

DOMSTOLENS DOM (Fjerde Afdeling)

16. oktober 2008*

I sag C-298/07,

angående en anmodning om præjudiciel afgørelse i henhold til artikel 234 EF, indgivet af Bundesgerichtshof (Tyskland) ved afgørelse af 26. april 2007, indgået til Domstolen den 22. juni 2007, i sagen:

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände —
Verbraucherzentrale Bundesverband eV**

mod

deutsche internet versicherung AG,

har

DOMSTOLEN (Fjerde Afdeling)

sammensat af afdelingsformanden, K. Lenaerts, og dommerne R. Silva de Lapuerta, E. Juhász, G. Arestis og J. Malenovský (refererende dommer)

* Processprog: tysk.

generaladvokat: D. Ruiz-Jarabo Colomer
justitssekretær: R. Grass,

på grundlag af den skriftlige forhandling,

efter at der er afgivet indlæg af:

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV ved Rechtsanwalt H. Büttner

- deutsche internet versicherung AG ved Rechtsanwalt J. Kummer

- den italienske regering ved I.M. Braguglia, som befuldmægtiget, bistået af avvocato dello Stato F. Arena

- den polske regering ved T. Nowakowski, som befuldmægtiget

- den svenske regering ved S. Johannesson, som befuldmægtiget

— Kommissionen for De Europæiske Fællesskaber ved E. Montaguti og G. Braun, som befuldmægtigede,

og efter at generaladvokaten har fremsat forslag til afgørelse den 15. maj 2008,

afsagt følgende

Dom

- ¹ Anmodningen om præjudiciel afgørelse vedrører fortolkningen af artikel 5, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked («direktivet om elektronisk handel») (EFT L 178, s. 1, herefter »direktivet«).
- ² Anmodningen er blevet fremsat i forbindelse med en tvist mellem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (herefter »Bundesverband«) og deutsche internet versicherung AG (herefter »DIV«) angående spørgsmålet, om en tjenesteyder, som udelukkende opererer over internettet, har pligt til at oplyse sine kunder sit telefonnummer, inden der overhovedet indgås en kontrakt.

Retsforskrifter

Fællesskabsbestemmelser

3 Direktivets artikel 2 bestemmer:

»I dette direktiv forstås ved:

- a) »informationssamfundstjenester« tjenester som defineret i artikel 1, nr. 2, i [Europa-Parlamentets og Rådets] direktiv 98/34/EF [af 22.6.1998 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske standarder og forskrifter (EFT L 204, s. 37)], som ændret ved [Europa-Parlamentets og Rådets] direktiv 98/48/EF [af 20.7.1998 (EFT L 217, s. 18)]

- b) »tjenesteyder« enhver fysisk eller juridisk person, som leverer en informations-samfundstjeneste

[...]

- d) »tjenestemodtager« enhver fysisk eller juridisk person, som, uanset om det er til erhvervmæssig eller anden brug, anvender en informationsamfundstjeneste, bl.a. for at søge information eller gøre information tilgængelig

[...]«

4 Direktivets artikel 5, stk. 1, bestemmer:

»1. Ud over andre informationskrav, som er fastlagt i fællesskabsretten, sikrer medlemsstaterne, at tjenesteyderen giver tjenestemodtagerne og de kompetente myndigheder let, umiddelbar og vedvarende adgang til som minimum følgende oplysninger:

- a) tjenesteyderens navn
- b) den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret
- c) nærmere oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte tjenesteyderen og at kommunikere direkte og konkret med denne, herunder tjenesteyderens e-postadresse

[...]«

Nationale bestemmelser

5 § 5, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om telekommunikationstjenester (Telemediengesetz) af 26. februar 2007 (BGBl. 2007 I, s. 179), bestemmer:

»1. Hvad angår elektroniske medier, som præsteres med et kommercielt sigte, og som generelt præsteres mod vederlag, skal tjenesteyderne muliggøre en let, umiddelbar og vedvarende adgang til følgende oplysninger:

- 1) tjenesteyderens navn og den adresse, hvor tjenesteyderen er etableret, samt for juridiske personer deres juridiske form, deres bemyndigede repræsentanter og, for så vidt der findes oplysninger herom, selskabets kapital, og for det tilfælde, at kapitalindskuddet ikke er blevet betalt i sin helhed, det samlede beløb, som stadig skal betales til selskabets kapital

