SODBA SODIŠČA (četrti senat)

z dne 16. oktobra 2008 *

V zadevi C-298/07,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 234 ES, ki ga je vložilo Bundesgerichtshof (Nemčija) z odločbo z dne 26. aprila 2007, ki je prispela na Sodišče 22. junija 2007, v postopku

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

deutsche internet versicherung AG,

SODIŠČE (četrti senat),

v sestavi K. Lenaerts, predsednik senata, R. Silva de Lapuerta, sodnica, E. Juhász, G. Arestis in J. Malenovský (poročevalec), sodniki,

* Jezik postopka: nemščina.

generalni pravobranilec: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
sodni tajnik: R. Grass,

na podlagi pisnega postopka,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

– za Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV H. Büttner, odvetnik,

– za deutsche internet versicherung AG J. Kummer, odvetnik,

– za italijansko vlado I. M. Braguglia, zastopnik, skupaj s F. Arenom, avvocato dello Stato,

– za poljsko vlado T. Nowakowski, zastopnik,

– za švedsko vlado S. Johannesson, zastopnica,

– za Komisijo Evropskih skupnosti E. Montaguti in G. Braun, zastopnika,

po predstavitvi sklepnih predlogov generalnega pravobranilca na obravnavi 15. maja 2008

izreka naslednjo

Sodbo

1 Predlog za sprejetje predhodne odločbe se nanaša na razlago člena 5(1)(c) Direktive 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju) (UL L 178, str. 1, v nadaljevanju: Direktiva).

2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (v nadaljevanju: Bundesverband) in deutsche internet versicherung AG (v nadaljevanju: DIV) zaradi vprašanja, ali mora ponudnik storitev, ki posluje izključno prek spleta, pred sklenitvijo pogodbe svojim strankam obvezno sporočiti svojo telefonsko številko.

Pravni okvir

Skupnostna ureditev

3 Člen 2 Direktive določa:

„Za namene te direktive imajo posamezni izrazi, uporabljeni v tej direktivi, naslednji pomen:

a) ‚storitve informacijske družbe‘: storitve v smislu člena 1(2) Direktive 98/34/ES [Evropskega parlamenta in Sveta z dne 22. junija 1998 o določitvi postopka za zbiranje informacij na področju tehničnih standardov in tehničnih predpisov (UL L 204, str. 37)], spremenjene z Direktivo 98/48/ES [Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. julija 1998 (UL L 217, str. 18)];

b) ‚ponudnik storitev‘: vsaka fizična ali pravna oseba, ki ponuja storitev informacijske družbe;

[…]

d) ‚prejemnik storitve': vsaka fizična ali pravna oseba, ki iz poklicnih ali drugih razlogov uporablja storitev informacijske družbe, posebno za iskanje podatkov ali omogočanje dostopa do njih;

[…]"

4 Člen 5(1) Direktive določa:

„1. Poleg drugih zahtev v zvezi s podatki, ki jih predpisuje pravo Skupnosti, morajo države članice zagotoviti, da ponudnik storitev omogoči prejemnikom storitve in pristojnim organom lahek, neposreden in stalen dostop vsaj do naslednjih podatkov:

a) ime ponudnika storitev;

b) geografski naslov, na katerem ponudnik posluje;

c) podatki o ponudniku storitev, vključno z njegovim elektronskim naslovom, ki mu omogoča hitro navezavo stikov ter neposredno in učinkovito komuniciranje;

[…]“

Nacionalna ureditev

5 Člen 5(1)(1) in (2) zakona o telekomunikacijskih storitvah (Telemediengesetz) z dne 26. februarja 2007 (BGBl. 2007 I, str. 179) določa:

„1. Pri elektronskih medijih, ki se jih zagotavlja v poslovne namene, na splošno odplačno, morajo ponudniki omogočiti preprost, neposreden in stalen dostop do naslednjih informacij:

1) ime in naslov sedeža, pravne osebe ter pravno obliko, pooblaščene zastopnike in če obstajajo informacije glede kapitala družbe, tudi tega, ter v primeru, da denarni vložki še niso bili vsi vplačani, tudi skupni znesek, ki ga je še treba vplačati;

2) svoje podatke, vključno z elektronskim naslovom, ki omogoča hitro navezavo stika in neposredno elektronsko komuniciranje z njimi […]“

Spor o glavni stvari in vprašanji za predhodno odločanje

6 DIV je avtomobilska zavarovalnica, ki ponuja storitve izključno po spletu. Na svojih spletnih straneh navaja poštni in elektronski naslov, ne pa tudi telefonske številke. To sporoči šele po sklenitvi zavarovalne pogodbe. Vendar ji osebe, zainteresirane za storitve družbe DIV, lahko pošljejo vprašanja na obrazcu za vzpostavitev stika prek spleta, družba pa jim odgovori po elektronski pošti.

