Sbírka soudních rozhodnutí

STANOVISKO GENERÁLNÍHO ADVOKÁTA
MICHALA BOBKA
přednesené dne 15. září 2016 [1]

Věc C-375/15

BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG
proti
Verein für Konsumenteninformation

[žádost o rozhodnutí o předběžné otázce podaná Oberster Gerichtshof (Nejvyšší soud, Rakousko)]

„Harmonizace právních předpisů — Směrnice 2007/64/ES — Platební služby na vnitřním trhu — Rámcové smlouvy — Předem poskytované všeobecné informace — Informace týkající se změn v podmínkách rámcových smluv — Požadavek na poskytnutí informací na trvanlivém médiu — Informace ‚poskytnuté' nebo ‚zpřístupněné' — Předávání informací prostřednictvím emailové schránky na stránce internetového bankovnictví"

I – Úvod

1. Směrnice 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu [2] vyžaduje, aby změny v rámcových smlouvách *byly poskytovány* poskytovatelem platebních služeb uživateli platebních služeb na papíře nebo na jiném *trvanlivém médiu*.

2. Společnost BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG (dále jen „společnost BAWAG") je banka činná v Rakousku. Svým zákazníkům nabízí smlouvy na internetové bankovnictví. Do všeobecných obchodních podmínek v rámci takových smluv o internetovém bankovnictví společnost BAWAG zařazuje smluvní podmínku, podle které „oznámení změn" budou zákazníkovi sdělována prostřednictvím interní emailové schránky v jejich systému internetového bankovnictví. Verein für Konsumenteninformation, což je sdružení na ochranu spotřebitele, se domnívá, že taková smluvní podmínka je v rozporu s povinností poskytovat informace na „trvanlivém médiu" stanovenou ve směrnici 2007/64.

1 — Původní jazyk: angličtina.

2 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES (Úř. věst. 2007, L 319, s. 1) (dále jen „směrnice 2007/64"). Směrnice 2007/64 bude zrušena a nahrazena s účinností od 13. ledna 2018 směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (Úř. věst. 2015, L 337, s. 35).

3. V projednávaném případě je Soudní dvůr žádán, aby určil, zda jsou informace podané prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví „poskytnuty“ (oproti pouhému „zpřístupnění“) prostřednictvím „trvanlivého média“ ve smyslu směrnice 2007/64. V širším slova smyslu je Soudní dvůr opětně [3] vyzýván, aby zajistil rovnováhu mezi minimálními požadavky týkajícími se informací pro spotřebitele a jeho ochrany na straně jedné a technologickým vývojem v podobě rostoucího trendu mezi hospodářskými subjekty (který jistě podněcují i preference spotřebitelů) zřizovat pro komunikaci se svými zákazníky on-line elektronická prostředí na straně druhé.

II – Právní rámec

A – *Unijní právo*

4. Směrnice 2007/64 stanoví pravidla týkající se transparentnosti podmínek a požadavků na informace o platebních službách [4]. Tato pravidla stanoví povinnosti poskytovatelů platebních služeb ohledně poskytování informací uživatelům platebních služeb, kteří by podle bodu 21 odůvodnění „[…] měli […] vždy obdržet jasné informace na stejně vysoké úrovni, aby byli na jejich základě schopni si vybrat a využít služeb kdekoli v EU […]“.

5. Podle bodu 23 odůvodnění směrnice 2007/64 by požadované informace měly být přiměřené potřebám uživatelů a měly by být sdělovány standardním způsobem. V daném bodě odůvodnění se nicméně uvádí, že požadavky na informace v případě jednorázové platební transakce by se měly lišit od požadavků v případě rámcové smlouvy (která zahrnuje řadu platebních transakcí). Bod 24 odůvodnění objasňuje požadavky na předběžné informace o rámcových smlouvách a poskytuje vodítka ohledně toho, co představuje „trvanlivé médium“, a uvádí jeho příklady. Bod 25 odůvodnění objasňuje požadavky na informace týkající se jednorázových platebních transakcí oproti rámcovým smlouvám, přičemž stanoví, že není nutné, aby byly informace v každém případě poskytnuty na papíře nebo na jiném trvanlivém médiu, s výjimkou případů, kdy o to spotřebitel požádá.

6. Bod 27 odůvodnění směrnice 2007/64 rozlišuje dva způsoby, jakými by poskytovatel platebních služeb měl informace předávat: „informace by měly být buď poskytnuty, tj. poskytovatel platebních služeb by je měl ve vhodný okamžik v souladu s požadavky této směrnice aktivně sdělit, bez dalšího upomínání ze strany uživatele platebních služeb, nebo by informace měly být uživateli platebních služeb zpřístupněny, s přihlédnutím k jakékoli žádosti o další informace, kterou uživatel může vznést“. Daný bod odůvodnění dále objasňuje situace, kdy je informace „zpřístupněna“ a zákazník musí podniknout aktivní kroky, aby k ní získal přístup, a uvádí příklady takových situací.

7. Článek 4 směrnice 2007/64 obsahuje definice. Článek 4 odst. 12 stanoví, že „ ‚rámcovou smlouvou‘ [se rozumí] smlouva o platebních službách, kterou se řídí budoucí provádění jednotlivých a za sebou následujících platebních transakcí a která může obsahovat povinnosti a podmínky pro zřízení platebního účtu“. Podle čl. 4 odst. 25 se rozumí „ ‚trvanlivým médiem‘ jakýkoli nástroj, který uživateli platebních služeb umožňuje ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití a po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje kopírování uložených informací beze změny“.

3 — Viz rozsudek Soudního dvora ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419). Ohledně výkladu formulace „na papíře nebo na jiném trvalém nosiči“ v souvislosti s článkem 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř.věst. 2008, L 133, s. 66), viz stanovisko generální advokátky E. Sharpston ve věci Home Credit Slovakia (C-42/15, EU:C:2016:431). Soudní dvůr měl rovněž příležitost vyložit čl. 23 odst. 2 nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. 2001, L 12, s. 1; Zvl. vyd. 19/04, s. 42) („nařízení Brusel I“), ve kterém je uvedeno „sdělení elektronickými prostředky, které umožňují trvalý záznam […]“, v rozsudku ze dne 21. května 2015, El Majdoub (C-322/14, EU:C:2015:334).