- 2) deres kontaktoplysninger, herunder deres e-postadresse, som gør det muligt hurtigt at kontakte dem og at kommunikere direkte med dem elektronisk [...]«

Tvisten i hovedsagen og de præjudicielle spørgsmål

- 6 DIV er et selskab, som sælger bilforsikringer, og som udelukkende udbyder sine tjenesteydelser over internettet. På dets hjemmeside angiver selskabet sin postadresse samt sin e-postadresse, men ikke sit telefonnummer. Telefonnummeret oplyses først efter, at der er blevet indgået en kontrakt om tegning af en forsikring. Derimod har personer, som er interesseret i DIV's ydelser, mulighed for at stille selskabet spørgsmål ved hjælp af en on-line-spørgeformular, idet spørgsmålene besvares via e-post.

- 7 Bundesverband, den tyske sammenslutning af forbrugerforeninger, er imidlertid af den opfattelse, at DIV har pligt til at angive sit telefonnummer på sin hjemmeside. Ifølge Bundesverband er dette den eneste måde, hvorpå det sikres, at der sker en direkte kommunikation mellem en potentiel kunde og dette forsikringselskab. Bundesverband har således anlagt sag ved Landgericht Dortmund mod DIV med påstand om, at DIV tilpligtes at ophøre med at udbyde forsikringsydelser til forbrugerne via internettet uden at gøre det muligt for forbrugerne at kommunikere direkte over telefonen med dette forsikringselskab.

- 8 Landgericht Dortmund gav Bundesverband medhold i dens påstand. Appelretten gav derimod ikke Bundesverband medhold. Appelretten fandt, at det ikke var nødvendigt at angive et telefonnummer for at muliggøre en direkte kommunikation mellem kunden og tjenesteyderen. En sådan kommunikation kunne således sikres ved hjælp af en online-spørgeformular og uden indblanding fra en uafhængig tredjemand i kommunikationen mellem den potentielle kunde og DIV. Desuden, for så vidt som DIV besvarede forbrugernes spørgsmål inden for en frist på 30-60 minutter, var kravet om en hurtig kommunikation ligeledes opfyldt.

- 9 Bundesverband indgav en »revisions«-anke ved Bundesgerichtshof med henblik på at opnå dom over DIV.
- 10 Det er Bundesgerichtshofs opfattelse, at selv om direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), ikke kræver, at der skal angives et telefonnummer, kan et sådant krav om angivelse af telefonnummer imidlertid følge af formålet med denne bestemmelse. I Tyskland er dette spørgsmål desuden omtvistet i retspraksis og i teorien. Ligeledes er det i forarbejderne til regeringslovforslaget om elektronisk handel (Elektronischer Geschäftsverkehr-Gesetz) anført, at det er nødvendigt med en angivelse af et telefonnummer. Bundesgerichtshof har ligeledes anført, at det kun er via telefonen, at det er muligt med en kommunikation i form af udveksling af ord som en egentlig dialog.
- 11 På den anden side indebærer forpligtelsen til at besvare telefoniske forespørgsler fra potentielle kunder, at DIV må ændre sin forretningsmodel, som består i udelukkende at skaffe kunder via internettet, hvilket kan risikere at skabe hindringer for fremme af den elektroniske handel. Desuden vil et overtakseret telefonnummer afholde forbrugeren fra at tage kontakt til tjenesteyderen, hvilket vil bevirke, at denne kommunikationsvej ikke er effektiv.
- 12 Bundesgerichtshof har under disse omstændigheder besluttet at udsætte sagen og at forelægge Domstolen følgende præjudicielle spørgsmål:
- »1) Er en tjenesteyder forpligtet til i henhold til direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), forud for indgåelse af en kontrakt med en tjenestemodtager at angive et telefonnummer med henblik på at muliggøre en hurtig optagelse af kontakt og en direkte og konkret kommunikation?

2) Såfremt spørgsmål 1 besvares benægtende:

- a) Skal en tjenesteyder foruden angivelsen af en e-postadresse forud for indgåelsen af en kontrakt med en tjenestemodtager i henhold til direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), åbne yderligere en kommunikationsvej?