7 Bundesverband, nemška zveza združenj potrošnikov, pa meni, da bi morala družba DIV na svoji spletni strani navesti svojo telefonsko številko. To naj bi bil edini način, ki naj bi zagotavljal neposredno komuniciranje med morebitno stranko in to zavarovalnico. Tako je Bundesverband pri Landgericht Dortmund (deželno sodišče) vložila tožbo proti družbi DIV, s katero je predlagala, naj se tej družbi naloži, da opusti ponujanje zavarovalnih storitev potrošnikom prek spleta, če jim ne omogoči neposrednega telefonskega komuniciranja s to zavarovalnico.

8 Landgericht Dortmund je predlogu Bundesverband ugodilo. Vendar ga je pritožbeno sodišče zavrnilo. To sodišče je menilo, da ni treba nujno navesti telefonske številke, da bi se omogočilo neposredno komuniciranje med stranko in ponudnikom storitev. Ker naj bi bilo namreč tako komuniciranje zagotovljeno z obrazcem za elektronsko vzpostavitev stika, naj se nobena neodvisna tretja oseba ne bi vmešavala v komuniciranje med morebitno stranko in družbo DIV. Poleg tega je bilo zadoščeno tudi zahtevi po hitrem komuniciranju, saj je družba DIV odgovarjala na vprašanja potrošnikov v od 30 do 60 minutah.

9 Bundesverband je vložila revizijo pri Bundesgerichtshof, da bi dosegla obsodbo družbe DIV.

10 Bundesgerichtshof meni, da čeprav besedilo člena 5(1)(c) Direktive ne zahteva, da se navede telefonska številka, pa bi namen te določbe kljub temu lahko nalagal tako navedbo. V Nemčiji naj bi sicer o tem vprašanju obstajala nasprotujoča si mnenja v sodni praksi in teoriji. Prav tako naj bi bila v obrazložitvi vladnega predloga zakona o gospodarskem poslovanju (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) navedba telefonske številke določena kot obvezna. Bundesgerichtshof je tudi poudarilo, da je komuniciranje kot izmenjava besed v smislu dejanskega dialoga mogoče le po telefonu.

11 Po drugi strani naj bi se z obveznostjo, ki izhaja iz dolžnosti odgovora na telefonske prošnje morebitnih strank, nalagalo družbi DIV, da spremeni svoj poslovni model, ki je pridobivanje strank izključno po spletu, in tako tvegalo oviranje promocije elektronskega poslovanja. Poleg tega naj bi preveč obdavčena telefonska številka odvračala potrošnika, da vzpostavi stik s ponudnikom storitev, kar naj bi imelo za posledico neučinkovitost tega komunikacijskega sredstva.

12 V teh okoliščinah je Bundesgerichtshof prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ti vprašanji:

„1. ali mora ponudnik storitev na podlagi člena 5(1)(c) Direktive […] pred podpisom pogodbe s prejemnikom storitve navesti telefonsko številko, da omogoči hitro navezavo stikov ter neposredno in učinkovito komuniciranje?

2. Če je odgovor na prvo vprašanje nikalen:

   a) ali mora ponudnik storitev pred podpisom pogodbe s prejemnikom storitve, poleg tega da navede svoj elektronski naslov, ponuditi drug način komuniciranja na podlagi člena 5(1)(c) Direktive?

   b) Če je odgovor pritrdilen: ali kot drug način komuniciranja zadostuje, da ponudnik storitev da na voljo obrazec za vzpostavitev stika, s katerim se prejemnik storitev lahko prek spleta obrne na ponudnika storitev, ki odgovori na vprašanje prejemnika storitev po elektronski pošti?“

Vprašanji za predhodno odločanje

13 S tema vprašanjema, ki ju je treba preučiti skupaj, predložitveno sodišče v bistvu sprašuje, ali je treba člen 5(1)(c) Direktive razlagati tako, da mora ponudnik storitev pred sklenitvijo pogodbe s prejemniki storitev tem dati na voljo poleg elektronskega naslova tudi druge podatke, ki omogočajo dostop do dodatnega načina komuniciranja in ob predpostavki, da taka obveznost obstaja, ali morajo te informacijo nujno vključevati telefonsko številko, ali pa zadostuje obrazec za elektronsko vzpostavitev stika.