4 — Viz čl. 1 odst. 2 a bod 18 odůvodnění.

8. Hlava III směrnice 2007/64 nadepsaná „Transparentnost podmínek platebních služeb a požadavky na informace o platebních službách“ obsahuje ve své druhé kapitole ustanovení týkající se „jednorázových platebních transakcí“ (články 35 až 39). Třetí kapitola této hlavy obsahuje ustanovení týkající se „rámcových smluv“ (články 40 až 48).

9. Článek 41 směrnice 2007/64 týkající se „předem poskytovaných všeobecných informací“, vztahujících se na „rámcové smlouvy“, zní následovně:

„1. Členské státy vyžadují, aby včas před tím, než je uživatel platebních služeb vázán jakoukoli rámcovou smlouvou nebo nabídkou, poskytovatel platebních služeb poskytnul uživateli platebních služeb na papíře nebo jiném trvanlivém médiu informace a podmínky uvedené v článku 42. Tyto informace a podmínky musí být formulovány jasně a srozumitelně pomocí snadno pochopitelných slov v úředním jazyce členského státu, ve kterém je platební služba nabízena, nebo v jiném jazyce, na němž se strany dohodnou.

[…]“

10. Článek 44 směrnice 2007/64 se týká změn v podmínkách rámcových smluv. Podle čl. 44 odst. 1 prvního pododstavce „[v]eškeré změny rámcové smlouvy, jakož i informací a podmínek uvedených v článku 42 navrhne poskytovatel platebních služeb způsobem stanoveným v čl. 41 odst. 1, a to nejpozději dva měsíce před navrhovaným dnem účinnosti těchto změn“. Podle čl. 44 odst. 1 druhého pododstavce „[t]am, kde to připadá v úvahu podle čl. 42 bodu 6 písm. a), informuje poskytovatel platebních služeb uživatele platebních služeb o tom, že změny podmínek se považují za přijaté uživatelem platebních služeb, pokud uživatel poskytovateli platebních služeb před navrhovaným dnem jejich účinnosti neoznámí, že tyto změny nepřijímá. V tomto případě musí poskytovatel platebních služeb též uvést, že uživatel platebních služeb má přede dnem navrhované účinnosti změn právo vypovědět rámcovou smlouvu s okamžitou účinností a bez poplatků“.

B – *Rakouské právo*

11. Směrnice 2007/64 byla provedena do rakouského práva prostřednictvím Bundesgesetz über die Erbringung von Zahlungsdiensten (Zahlungsdienstegesetz) [zákon o platebních službách (BGBl.), 2009 I, č. 66)]. Ustanovení § 26 uvedeného zákona zní následovně:

„1) Poskytovatel platebních služeb je povinen včas před tím, než je uživatel platebních služeb vázán jakoukoli smlouvou nebo smluvní nabídkou:

1. v případě rámcové smlouvy v souladu s § 28 sdělit uživateli platebních služeb informace a podmínky smlouvy v listinné podobě nebo, pokud uživatel platební služby souhlasí, na jiném trvanlivém médiu, […]

[…]“

12. Ustanovení § 29 zákona o platebních službách, týkající se změn v rámcových smlouvách, zní následovně:

„1) Poskytovatel platebních služeb je povinen

1. navrhnout uživateli platební služby změny rámcové smlouvy nejpozději dva měsíce před plánovaným dnem jejich účinnosti způsobem stanoveným v § 26 odst. 1 prvním pododstavci a v § 26 odst. 2 a

2. v případech, kdy byla uzavřena dohoda v souladu s § 28 odst. 1 šestým pododstavcem písm. a), upozornit, že

   a) se má za to, že uživatel platebních služeb souhlasí se změnami, pokud poskytovateli platebních služeb neoznámil svůj nesouhlas před navrhovaným dnem účinnosti uvedených změn, a

   b) uživatel platebních služeb má právo vypovědět rámcovou smlouvu s okamžitou platností a bezplatně před tím, než změny nabydou účinnosti.“

III – Spor v původním řízení, předběžné otázky a řízení před Soudním dvorem

13. Pro smlouvy o bankovních službách se svými zákazníky využívá společnost BAWAG formulářové smlouvy se standardními všeobecnými obchodními podmínkami. Smluvní podmínka dotčená v původním řízení se týká zejména zapojení zákazníků do systému internetového bankovnictví společnosti BAWAG. Ustanovení zní následovně:

„Oznámení a výpisy (zejména informace o účtu, výpisy z účtu, výpisy z kreditní karty, oznámení změn atd.), které musí banka předat nebo zpřístupnit zákazníkovi, musí zákazník, pokud souhlasil s internetovým bankovnictvím, obdržet prostřednictvím pošty nebo elektronicky tak, aby byly k dispozici nebo předány prostřednictvím internetového bankovnictví společnosti BAWAG P.S.K.“

14. Komunikace prostřednictvím dotčeného systému internetového bankovnictví, jak byla popsána předkládajícím soudem, funguje následovně: v rámci svého systému internetového bankovnictví společnost BAWAG zřizuje každému zákazníkovi emailovou schránku. Zákazníci mají přístup k této emailové schránce tak, že se přihlásí na stránce internetového bankovnictví svým osobním heslem. Elektronické zprávy jsou poté bankou odeslány do této emailové schránky. Neexistuje žádná doplňková komunikace, například prostřednictvím zpráv zaslaných na osobní soukromý email klienta, které by ho informovaly o tom, že do elektronické schránky v internetovém bankovnictví byla odeslána zpráva.

15. V rámci původního řízení podalo Verein für Konsumenteninformation žalobu s cílem zabránit společnosti BAWAG, aby vkládala dotčenou smluvní podmínku do smluv, které uzavírá se svými zákazníky, a aby tuto podmínku vůči těmto zákazníkům uplatňovala. Žaloba byla v prvním stupni úspěšná a byla potvrzena i v rámci odvolání. Bylo rozhodnuto, že dotčená smluvní podmínka je v rozporu s kogentními požadavky § 26 odst. 1 prvního pododstavce ve spojení s § 29 odst. 1 prvním pododstavcem zákona o platebních službách. Společnost BAWAG podala opravný prostředek „Revision“ k Oberster Gerichtshof (Nejvyšší soud, Rakousko). V této souvislosti Oberster Gerichtshof (Nejvyšší soud) přerušil řízení a položil následující předběžné otázky:

„1) Má být čl. 41 odst. 1 ve spojení s čl. 36 odst. 1 směrnice 2007/64 […] vykládán v tom smyslu, že informace (v elektronické formě), která je bankou poskytnuta do emailové schránky zákazníka v rámci internetového bankovnictví (e-banking), takže zákazník k těmto informacím získá přístup kliknutím poté, co se přihlásí na stránce internetového bankovnictví, je zákazníkovi sdělena na trvalém médiu?