- b) I bekræftende fald: Er det tilstrækkeligt til at udgøre yderligere en kommunikationsvej, at tjenesteyderen indretter en spørgemaske, hvormed tjenestemodtageren kan henvende sig til tjenesteyderen over internettet, og besvarer tjenestemodtagerens forespørgsel ved e-mail?«

Om de præjudicielle spørgsmål

- ¹³ Med disse spørgsmål, der behandles samlet, ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), skal fortolkes således, at tjenesteyderen forud for indgåelsen af en kontrakt med tjenestemodtagerne har pligt til foruden angivelsen af sin e-postadresse at give tjenestemodtagerne andre oplysninger, som giver adgang til en yderligere kommunikationsvej, og, hvis der består en sådan forpligtelse, om disse oplysninger nødvendigvis skal omfatte et telefonnummer, eller om en online-spørgsformular er tilstrækkelig.

- 14 Bundesverband og den italienske regering er af den opfattelse, at tjenesteyderen foruden angivelsen af sin e-postadresse har pligt til at give tjenestemodtageren andre oplysninger, som giver adgang til en yderligere kommunikationsvej. DIV, den polske og den svenske regering samt Kommissionen for De Europæiske Fællesskaber er af den modsatte opfattelse.
- 15 Indledningsvis bemærkes, at der ifølge fast retspraksis ved fortolkningen af en fællesskabsretlig bestemmelse ikke blot skal tages hensyn til dennes ordlyd, men også til den sammenhæng, hvori den indgår, og til de mål, der forfølges med den ordning, som den udgør en del af (jf. navnlig dom af 18.5.2000, sag C-301/98, KVS International, Sml. I, s. 3583, præmis 21, af 19.9.2000, sag C-156/98, Tyskland mod Kommissionen, Sml. I, s. 6857, præmis 50, af 6.7.2006, sag C-53/05, Kommissionen mod Portugal, Sml. I, s. 6215, præmis 20, og af 23.11.2006, sag C-300/05, ZVK, Sml. I, s. 11169, præmis 15).
- 16 I medfør af direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), skal tjenesteyderen give tjenestemodtagerne adgang til visse minimumsoplysninger, heriblandt hans kontaktoplysninger, som omfatter hans e-postadresse, som gør det muligt for disse modtagere hurtigt at kontakte tjenesteyderen og kommunikere direkte og konkret med denne.
- 17 Det følger af ordlyden af nævnte artikel 5, stk. 1, litra c), og navnlig af angivelsen »herunder«, at fællesskabslovgiver har tilsigtet at opstille et krav om, at tjenesteyderen, foruden sin e-postadresse, giver tjenestemodtagerne andre oplysninger, som gør det muligt at virkeliggøre målet med bestemmelsen.
- 18 En sådan ordret fortolkning bekræftes af den sammenhæng, hvori direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), indgår. Det bestemmes i artikel 5, stk. 1, litra b), at blandt de oplysninger, som tjenesteyderen har pligt til at stille til rådighed for tjenestemodtagerne, optræder også tjenesteyderens geografiske adresse. Det fremgår således tydeligt af sidstnævnte

bestemmelses ordlyd, at fællesskabslovgiver ikke har haft til hensigt at begrænse muligheden for at komme i kontakt og kommunikere med tjenesteyderen til alene at omfatte en kommunikationsvej, som består i e-post, men at lovgiver har ønsket at give tjenestemodtagerne adgang til en postadresse.

- 19 Hvad angår målene med direktivet bemærkes for det første, at det fremgår af direktivets artikel 1, stk. 1, samt dets betragtning 3-6 og 8, at målet med direktivet er en udvikling af informationssamfundet og en udnyttelse af de muligheder, som elektronisk handel skaber for det indre marked.
- 20 Selv om fællesskabslovgiver således har tilsigtet at fremme udviklingen af den elektroniske handel, fremgår det imidlertid ikke af nogen af direktivets betragtninger, at lovgiver har ønsket at isolere den elektroniske handel fra resten af det indre marked. Angivelsen af »e-postadresse« i direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), er således et udtryk for fællesskabslovgivers ønske om at sikre sig, at denne oplysning, som giver adgang til en elektronisk kommunikation, obligatorisk skal gives af tjenesteyderen til tjenestemodtagerne, uden at dette dog indebærer, at lovgiver har tilsigtet at give afkald på andre former for ikke-elektronisk kommunikation, der kan anvendes som supplement.
- 21 I mangel af i givet fald at kunne anvende en anden form for kommunikation befinder tjenestemodtagerne sig i en situation, hvor de, efter at have taget elektronisk kontakt til tjenesteyderen, midlertidigt ikke har adgang til det elektroniske netværk og ikke har mulighed for at indgå en kontrakt og således er udelukket fra markedet. Denne udelukkelse kan svække og afsondre den pågældende sektor fra resten af markedet og kan derfor udgøre en hindring for et velfungerende indre marked, hvorved direktivet fratages sin effektive virkning.