14 Bundesverband in italijanska vlada menita, da mora ponudnik storitev poleg elektronskega naslova prejemniku storitev dati na voljo druge podatke, ki omogočajo dostop do dodatnega načina komuniciranja. Družba DIV, poljska in švedska vlada ter Komisija pa podpirajo nasprotno trditev.

15 Najprej je treba spomniti, da je v skladu z ustaljeno sodno prakso treba pri razlagi določbe prava Skupnosti upoštevati ne le njeno besedilo, ampak tudi sobesedilo in cilje, ki jim sledi ureditev, katere del je (glej zlasti sodbe z dne 18. maja 2000 v zadevi KVS International, C-301/98, Recueil, str. I-3583, točka 21; z dne 19. septembra 2000 v zadevi Nemčija proti Komisiji, C-156/98, Recueil, str. I-6857, točka 50; z dne 6. julija 2006 v zadevi Komisija proti Portugalski, C-53/05, ZOdl., str. I-6215, točka 20, in z dne 23. novembra 2006 v zadevi ZVK, C-300/05, ZOdl., str. I-11169, točka 15).

16 Na podlagi člena 5(1)(c) Direktive mora ponudnik storitev omogočiti prejemnikom storitve dostop do minimalnih podatkov, med katerimi so njegovi podatki, vključno z elektronskim naslovom, ki omogoča tem prejemnikom hitro navezavo stikov ter neposredno in učinkovito komuniciranje.

17 Iz besedila člena 5(1)(c) in zlasti iz izraza „vključno“ izhaja, da je zakonodajalec Skupnosti nameraval zahtevati od ponudnika storitev, da prejemnikom storitev da na voljo poleg svojega elektronskega naslova tudi druge podatke, ki omogočajo doseganje cilja te določbe.

18 Tako dobesedno razlago potrjuje sobesedilo člena 5(1)(c) Direktive. V skladu s členom 5(1)(b) Direktive je med podatki, ki jih mora ponudnik storitev dati na voljo prejemnikom storitev, tudi njegov geografski naslov. Iz njegovega besedila torej

jasno izhaja, da zakonodajalec Skupnosti ni nameraval omejiti možnosti vzpostavitve kontakta in komuniciranja s ponudnikom storitev samo na elektronsko pošto, ampak je želel ponuditi prejemnikom storitev tudi dostop do poštnega naslova.

19 Glede ciljev, ki jim sledi ta direktiva, je najprej treba poudariti, da je v skladu s členom 1(1) in uvodnimi izjavami od 3 do 6 ter 8 njen namen prispevati k razvoju storitev informacijske družbe in izrabljanju možnosti, ki jih notranji trg ponuja elektronskemu poslovanju.

20 Čeprav je zakonodajalec Skupnosti tako nameraval dati prednost razvoju elektronskega poslovanja, pa iz nobene uvodne izjave Direktive ne izhaja, da je želel ločiti elektronsko poslovanje od ostalega notranjega trga. Zato izraz „elektronski naslov“ iz člena 5(1)(c) Direktive izraža voljo zakonodajalca Skupnosti, da zagotovi, da bo ponudnik storitev ta podatek, ki omogoča elektronsko poslovanje, obvezno dal na voljo prejemniku storitev, ne da bi pomenil, da se je s tem zakonodajalec Skupnosti nameraval odpovedati drugim, neelektronskim, vrstam komuniciranja, ki jih je mogoče uporabljati dopolnilno.