2) V případě záporné odpovědi na první otázku:

   Má být čl. 41 odst. 1 ve spojení s čl. 36 odst. 1 [směrnice 2007/64] vykládán v tom smyslu, že v takovém případě

   a) jsou informace bankou sice poskytnuty na trvalém médiu, avšak nejsou zákazníkovi sděleny, nýbrž je mu pouze poskytnut přístup k nim, anebo

   b) jde obecně jen o zpřístupnění informací bez použití trvalého média?“

16. Žádost o rozhodnutí o předběžné otázce byla Soudnímu dvoru doručena dne 15. července 2015. Společnost BAWAG, Verein für Konsumenteninformation, italská a polská vláda a Evropská komise předložily písemná vyjádření. Ústní jednání se konalo dne 30. června 2016, přičemž ústní vyjádření přednesly Verein für Konsumenteninformation, společnost BAWAG a Komise.

IV – Analýza

A – *Úvodní poznámky*

17. Před tím, než budu analyzovat podstatu otázek položených Oberster Gerichtshof (Nejvyšší soud), je nezbytné vyjasnit tři věci.

1. Příslušná ustanovení směrnice 2007/64

18. Zaprvé, přestože předkládající soud formuloval své otázky s ohledem na čl. 41 odst. 1 směrnice 2007/64 „ve spojení“ s čl. 36 odst. 1 této směrnice, s projednávaným případem přímo souvisí pouze prvně jmenované ustanovení.

19. Z informací obsažených v žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce je patrné, že smluvní ustanovení dotčené v projednávaném případě je obsaženo v dohodě o internetovém bankovnictví. Dohoda o internetovém bankovnictví je uzavírána jako dodatek k rámcové smlouvě. Dotčené smluvní ustanovení se proto týká poskytování informací v případě rámcových smluv. V důsledku toho čl. 36 odst. 1 směrnice 2007/64, jenž se týká pouze jednorázových platebních transakcí, tj. platebních transakcí, na které se nevztahuje rámcová smlouva, nebude pro projednávaný případ přímo použitelný.

20. Článek 36 odst. 1 nicméně stále představuje relevantní faktor pro systematický výklad směrnice jako celku. Upravuje způsob, kterým mají být informace zpřístupňovány u jednorázových platebních transakcí, jenž se výslovně liší od způsobu, kterým mají být poskytovány informace u rámcových smluv. Uvedení čl. 36 odst. 1 v otázkách předkládajícího soudu lze proto chápat jako dotaz na výklad vzájemného vztahu daných dvou ustanovení, neboť tato dvě ustanovení obsahující požadavky na informace – článek 36 a článek 41 – jsou ve směrnici upravena se vzájemnými odkazy.

21. Zadruhé je zřejmé, že dotčené smluvní ustanovení obsahuje – z hlediska směrnice 2007/64 – řadu poměrně rozdílných prvků. Ustanovení zní: „oznámení a výpisy (zejména informace o účtu, výpisy z účtu, výpisy z kreditní karty, oznámení změn atd.) […]“. Jak bylo ovšem potvrzeno v písemných a ústních vyjádřeních předložených Soudnímu dvoru, projednávaný případ se ve skutečnosti týká pouze posledního z uvedených prvků, konkrétně „oznámení změn“, což je jediný prvek, jenž by potenciálně mohl zahrnovat změny rámcových smluv.

22. Ustanovením směrnice 2007/64 týkajícím se změn rámcových smluv je článek 44. Článek 44 odst. 1 zakotvuje, že „veškeré změny rámcové smlouvy […] navrhne poskytovatel platebních služeb způsobem stanoveným v čl. 41 odst. 1 […]“. Z uvedených důvodů jsem dospěl k závěru, že pro účely projednávaného případu jsou relevantními ustanoveními čl. 41 odst. 1 a čl. 44 odst. 1 směrnice 2007/64.

2. Formulace položených otázek

23. Předpokladem, který vyplývá z formulace žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce v projednávaném případě, je existence spojení mezi druhem *nosiče* používaného pro komunikaci a *způsobem*, kterým jsou informace sdělovány. Znamená skutečnost, že se zde vyskytuje trvanlivé médium, nezbytně to, že informace byla „poskytnuta“? Pokud informace není sdělena prostřednictvím trvanlivého média, je pouze „zpřístupněna“?

24. Podle mého názoru by dané dva prvky – druh nosiče používaného pro komunikaci a způsob, kterým jsou informace sdělovány – měly být posuzovány zvlášť. Otázka média je oddělená od způsobu, kterým jsou informace podávány.

25. Směrnice 2007/64 nijak nenaznačuje, že použitý nosič informací a způsob, kterým jsou informace předávány, musí jít ruku v ruce. Různé body odůvodnění směrnice naopak vysvětlují, že se jedná o dvě rozdílné věci. Bod 24odůvodnění stanoví, co je „trvanlivé médium“, a uvádí jeho příklady. Bod 27odůvodnění vymezuje dva způsoby sdělování informací podle směrnice („poskytnutí“ a „zpřístupnění“). Lze si proto představit situaci, ve které informace, přestože se nacházejí na „trvanlivém médiu“, nebudou spotřebiteli skutečně „poskytnuty“, nýbrž pouze „zpřístupněny“, jak dokládají různá ustanovení směrnice [5].

26. Z těchto důvodů mohou být obě otázky položené předkládajícím soudem zjednodušeny a přeformulovány následovně: 1) představují informace v emailové schránce v internetovém bankovnictví informace na „trvanlivém médiu“ a 2) je takováto informace bankou „poskytnuta“ (oproti pouhému „zpřístupnění“)?