- 22 For det andet, som det navnlig fremgår af direktivets artikel 1, stk. 3, samt betragtning 7, 10 og 11, tilsigter det ligeledes at sikre beskyttelsen af forbrugernes interesser. En sådan beskyttelse skal sikres på ethvert stadium af kontakten mellem tjenesteyderen og tjenestemodtagerne.
- 23 Det følger heraf, at for så vidt som de oplysninger, som gives af tjenesteyderen, gør det muligt for tjenestemodtagerne at bedømme rækkevidden af deres fremtidige binding, idet de navnlig undgår visse risici for fejltagelser, som kan resultere i, at der indgås en ufordelagtig kontrakt, kan det ligeledes vise sig at være nødvendigt med en yderligere kommunikationsvej forud for indgåelsen af kontrakten.
- 24 At give tjenestemodtagerne en yderligere kommunikationsvej, som i givet fald er af ikke-elektronisk art, kan desuden ikke anses for en hård økonomisk byrde for en tjenesteyder, som udbyder sine tjenesteydelser over internettet. En sådan tjenesteyder henvender sig således normalt til forbrugere, som har let adgang til det elektroniske netværk, og som er vant til at anvende denne form for kommunikation. Det er således kun under usædvanlige omstændigheder, at en elektronisk kommunikation bør suppleres med en ikke-elektronisk kommunikation.
- 25 Det følger af ovenstående betragtninger, at tjenesteyderen i medfør af direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), har pligt til at tilbyde tjenestemodtagerne en yderligere kommunikationsvej, som er hurtig, direkte og konkret, og som supplerer hans e-postadresse.
- 26 Det må derfor undersøges, om de oplysninger, som giver tjenestemodtagerne adgang til denne yderligere kommunikationsvej, nødvendigvis skal omfatte et telefonnummer.

- 27 I modsætning til DIV, den polske og den svenske regering samt Kommissionen har Bundesverband og den italienske regering gjort gældende, at tjenesteyderen har pligt til over for tjenestemodtagerne at angive sit telefonnummer, idet det kun er telefonen, som kan opfylde kravene om en direkte og konkret kommunikation i direktivets forstand. En direkte kommunikation indebærer således nødvendigvis en kommunikation fra person til person og en konkret kommunikation, ikke en tidsforskudt behandling af de fremsendte oplysninger, men derimod en behandling, som sker næsten med det samme.
- 28 Det er ubestridt, at en telefonisk kommunikation kan anses for en direkte, konkret kommunikation, selv om den ikke efterlader sig noget håndgribeligt spor, og i princippet ikke giver noget bevis for indholdet af kommunikationen, når først den har fundet sted.
- 29 Det bemærkes herved, at adverbiet »direkte« i direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), ikke nødvendigvis indebærer en kommunikation, som sker ved udveksling af ord, dvs. en egentlig dialog, men alene at der ikke er nogen mellemmand.
- 30 Desuden indebærer en konkret kommunikation ikke nødvendigvis, at svaret på et spørgsmål gives med det samme. Der kan således være tale om en konkret kommunikation, hvis den gør det muligt at få tilstrækkelige oplysninger inden for en frist, som opfylder modtagerens behov og berettigede forventninger.
- 31 Det er ubestridt, at der findes andre kommunikationsveje end telefonen, som kan opfylde kriteriet om en direkte og konkret kommunikation som omhandlet i direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), dvs. en kommunikation, som sker uden mellemmand, og som er tilstrækkeligt flydende, såsom kommunikation, som sker ved en personlig kontakt i tjenesteyderens lokaler med en ansvarlig person eller ved hjælp af en faxmaskine.