21 Prejemniki storitev namreč v primeru, ko po vzpostavitvi stika po elektronski poti s ponudnikom storitev – zaradi tega, ker začasno ne bi imeli dostopa do elektronskega omrežja – ne bi mogli uporabiti druge vrste komuniciranja, ne bi mogli skleniti pogodbe in bi bili tako izključeni iz trga. Ta izključitev lahko oslabi in izloči zadevni sektor iz preostalega trga, zato pomeni oviro pri delovanju notranjega trga in tako Direktivi deloma odvzame polni učinek.

22 Dalje je namen Direktive, kot izhaja med drugim iz njenega člena 1(3) in iz uvodnih izjav 7, 10 in 11, tudi zagotavljati varstvo interesov potrošnikov. Tako varstvo mora biti zagotovljeno v vsaki fazi stikov med ponudnikom in prejemnikom storitev.

23 Iz tega sledi, da se, kadar informacije, ki jih pošlje ponudnik storitev, omogočajo prejemnikom storitev presojo obsega njihove prihodnje zaveze, izkaže, da je pred sklenitvijo pogodbe potrebno tudi dodatno sredstvo komuniciranja, da se prejemniki storitve izognejo med drugim določenim tveganjem, ki lahko privedejo do sklenitve zanje neugodne pogodbe.

24 To, da se prejemnikom storitev ponudi dodaten način komuniciranja, ki ni elektronsko, pa se ne more šteti za težko ekonomsko breme za ponudnika storitev, ki svoje storitve ponuja po spletu. Tak ponudnik se namreč običajno obrne na potrošnike, ki imajo enostaven dostop do elektronskega omrežja in so s tako vrsto komuniciranja seznanjeni. Zato je treba elektronsko komuniciranje le v izjemnih okoliščinah dopolniti z neelektronskim.

25 Iz vsega navedenega izhaja, da mora na podlagi člena 5(1)(c) Direktive ponudnik storitev prejemnikom storitev omogočiti hitro, neposredno in učinkovito komuniciranje, ki je dopolnilno njegovemu elektronskemu naslovu.

26 Zato se je treba vprašati, ali morajo podatki, ki prejemnikom storitev omogočajo dostop do tega drugega načina komuniciranja, nujno vključevati telefonsko številko.

27 V nasprotju z družbo DIV, poljsko in švedsko vlado ter Komisijo, Bundesverband in italijanska vlada menita, da mora ponudnik storitev prejemnikom storitev dati na voljo telefonsko številko, saj lahko le telefon zadosti zahtevam neposrednega in učinkovitega komuniciranja v smislu Direktive. Neposredno komuniciranje naj bi namreč obvezno vključevalo komuniciranje osebe z osebo, učinkovita komunikacija pa skoraj takojšnjo obravnavo in ne obravnavo s časovnim razmikom prenesenih informacij.

28 Ni sporno, da je mogoče telefonsko komuniciranje šteti za neposredno in učinkovito komuniciranje, čeprav ne pusti nobene oprijemljive sledi in po tem, ko se konča, načeloma ne daje nobenega dokaza o svoji vsebini.

29 V zvezi s tem je treba najprej poudariti, da prislov „neposredno“ v smislu člena 5(1)(c) Direktive ne vključuje nujno komuniciranja v obliki izmenjave besed, to je resničnega dialoga, temveč le neobstoj posrednika.

30 Vendar pa učinkovito komuniciranje ne pomeni, da je odgovor na postavljeno vprašanje takojšen. Nasprotno, komuniciranje je treba šteti za učinkovito, če omogoča pridobitev ustreznih informacij v roku, ki je združljiv s potrebami ali legitimnimi pričakovanji prejemnika.

31 Očitno je, da obstajajo drugi načini komuniciranja, kot je to, ki poteka po telefonu, ki bi lahko izpolnjevali merila neposrednega in učinkovitega komuniciranja iz člena 5(1)(c) Direktive, to je komuniciranje brez posrednika in dovolj tekoče, kakršno je to, ki se vzpostavi z osebnimi stiki v prostorih ponudnika storitev z odgovorno osebo ali prek telefaksa.

32 Glede na vsa ta dejstva podatki, ki omogočajo dostop do tega drugega načina komuniciranja in ki jih mora ponudnik storitev dati na voljo prejemnikom storitev pred sklenitvijo pogodbe z njimi, ne vključujejo nujno telefonske številke.