3. Skutkové okolnosti uvedené vnitrostátním soudem

27. Předkládající soud rozhodl, že pro účely tohoto řízení je třeba mít za to, že elektronické zprávy zasílané bankou prostřednictvím jejího systému internetového bankovnictví do emailové schránky zákazníků v internetovém bankovnictví nelze pozměnit. Zprávy nejsou bankou mazány po dobu přiměřenou cílům dané informace. Informace si lze prohlížet a je možné vytvářet jejich identické kopie (elektronicky nebo v tištěné formě). Klient si může zprávy sám spravovat a může je rovněž mazat.

28. Verein für Konsumenteninformation nicméně daná tvrzení zpochybňuje. Zastává názor, že předkládající soud se již dopouští právního posouzení skutkových okolností.

29. S ohledem na ustálenou judikaturu jsou řízení podle článku 267 SFEU založena na jasné dělbě činností mezi vnitrostátními soudy a Soudním dvorem. Ke zjištění a posouzení skutkových okolností sporu, který mu byl předložen, je příslušný pouze předkládající soud [6].

30. V projednávaném případě předkládající soud poskytl poměrně podrobné posouzení znaků dotčené emailové schránky i systému internetového bankovnictví. Cílem analýzy popsané v části B.1 tohoto stanoviska proto bude vyjasnit obsah pojmu „trvanlivé médium“ podle směrnice 2007/64.

5 — Například článek 43 stanoví, že uživatel platebních služeb má právo na vlastní žádost obdržet smluvní podmínky (podnět tedy musí vyjít od zákazníka) „na papíře nebo jiném trvanlivém médiu“.

6 — Viz např. rozsudky ze dne 18. února 2016, Finanmadrid EFC (C-49/14, EU:C:2016:98, bod 27 a citovaná judikatura), a ze dne 3. září 2015, Costea (C-110/14, EU:C:2015:538, bod 13 a citovaná judikatura).

31. Vyjádření předložená Soudnímu dvoru vznášejí otázky týkající se požadavků, které musí splňovat internetové komunikační systémy, aby mohly být považovány za „trvanlivá média“. Přestože posouzení technických znaků systému internetového bankovnictví společnosti BAWAG dotčeného v projednávaném případě náleží, jakožto posouzení skutkových okolností, pouze vnitrostátnímu soudu, lze za daných okolností poskytnout určitá užitečná kritéria prostřednictvím výkladu definice „trvanlivého média“ ve směrnici 2007/64.

B – *Analýza*

1. Trvanlivé médium

32. Hmotněprávní požadavky, které musí nosič nebo zařízení splňovat, aby mohly být považovány za „trvanlivé médium“, jsou obsaženy v definici v čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64: a) měly by umožňovat ukládání informací určených osobně zákazníkovi způsobem vhodným pro jejich budoucí využití a po přiměřenou dobu a b) měly by zajistit kopírování uložených informací beze změny.

33. Tytéž prvky se rovněž vyskytují v mnoha dalších nástrojích unijního sekundárního práva, které obsahují pojem „trvanlivé médium“. Tento pojem, jenž byl poprvé použit ve směrnici 97/7/ES v oblasti smluv uzavřených na dálku [7], stanovuje alternativu k papíru jakožto informačnímu nosiči nebo médiu. Přestože směrnice 97/7 neobsahovala definici „trvanlivého média“, Soudní dvůr potvrdil jednotný výklad tohoto pojmu v unijním právu, když argumentoval prvky, které jsou přítomné v definici „trvanlivého média“ stanovené unijním zákonodárcem v jiných legislativních textech [8]. Prvky definice zmíněné v bodě 32 výše se rovněž vyskytují v následné sekundární legislativě [9] a v prováděcích předpisech [10].

34. Stěžejní složky definice – možnost ukládání a kopírování – lze rovněž najít u ostatních nástrojů, ve kterých není výslovně uveden pojem „trvanlivé médium“, jako je například směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu [11].

7 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (Úř. věst. 1997, L 144, s. 19; Zvl. vyd. 05/03, s. 319), zrušená směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. 2011, L 304, s. 64). Článek 5 směrnice 97/7 stanovil, že spotřebitel musí obdržet potvrzení předběžných informací uvedených v čl. 4 odst. 1 písm. a) až f) dané směrnice písemně nebo „jiným stálým, jemu […] přístupným komunikačním prostředkem“.

8 — Rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, bod 44). Soudní dvůr odkázal na čl. 2 písm. f) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (Úř. věst. 2002, L 271, s. 16; Zvl. vyd. 06/04, s. 321); čl. 2 odst. 12 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění (Úř. věst. 2003, L 9, s. 3; Zvl. vyd. 06/04, s. 330); čl. 3 písm. m) směrnice 2008/48 a čl. 2 odst. 10 směrnice 2011/83.

9 — Viz např. čl. 2 odst. 1 písm. h) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně (Úř. věst. 2009, L 33, s. 10); čl. 2 odst. 1 písm. m) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP) (Úř. věst. 2009, L 302, s. 32); čl. 2 odst. 17 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. 2014, L 257, s. 214); čl. 4 odst. 1 bod 62 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU (Úř. věst. 2014, L 173, s. 349); čl. 2 odst. 1 bod 18 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (přepracované znění) (Úř. věst. 2016, L 26, s. 19).

10 — Viz např. čl. 2 odst. 2 směrnice Komise 2006/73/ES ze dne 10. srpna 2006, kterou se provádí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2004/39/ES, pokud jde o organizační požadavky a provozní podmínky investičních podniků a o vymezení pojmů pro účely zmíněné směrnice (Úř. věst. 2006, L 241, s. 26).

11 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu (Úř. věst. 2000, L 178, s. 1; Zvl. vyd. 13/25. s. 399), jejíž čl. 10 odst. 3 stanoví, že „smluvní ustanovení a obecné obchodní podmínky musí být příjemci poskytnuty v takové formě, aby je mohl uchovávat a reprodukovat“.

a) Trvanlivá média a internet

35. Zavedení pojmu „trvanlivé médium“ a prvky jeho definice naznačují vůli unijního zákonodárce zmírnit napětí mezi i) potřebou přizpůsobit se vývoji technologií, které urychlují obchodní transakce přes internet a pomocí ostatních prostředků elektronické komunikace a ii) ochranou práv spotřebitele prostřednictvím informování spotřebitele. Zrovnoprávněním tištěných dokumentů s ostatními „trvanlivými médii“ v určitých situacích unijní právo uznává technologický vývoj a hospodářské zájmy zákazníků i poskytovatelů služeb překonat tištěné dokumenty.

