom služby prístup k tomuto ďalšiemu prostriedku komunikácie, musia nevyhnutne zahŕňať telefónne číslo.

27 Odlišne od DIV, poľskej a švédskej vlády, ako aj Komisie, Bundesverband a talianska vláda tvrdia, že poskytovateľ služieb musí príjemcom služby poskytnúť svoje telefónne číslo, pretože iba telefón spĺňa požiadavky na priamu a účinnú komunikáciu v zmysle smernice. Priama komunikácia totiž nevyhnutne znamená komunikáciu „od osoby k osobe“, pričom efektívnu komunikáciu nie je možné dosiahnuť spracovaním zaslaných informácií s časovým odstupom, ale len poskytnutím takmer okamžitej odpovede.

28 Je zrejmé, že telefonická komunikácia môže byť považovaná za priamu a účinnú komunikáciu, hoci po jej ukončení nezostáva žiadna hmatateľná stopa po jej obsahu.

29 V tejto súvislosti je vhodné zdôrazniť, že príslovka „priamo“ použitá v článku 5 ods. 1 písm. c) smernice nevyhnutne neznamená komunikáciu vo forme slovnej výmeny, teda skutočný dialóg, ale iba komunikáciu bez sprostredkovateľa.

30 Účinná komunikácia okrem toho neznamená, že odpoveď na položenú otázku musí byť okamžitá. Naopak, treba sa domnievať, že komunikácia je účiná, ak umožňuje získanie vhodných informácií v lehote, ktorá vyhovuje potrebám alebo legitímnym očakávaniam ich príjemcov.

31 Je zjavné, že existujú aj iné komunikačné prostriedky než telefonická komunikácia, ktoré môžu spĺňať kritériá priamej a účinnej komunikácie uvedenej v článku 5 ods. 1 písm. c) smernice, t. j. dostatočne plynulej komunikácie bez sprostredkovateľa, napríklad osobný kontakt v priestoroch poskytovateľa služieb prostredníctvom zodpovednej osoby alebo prostredníctvom faxu.

32 Vzhľadom na všetky predchádzajúce úvahy informácie umožňujúce dodatočný spôsob komunikácie, ktorý musí poskytovateľ služieb poskytnúť ešte pred uzatvorením zmluvy príjemcovi služby, nemusia nevyhnutne zahŕňať telefónne číslo.

33 Odpoveď podaná v rámci predchádzajúcej analýzy umožňuje odpovedať aj na otázku, či elektronický kontaktný formulár, prostredníctvom ktorého sa môžu príjemcovia služby na internete obrátiť na poskytovateľa služieb, ktorý im odpovie elektronickou poštou, spĺňa požiadavky smernice.

34 Bundesverband, ku ktorému sa v podstate pripája talianska vláda, sa nazdáva, že elektronický kontaktný formulár nie je vhodný, pretože neumožňuje rýchly, priamy a účinný kontakt. Naopak, DIV a Komisia sa nazdávajú, že takýto formulár postačuje, a to najmä preto, lebo smernica nevyžaduje „paralelnú-simultánnu“ komunikáciu.

35 Je pravda, že elektronický kontaktný formulár možno považovať za priamy a účinný spôsob komunikácie v zmysle článku 5 ods. 1 písm. c) smernice, keď, ako to vyplýva zo spisového materiálu v spore vo veci samej, poskytovateľ služieb odpovie na otázky položené spotrebiteľmi v rozmedzí od 30 do 60 minút.

36 V prípadoch, ktoré sú skôr výnimočné, keď sa príjemca služby po tom, ako sa skontaktoval s poskytovateľom služieb elektronickou cestou, nachádza v situácii, keď z rôznych dôvodov, akými sú cesta, dovolenka alebo pracovná cesta, nemá prístup k elektronickej sieti, však nemôže byť komunikácia prostredníctvom elektronického kontaktného formulára považovaná za účinnú v zmysle článku 5 ods. 1 písm. c) smernice.

37 Keďže uvedený formulár taktiež predstavuje elektronickú formu komunikácie, nutnosť použiť formulár na internete by v takýchto situáciách neumožnila viesť plynulú, a teda účinnú komunikáciu medzi poskytovateľom služieb a príjemcom služby, čo by bolo v rozpore s článkom 5 ods. 1 písm. c) smernice.

38 V situáciách opísaných v bode 36 tohto rozsudku nie je poskytnutie elektronického kontaktného formulára v súlade s vôľou zákonodarcu Spoločenstva, ktorý, ako bolo uvedené v bode 20 tohto rozsudku, chcel podporiť rozvoj elektronického obchodu, pričom ho však nechcel izolovať od zvyšnej časti vnútorného trhu.

39 V týchto situaciách musí teda poskytovateľ služieb umožniť príjemcovi služby na jeho žiadosť prístup k inému ako elektronickému komunikačnému prostriedku, ktorý mu umožní viesť účinnú komunikáciu.

40 Vzhľadom na vyššie uvedené úvahy je vhodné na položené otázky odpovedať, že článok 5 ods. 1 písm. c) smernice sa má vykladať v tom zmysle, že poskytovateľ služieb musí príjemcom služby pred uzavretím zmluvy poskytnúť okrem svojej adresy elektronickej pošty aj iné informácie, ktoré umožnia rýchle nadviazanie kontaktu, ako aj priamu a účinnú komunikáciu. Týmito informáciami nemusí byť nevyhnutne telefónne číslo. Tieto informácie môžu spočívať v elektronickom kontaktnom formulári, prostredníctvom ktorého sa príjemcovia služby môžu na internete obrátiť na poskytovateľa služieb a na ktorý uvedený poskytovateľ odpovedá elektronickou poštou, okrem prípadov, keď sa príjemca služby po tom, ako sa skontaktoval s poskytovateľom služieb elektronickou cestou, nachádza v situácii, keď nemá prístup k elektronickej sieti, a požiada uvedeného poskytovateľa o prístup k inému ako elektronickému spôsobu komunikácie.

O trovách

41 Vzhľadom na to, že konanie pred Súdnym dvorom má vo vzťahu k účastníkom konania vo veci samej incidenčný charakter a bolo začaté v súvislosti s prekážkou postupu v konaní pred vnútroštátnym súdom, o trovách konania rozhodne tento vnútroštátny súd. Iné trovy konania, ktoré vznikli v súvislosti s predložením pripomienok Súdnemu dvoru a nie sú trovami uvedených účastníkov konania, nemôžu byť nahradené.

Z týchto dôvodov Súdny dvor (štvrtá komora) rozhodol takto:

Článok 5 ods. 1 písm. c) smernice 2000/31/ES Európskeho parlamentu a Rady z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode („smernica o elektronickom obchode“), sa má vykladať v tom zmysle, že poskytovateľ služieb musí príjemcom služby pred uzavretím zmluvy poskytnúť okrem svojej adresy elektronickej pošty aj iné informácie, ktoré umožnia rýchle nadviazanie kontaktu, ako aj priamu a účinnú komunikáciu. Týmito informáciami nemusí byť nevyhnutne telefónne číslo. Tieto informácie môžu spočívať v elektronickom kontaktnom formulári, prostredníctvom ktorého sa príjemcovia služby môžu na internete obrátiť na poskytovateľa služieb a na ktorý uvedený poskytovateľ odpovedá elektronickou poštou, okrem prípadov, keď sa príjemca služby po tom, ako sa skontaktoval s poskytovateľom služieb elektronickou cestou, nachádza v situácii, keď nemá prístup k elektronickej sieti, a požiada uvedeného poskytovateľa o prístup k inému ako elektronickému spôsobu komunikácie.

Podpisy