33 Dejstva iz odgovora, podana v okviru predhodne analize, omogočajo odgovor tudi na vprašanje, ali obrazec za elektronsko vzpostavitev stika, s katerim se lahko prejemniki storitev prek spleta obrnejo na ponudnika storitev, ki odgovori po elektronski pošti, izpolnjuje zahteve Direktive.

34 Bundesverband, ki se mu v bistvenem pridružuje italijanska vlada, meni, da se obrazec za elektronsko vzpostavitev stika ne izkaže za primernega, ker ne omogoča hitrega, neposrednega in učinkovitega stika. Nasprotno družba DIV in Komisija menita, da tak obrazec zadošča, zlasti ker z Direktivo ni zahtevano „vzporedno-hkratno“ komuniciranje.

35 Res je, da se lahko za obrazec za elektronsko vzpostavitev stika šteje, da omogoča neposredno in učinkovito komuniciranje v smislu člena 5(1)(c) Direktive, kadar – kot v zadevi v postopku v glavni stvari – iz dejstev v spisu izhaja, da ponudnik storitev odgovori na vprašanja, ki jih postavijo potrošniki, v od 30 do 60 minutah.

36 Vendar pa v izjemnih situacijah, kjer se prejemnik storitev po elektronski vzpostavitvi stika s ponudnikom storitev zaradi različnih razlogov, kot so potovanje, dopust ali službena pot, znajde brez dostopa do elektronskega omrežja, komuniciranja prek obrazca za elektronsko vzpostavitev stika ni več mogoče šteti za učinkovito v smislu člena 5(1)(c) Direktive.

37 Ker namreč ta obrazec pomeni tudi elektronski način komuniciranja, obveznost uporabiti obrazec na spletu v takih okoliščinah ne bi omogočala ohranjanja tekočega, torej učinkovitega komuniciranja med ponudnikom storitev in prejemnikom storitev, kar je v nasprotju s členom 5(1)(c) Direktive.

38 V situacijah, opisanih v točki 36 te sodbe, nudenje samo obrazca za elektronsko vzpostavitev stika prav tako ni skladno z voljo zakonodajalca Skupnosti, ki je, kot je bilo navedeno v točki 20 te sodbe, nameraval dati prednost razvoju elektronskega poslovanja, vendar ga kljub temu ni želel ločiti od ostalega notranjega trga.

39 Zato mora ponudnik storitev v teh situacijah na zahtevo prejemnika storitev temu omogočiti dostop do neelektronskega načina komuniciranja in mu s tem omogočiti ohranjanje učinkovitega komuniciranja.

40 Ob upoštevanju vsega navedenega je treba na postavljena vprašanja odgovoriti, da je treba člen 5(1)(c) Direktive razlagati tako, da mora ponudnik storitev pred sklenitvijo pogodbe s prejemniki storitve poleg svojega elektronskega naslova navesti še druge podatke, ki omogočajo hitro vzpostavitev stika ter hitro in učinkovito komuniciranje. Ti podatki niso nujno telefonska številka. Lahko so obrazec za elektronsko vzpostavitev stika, prek katerega se prejemniki storitev po spletu obrnejo na ponudnika storitev in na katerega ta odgovori po elektronski pošti, razen v situacijah, v katerih prejemnik storitev, ki se po elektronski vzpostavitvi stika s ponudnikom storitev znajde brez dostopa do elektronskega omrežja, zahteva od ponudnika dostop do drugega, neelektronskega načina komuniciranja.

Stroški

41 Ker je ta postopek za stranke v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški, priglašeni za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (četrti senat) razsodilo:

Člen 5(1)(c) Direktive 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju), je treba razlagati tako, da mora ponudnik storitev pred sklenitvijo pogodbe s prejemniki storitve poleg svojega elektronskega naslova navesti še druge podatke, ki omogočajo hitro vzpostavitev stika ter hitro in učinkovito komuniciranje. Ti podatki niso nujno telefonska številka. Lahko so obrazec za elektronsko vzpostavitev stika, prek katerega se prejemniki storitev po spletu obrnejo na ponudnika storitev in na katerega ta odgovori po elektronski pošti, razen v situacijah, v katerih prejemnik storitev, ki se po elektronski vzpostavitvi stika s ponudnikom storitev znajde brez dostopa do elektronskega omrežja, zahteva od ponudnika dostop do drugega, neelektronskega načina komuniciranja.

Podpisi