36. Prvky definice „trvanlivého média“ – možnost ukládání a kopírování beze změny – nicméně současně cílí na ochranu spotřebitelů jako zranitelnější strany ve smluvních vztazích tak, že brání tomu, aby jim byly poskytovány informace pouze pomíjivým způsobem [12], a že brání jednostranným změnám informací ze strany poskytovatelů služeb. Tyto znaky znamenají, jak poznamenal generální advokát P. Mengozzi, „že nad informacemi má kontrolu zákazník, a nikoliv již subjekt, který je poskytuje“ [13].

37. Přestože definice pojmu „trvanlivé médium“ vyznívá relativně jasně, debata v projednávaném případě se týká otázky, zda zprávy předávané prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví naplňují znaky „trvanlivého média“, které byly vyloženy výše v bodě 32.

38. Jako výchozí bod zastává Verein für Konsumenteninformation názor, že email a internetové stránky nelze považovat za „trvanlivá média“, neboť nepředstavují fyzický nástroj pro ukládání.

39. Podle mého názoru nelze tento argument přijmout.

40. Nyní je zřejmé, že definice pojmu „trvanlivé médium“ je flexibilní. Soudní dvůr na uvedený pojem nahlíží jako na „funkčně rovnocenný“ papíru [14], čímž jej osvobodil od předčasných úsudků ohledně toho, jak by měl vypadat hmotný nosič informace.

41. Formulace „každý nástroj“ v čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64 navíc potvrzuje, že „trvanlivé médium“ má být definováno široce tak, aby *a priori* nevylučovalo jakékoli možné způsoby komunikace.

42. Pojem „trvanlivé médium“ je proto nezávislý na fyzické skladbě nebo hardwarových vlastnostech média či nosiče. Opírá se spíše o *funkční* znaky, kterými se řídí jeho fungování a které mu umožňují, aby splňoval požadavky týkající se možnosti ukládání a kopírování beze změny ve smyslu čl. 4 odst. 25 směrnice. Jestliže jsou tedy dané podmínky splněny, může se skutečný druh a tvar „trvanlivého média“ měnit v průběhu času s ohledem na vývoj technických možností.

43. Je třeba uznat, že vývoj unijní právní úpravy vykazuje určitý stupeň nejistoty, pokud jde o posouzení, zda může internetová komunikace naplňovat požadavky „trvanlivého média“. Bod 20 odůvodnění směrnice 2002/65 a čl. 2 odst. 12 směrnice 2002/92 projevují určitou zdrženlivost vůči internetu, když uvádějí, že „trvanlivá média“ nezahrnují internetové stránky, ledaže splňují kritéria obsažená v definici.

44. Bod 23 odůvodnění směrnice 2011/83 nicméně řadí email mezi příklady trvanlivých médií. Směrnice 2007/64 navíc pravděpodobně zvrátila zdrženlivý přístup k internetovým stránkám. Bod 24 odůvodnění dané směrnice nyní výslovně zahrnuje mezi příklady „trvanlivých médií“ takové internetové stránky, které „jsou […] přístupné pro budoucí využití a po dobu přiměřenou účelu informací a umožňují […] kopírování uložených informací v nezměněném stavu“.

12 — Viz obdobně stanovisko generální advokátky E. Sharpston ve věci Home Credit Slovakia (C-42/15, EU:C:2016:431, bod 24).

13 — Stanovisko generálního advokáta P. Mengozziho ve věci Content Services (C-49/11, EU:C:2012:126, bod 42).

14 — Rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, body 40 a 42).

45. Závěrem bylo zařazení internetové stránky mezi „trvanlivá média“ v závislosti na jejích funkčních vlastnostech rovněž potvrzeno Soudem ESVO ve věci Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht [15], v souvislosti s případem týkajícím se výkladu pojmu „trvanlivé médium“ podle směrnice 2002/92. V daném případě Soud ESVO konstatoval, že zatímco „obyčejné“ internetové stránky by požadavky na to, aby mohly být považovány za trvanlivé médium, nesplňovaly [16], „pokročilé“ internetové stránky by mohly, pokud splní požadavky stanovené v příslušné definici [17].

46. Za těchto okolností je proto nezbytné dospět k závěru, že internetové komunikační systémy nemohou být jako takové vyloučeny z pojmu „trvanlivá média“. Pro zařazení mezi trvanlivá média nicméně musí svou funkčností a provozem splňovat požadavky čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64 uvedené výše v bodě 32 tohoto stanoviska.

b) Emailová schránka v internetovém bankovnictví jako trvanlivé médium

47. Společnost BAWAG a Komise zastávají názor, že s ohledem na informace poskytnuté v žádosti o rozhodnutí o předběžné otázce dotčená emailová schránka v internetovém bankovnictví splňuje požadavky čl. 4 odst. 25 směrnice.

48. Verein für Konsumenteninformation naopak tvrdí, že dotčený systém internetového bankovnictví nesplňuje výše uvedené požadavky, neboť server, na kterém se nachází emailová schránka, je spravován samotnou společností BAWAG. Není proto zaručeno, že informace obsažené v emailové schránce zůstanou nezměněné. Poskytovatel služeb navíc může uživatelům blokovat přístup. Obdobně polská vláda zastává názor, že emaily a zprávy přenášené prostřednictvím internetového bankovnictví představují dva rozdílné nástroje, neboť druhý z uvedených způsobů obecně umožňuje poskytovatelům platebních služeb tyto zprávy jednostranně měnit nebo k nim blokovat přístup, zejména po ukončení smlouvy, není zde tedy žádná záruka pořízení identické kopie informací.

49. Podle mého názoru otázka, zda lze emailovou schránku v internetovém bankovnictví považovat za „trvanlivé médium“, závisí na splnění podmínek stanovených v čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64, což musí posoudit vnitrostátní soud s ohledem na výkladová kritéria stanovená Soudním dvorem.

50. Rozsudek Soudního dvora ve věci Content Services je pro účely projednávané věci použitelný pouze v omezeném rozsahu. V uvedeném případě Soudní dvůr v souvislosti se směrnicí 97/7 určil, že informace sdělované spotřebiteli pouze prostřednictvím hypertextového odkazu na internetové stránky nelze považovat za „trvanlivé médium“ ve smyslu čl. 5 odst. 1 uvedené směrnice [18]. Soudní dvůr však neměl příležitost zabývat se situací, kdy internetová stránka zajišťuje, že spotřebitel může informace ukládat, kopírovat a může k nim mít přístup [19]. Takovou situaci nicméně posuzoval Soud ESVO ve věci Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht [20].