- 32 På denne baggrund omfatter oplysninger, som giver adgang til en anden kommunikationsvej, og som tjenesteyderen har pligt til at give tjenestemodtagerne forud for indgåelsen af en kontrakt med sidstnævnte, ikke nødvendigvis et telefonnummer.
- 33 De svar, som er givet i forbindelse med den forudgående analyse, gør det ligeledes muligt at besvare spørgsmålet, om en online-spørgeformular, via hvilken tjenestemodtagerne over internettet kan henvende sig til tjenesteyderen, som svarer via e-post, opfylder kravene i direktivet.
- 34 Bundesverband, som støttes heri af den italienske regering, er af den opfattelse, at en online-spørgeformular ikke er relevant, for så vidt som den ikke muliggør en hurtig, direkte og konkret kommunikation. Derimod er DIV og Kommissionen af den opfattelse, at en sådan formular er tilstrækkelig, navnlig henset til, at direktivet ikke opstiller krav om nogen »parallel-simultan« kommunikation.
- 35 Det er korrekt, at en online-spørgeformular kan anses for en direkte og konkret kommunikationsvej som omhandlet i direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), når det — som i hovedsagen — fremgår af sagsakterne, at tjenesteyderen besvarer forbrugernes spørgsmål inden for en frist på 30-60 minutter.
- 36 I usædvanlige situationer, hvor tjenestemodtageren efter at have taget elektronisk kontakt til tjenesteyderen af forskellige årsager, såsom en rejse, en ferie eller forretningsrejse, ikke har adgang til det elektroniske netværk, kan en kommunikation, som sker via en online-spørgeformular, ikke længere anses for konkret som omhandlet i direktivets artikel 5, stk. 1, litra c).

- 37 For så vidt som den nævnte formular ligeledes udgør en elektronisk kommunikationsvej, bevirker det forhold, at tjenestemodtageren er nødt til at anvende en online-spørgeformular, at det i sådanne situationer ikke er muligt at have en flydende og dermed konkret kommunikation mellem tjenesteyderen og tjenestemodtageren, hvilket er i strid med direktivets artikel 5, stk. 1, litra c).
- 38 I de situationer, som er beskrevet i denne doms præmis 36, er det forhold, at tjenestemodtageren alene tilbydes en online-spørgeformular, heller ikke foreneligt med fællesskabslovgivers ønske, idet fællesskabslovgiver, som beskrevet i denne doms præmis 20, har tilsigtet at fremme udviklingen af den elektroniske handel, men ikke at isolere den elektroniske handel fra resten af det indre marked.
- 39 I sådanne situationer skal tjenesteyderen efter anmodning fra tjenestemodtageren give sidstnævnte adgang til en ikke-elektronisk kommunikationsvej, som gør det muligt for tjenestemodtageren at kommunikere konkret med tjenesteyderen.
- 40 På ovenstående baggrund skal de forelagte spørgsmål besvares med, at direktivets artikel 5, stk. 1, litra c), skal fortolkes således, at tjenesteyderen har pligt til, forud for indgåelsen af en kontrakt med tjenestemodtagerne, foruden angivelsen af sin e-postadresse at give andre oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte tjenesteyderen og kommunikere direkte og konkret med denne. Disse oplysninger skal ikke nødvendigvis bestå i et telefonnummer. De kan bestå i en online-spørgeformular, ved hjælp af hvilken tjenestemodtagerne kan henvende sig over internettet til tjenesteyderen, og som denne kan besvare via e-post, med undtagelse af situationer, hvor tjenestemodtageren, som efter at have taget elektronisk kontakt til tjenesteyderen, ikke har adgang til det elektroniske netværk, anmoder sidstnævnte om adgang til en ikke-elektronisk kommunikationsvej.

Sagens omkostninger

- 41 Da sagens behandling i forhold til hovedsagens parter udgør et led i den sag, der verserer for den forelæggende ret, tilkommer det denne at træffe afgørelse om sagens omkostninger. Bortset fra nævnte parters udgifter kan de udgifter, som er afholdt i forbindelse med afgivelse af indlæg for Domstolen, ikke erstattes.

På grundlag af disse præmisser kender Domstolen (Fjerde Afdeling) for ret:

Artikel 5, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked («direktivet om elektronisk handel») skal fortolkes således, at tjenesteyderen har pligt til, forud for indgåelsen af en kontrakt med tjenestemodtagerne, foruden angivelsen af sin e-postadresse at give andre oplysninger, som gør det muligt hurtigt at kontakte tjenesteyderen og kommunikere direkte og konkret med denne. Disse oplysninger skal ikke nødvendigvis bestå i et telefonnummer. De kan bestå i en online-spørgesformular, ved hjælp af hvilken tjenestemodtagerne kan henvende sig over internettet til tjenesteyderen, og som denne kan besvare via e-post, med undtagelse af situationer, hvor tjenestemodtageren, som efter at have taget elektronisk kontakt til tjenesteyderen ikke har adgang til det elektroniske netværk, anmoder sidstnævnte om adgang til en ikke-elektronisk kommunikationsvej.

Underskrifter