51. Zastávám podobný přístup jako Soud ESVO ve věci Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht a jsem názoru, že různé druhy technických opatření jako například internetové poštovní systémy mohou v závislosti na svých znacích a funkcích splňovat požadavky kladené na „trvanlivá média“.

15 — Rozsudek ze dne 27. ledna 2010 (E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86).

16 — Soud ESVO v bodě 63 rozsudku ze dne 27. ledna 2010 ve věci Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86), uvedeném výše, konstatoval, že „obyčejná internetová stránka“ – která slouží jako dynamický elektronický nosič nebo portál pro poskytování informací, které mohou být obecně libovolně měněny vlastníkem internetové stránky – nesplňuje požadavky týkající se zajištění kopírování beze změny, a nemůže být proto považována za trvanlivé médium.

17 — Takové rozlišení lze najít ve Zprávě Expertní skupiny pro evropské trhy cenných papírů [European Securities Markets Expert Group (ESME)] z roku 2007 „On durable medium- Distance Marketing Directive and Markets in Financial Instruments Directive“, dostupné na: http://ec.europa.eu/finance/securities/docs/esme/durable_medium_en.pdf.

18 — Rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, bod 51).

19 — Rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, bod 46).

20 — Rozsudek Soudu ESVO ze dne 27. ledna 2010, Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht, (E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86).

52. Aniž bych usiloval o taxativní výčet nebo o omezení existujících nebo možných technických opatření, která by mohla splňovat požadavky čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64, emailové schránky v internetovém bankovnictví podle mého názoru mohou být považovány za „trvanlivá média“ ve dvou situacích [21]. Zaprvé lze mít za to, že emailová schránka v internetovém bankovnictví splňuje podmínky pro to, aby mohla být sama o sobě považována za „trvanlivé médium“. Zadruhé lze mít za to, že uvedený systém představuje přístupovou cestu pro přenos elektronických dokumentů, které – jsou-li dodány v příslušném formátu – mohou samy představovat „trvanlivé médium“. Klíčovou otázkou v obou případech je, zda mohou být informace ukládány po přiměřenou dobu a zda je zajištěna možnost jejich kopírování beze změny. V obou situacích nicméně existence „emailové schránky“ předpokládá zabezpečené, nezávislé úložiště, ke kterému mají uživatelé přístup pomocí uživatelského jména a hesla.

53. V prvním případě představuje emailová schránka v internetovém bankovnictví systém, který poskytovatelům platebních služeb umožňuje předávat informace a uživatelům platebních služeb umožňuje tyto informace ukládat a kopírovat. V daném případě jsou nicméně oddělené funkce emailové schránky jako „trvanlivého média“ na straně jedné a „uložiště“ na straně druhé značně opomíjeny.

54. Pokud jde o požadavek na možnost ukládání, informace by měly být přístupné po dobu přiměřenou jejich účelu, tj. tak dlouho, dokud je to pro uživatele platebních služeb relevantní z hlediska ochrany jeho zájmů vůči poskytovateli platebních služeb [22]. Doba dostupnosti informace se proto může lišit v závislosti na obsahu dané informace a na dotčených smluvních právech a povinnostech [23]. S ohledem na změny v podmínkách rámcové smlouvy může doba dostupnosti přesahovat i uzavření účtu nebo ukončení smlouvy, aby měl uživatel platebních služeb možnost dozvědět se svá smluvní práva a v případě potřeby žádat o nápravu.

55. Jakmile byla vyřešena otázka možnosti ukládání informací po přiměřenou dobu, je nutné splnit i požadavek „kopírování beze změny“. Kopírování beze změny znamená, že pro poskytovatele platebních služeb by mělo být technicky nemožné jednostranně změnit nebo smazat informace, které již byly předány uživateli [24]. V důsledku toho pravděpodobně emailová schránka vedená a spravovaná poskytovatelem platebních služeb nebude splňovat požadavek na zajištění „kopírování beze změny“, neboť je z technického hlediska pod kontrolou poskytovatele platebních služeb.

56. Přes zjevnou složitost v souvislosti s novými technologiemi zůstává základní otázka pozoruhodně jednoduchá: hlavním cílem právní úpravy týkající se informací předávaných spotřebiteli při uzavírání nebo při změně smlouvy je, aby spotřebitelé byli určitým způsobem informováni a aby si tyto informace mohli uložit v bezpečném formátu pro budoucí důkazní účely. Aniž bych chtěl u kterékoli ze smluvních stran naznačovat zlý úmysl, „emailová schránka“ pod kontrolou poskytovatele služeb nemůže již pojmově zajistit, že spotřebitelé si budou moci uložit informace doručené do této schránky v bezpečném formátu pro budoucí využití. Pro paralelu s „předvirtuálním“ věkem se tato emailová schránka podobá situaci, kdy by zákazníci obdrželi papírové stejnopisy svých smluv s bankou, přičemž by ale všechny tyto smluvní dokumenty musely být povinně ukládány do archivu v samotné bance. Přestože je papír poměrně trvanlivý, informace obsažené v těchto archivovaných smluvních dokumentech by mohly být z hlediska zákazníka stěží kvalifikovány jako „vhodn[é] pro budoucí využití“ a umožňující „kopírování beze změny“ ve smyslu čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64.

21 — V rozsudku Soudu ESVO ze dne 27. ledna 2010, Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht, (E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86) byly tyto dvě situace popsány obecně v souvislosti s internetovými stránkami. Viz bod 64 a následující daného rozsudku.

22 — Viz obdobně rozsudek Soudu ESVO ze dne 27. ledna 2010, Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht, (E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86, bod 44).

23 — Tamtéž.

24 — Viz obdobně rozsudek Soudu ESVO ze dne 27. ledna 2010, Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht, (E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86, bod 66).

57. Je zde ale i druhá z výše uvedených situací. V první situaci, jakož i ve většině vyjádření předložených v projednávané věci, se diskuse soustředila na otázku, zda samotná emailová schránka může být považována za „trvanlivé médium“. Toto zaměření však může být poněkud zavádějící. Emailová schránka může být koncipována jako portál pro poskytování informací. V tomto případě se emailová schránka nepovažuje za samotný nosič informací. Jinými slovy, emailová schránka v systému internetového bankovnictví by mohla být považována za „bránu“, kterou jsou předávány příslušné informace v podobě elektronických dokumentů. Pokud bychom přijali toto pojetí, klíčovou otázkou nebude, „jaké jsou technické parametry emailové schránky?“, ale spíše „jak vypadají jednotlivé zprávy, které jsou odesílány jejím prostřednictvím?“.

58. Zaměříme-li se na požadovaný formát poskytované informace, měla by být informace určená osobně zákazníkovi podána prostřednictvím elektronického dokumentu, jehož formát zaručuje kopírování dané informace beze změny. Aniž bychom předvídali možná technická řešení, toto je možné zajistit prostřednictvím elektronického formátu, který v zásadě brání změnám, přičemž zaručuje přiměřený stupeň autentičnosti dané informace, má-li se na ni případně později zákazník spoléhat.

59. Vzhledem k tomu, že ve druhém případě je emailová schránka kanálem pro přenos dokumentů, nikoli však samotným úložným prostorem, mělo by být možné ukládat elektronické dokumenty samostatně způsobem, který uživateli umožňuje takový dokument stáhnout nebo vytisknout. Vzhledem ke koncepčnímu oddělení emailové schránky jako brány a jako úložiště požadavek na možnost ukládání v tomto případě znamená, že emailová schránka by měla upozorňovat zákazníka na informace, které jí projdou, a na možnosti ukládání prostřednictvím uživatelsky přívětivého rozhraní. Jak zdůraznil Soud ESVO, měla by „vykazovat znaky, které zákazníka téměř jistě povedou buď k zachycení informací na papíře, nebo k jejich uložení na jiném trvanlivé médium“ [25].

60. Pokud byla příslušná informace předána ve formě elektronického dokumentu, který sám o sobě představuje „trvanlivé médium“, možnost uložení elektronického dokumentu na osobní pevný disk nebo založení výtisku do osobní složky zákazníkem by v zásadě splňovalo časové kritérium týkající se přístupnosti ukládaných informací. Nicméně je třeba zdůraznit, že zřízením „emailové schránky“ poskytovatel platebních služeb vytváří zdání nezávislého prostoru s určitou úložnou kapacitou vytvořenou pro zákazníka. To znamená, že doba trvání přístupnosti zpráv ve formě elektronických dokumentů v samotné emailové schránce musí být přiměřená účelu dotčených informací, ledaže by zákazník byl jasně upozorněn, že elektronický dokument může být v emailové schránce internetového bankovnictví uložen pouze dočasně a že po přiměřené, výslovně uvedené době zmizí.

61. Podle mého názoru je tedy požadavek na předání informací na „trvanlivém médiu“ ve smyslu čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64 splněn, jsou-li zákazníkům nabídnuty ve snadno přístupném a bezpečném formátu prostřednictvím emailové schránky a mají-li zákazníci možnost naložit s danými informacemi způsobem, který uznají za vhodný. Porovnáme-li tuto situaci s poštou: je to prakticky totožné jako předání „dopisu“ zákazníkovi. Co s ním jednotliví zákazníci udělají – zda si jej uchovají nebo zda jej vyhodí – je zcela na nich.

62. Závěrem bych měl dodat, že výše uvedené dva scénáře se vzájemně nevylučují. Podle mého názoru musí určitě dojít minimálně k jednomu z těchto scénářů, aby byly splněny požadavky na komunikaci prostřednictvím „trvanlivého média“. Technické znaky obou možností lze ovšem rovněž kombinovat. Například systém internetového bankovnictví, který zaručuje kontrolu uživatelů služby nad jejich emailovou schránkou a který brání poskytovateli služby jednostranně změnit nebo vymazat její obsah, může současně fungovat jako brána, kterou přicházejí příslušné informace v podobě elektronických dokumentů ve formátu, který zaručuje jejich nezměnitelnost a možnost ukládání a který umožňuje uživateli, aby si dokument uložil jeho vytištěním nebo stažením.

25 — Rozsudek Soudu ESVO ze dne 27. ledna 2010, Inconsult Anstalt v. Finanzmarktaufsicht,(E-4/09, EFTA Court Report 2010, s. 86, body 64 a 65).

63. V důsledku výše uvedeného zastávám názor, že čl. 44 odst. 1 ve spojení s čl. 41 odst. 1 a čl. 4 odst. 25 směrnice 2007/64 by měl být vykládán v tom smyslu, že informace předávané poskytovatelem platebních služeb do emailové schránky zákazníka v internetovém bankovnictví představují informace na „trvanlivém médiu“, pokud tato emailová schránka v internetovém bankovnictví umožňuje uživateli platebních služeb ukládat osobně mu určené informace způsobem, jenž je zpřístupňuje pro budoucí použití po dobu přiměřenou účelu informace. Dále musí též umožnovat kopírování ukládaných informací beze změny, a tím zamezovat poskytovateli služeb v přístupu k těmto informacím nebo v jejich změně či smazání. Emailová schránka v internetovém bankovnictví rovněž představuje vhodný kanál pro předávání informací ve formě elektronických dokumentů, pokud tyto dokumenty samy o sobě splňují požadavky kladené na „trvanlivé médium“ a pokud tento systém nabádá uživatele k elektronickému ukládání nebo vytištění daných dokumentů snadno přístupným způsobem.

2. Informace „poskytnuté“ nebo „zpřístupněné“

64. V případě, že vnitrostátní soud shledá, že dotčená emailová schránka v internetovém bankovnictví nebo informace poskytnuté jejím prostřednictvím splňují požadavky, aby mohly být považovány za „trvanlivé médium“, je stále nezbytné určit, zda lze informaci týkající se „oznámení změn“ považovat za „poskytnutou“ ve smyslu čl. 41 odst. 1 směrnice 2007/64.

65. Jak již bylo uvedeno výše v bodě 25 tohoto stanoviska, směrnice 2007/64 zavádí dva rozdílné režimy komunikace s rozdílnými požadavky.

66. Jak správně upozornila italská vláda ve svém písemném vyjádření, rozdílná terminologie použitá v článcích 36 až 37 („zpřístupněná“ informace) oproti terminologii použité v článcích 41 až 42 („poskytnutá“ informace) směrnice 2007/64 vyjadřuje dva rozdílné standardy předávání informací uživatelům platebních služeb. Používá-li směrnice sloveso „poskytnout“, znamená to podle mého názoru posílenou informační povinnost.

67. Informace týkající se změn v podmínkách rámcových smluv, které jsou předmětem projednávané věci, jsou upraveny v čl. 44 odst. 1 směrnice 2007/64. V prvním odstavci tohoto ustanovení je stanoveno, že veškeré změny rámcové smlouvy, jakož i informací a podmínek uvedených v článku 42 musí poskytovatel platebních služeb navrhnout v souladu s požadavky čl. 41 odst. 1, a to nejpozději dva měsíce před navrhovaným dnem účinnosti těchto změn. Informace musí být „poskytnuty“ ve smyslu čl. 41 odst. 1 směrnice.

68. Bod 27 odůvodnění směrnice 2007/64 poskytuje užitečná vodítka ohledně pojmů „poskytnutý“ a „zpřístupnění“. Podle uvedeného bodu odůvodnění je informace *„poskytnuta“*, pokud ji „poskytovatel platebních služeb […] ve vhodný okamžik […] aktivně sděl[í], bez dalšího upomínání ze strany uživatele platebních služeb“.

69. Je-li informace *„zpřístupněna“*, musí uživatel zaujmout aktivnější roli, neboť si musí informaci od poskytovatele platebních služeb vyžádat. Bod 27 odůvodnění směrnice 2007/64 uvádí následující příklady „zpřístupnění“: vyžádat si je výslovně od poskytovatele platebních služeb, *přihlásit se do e-mailové schránky k bankovnímu účtu* nebo vložit platební kartu do terminálu pro tisk výpisů z účtu. Pojem „zpřístupnění“ proto předpokládá aktivnější roli uživatele platebních služeb, který musí oslovit poskytovatele služeb za účelem získání informace.

70. Skutečnost, že bod 27 odůvodnění uvádí „přihlášení se do e-mailové schránky k bankovnímu účtu“ jako příklad „zpřístupnění“ informací, není, navzdory tvrzení předkládajícího soudu, v rozporu s bodem 24 odůvodnění směrnice, který zmiňuje internetové stránky jako případná „trvanlivá média“. Skutečnost, že emailová schránka v internetovém bankovnictví může splňovat podmínky k tomu, aby byla považována za „trvanlivé médium“, nevede k závěru, že daná informace byla bankou „poskytnuta“ zákazníkovi. Jak již jsem vysvětlil výše v bodech 23 až 26 svého stanoviska, nosič, na kterém je informace poskytnuta, je oddělený od způsobu, kterým je informace předávána.

71. Důvodem k zahrnutí „e-mailové schránky k bankovnímu účtu“ mezi příklady „zpřístupnění“ informací v bodě 27 odůvodnění směrnice byly právě specifické znaky komunikace v rámci systémů internetového bankovnictví.

72. Pro společnost BAWAG (jakož i pro předkládající soud) je rozhodující určit, kdo inicioval sdělení informací. V rámci této argumentace byla daná informace „poskytnuta“ ve smyslu čl. 41 odst. 1 směrnice 2007/64, neboť poskytovatel platebních služeb inicioval předání informace zákazníkovi prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví.

73. Tento názor nesdílím. Podle mého názoru není prvotní iniciativa jediným nebo rozhodujícím faktorem při určování, zda byla informace „poskytnuta“ nebo pouze „zpřístupněna“. Důležitější je skutečné předání informace. Informace musí překročit hranici domény poskytovatele služeb, aby mohla vstoupit do sféry povědomí uživatele. V důsledku toho daný kanál sám o době nezajišťuje, že informace bude účinně předána zákazníkovi tak, aby si byl vědom její existence, a to ani v případech, kdy podnět pro předání informace prostřednictvím interní emailové schránky v internetovém bankovnictví náleží poskytovateli platebních služeb.

74. Vrátíme-li se k již použité paralele s „předvirtuálním světem“, emailová schránka v internetovém bankovnictví spravovaná poskytovatelem služeb v mnohém připomíná poštovní schránku na poště nebo osobní bezpečnostní schránku nacházející se v prostorách banky. Pokud by nedošlo k žádnému oznámení nebo upozornění, mohly by být dopisy vhozené do takovéto schránky určené zákazníkovi jen těžko považovány za účinně doručené do osobní sféry zákazníka.

75. Souhlasím s polskou vládou, že je nutné rozlišovat mezi osobním emailem a interní schránkou v systému internetového bankovnictví. Emailový účet představuje v dnešní době řádný a běžný způsob komunikace a je součástí každodenního života většiny průměrných spotřebitelů. Oproti tomu emailová schránka v systému internetového bankovnictví, i kdyby případně mohla být technicky přizpůsobena, aby fungovala, s jistými výhradami, jako email, by těžko mohla být přirovnána k pravidelně používanému nástroji v rámci obecné každodenní komunikace spotřebitelů. Představuje prostředí, které je specifické s ohledem na jejich vztah s konkrétním subjektem (tj. v projednávaném případě s bankou) v konkrétním rámci příslušných bankovních operací. Obvykle ovšem neumožňuje obecnou komunikaci se třetími stranami. Navíc nelze rozumně očekávat, že spotřebitelé budou denně kontrolovat množící se komunikační systémy každého z poskytovatelů služeb v rámci svých rozličných smluvních vztahů.

76. V důsledku toho informace umístěná do emailové schránky v internetovém bankovnictví, a to i z podnětu poskytovatele platebních služeb, neopouští specifickou sféru banky, aby pronikla do oblasti běžných komunikačních nástrojů používaných zákazníky v jejich každodenním životě. V tomto smyslu informace není „poskytnuta“.

77. To platí tím spíše v případě, kdy se má za to, že spotřebitel, pokud byl informován podle druhého pododstavce čl. 44 odst. 1 [v případě dohody v souladu s čl. 42 odst. 6 písm. a) směrnice], přijal změny v podmínkách rámcové smlouvy, neoznámí-li poskytovateli platebních služeb před navrhovaným dnem jejich účinnosti, že je nepřijímá. Jak uvádí polská vláda, pokud je daná informace sdělena pouze prostřednictvím interní emailové schránky v internetovém bankovnictví, je možné, či dokonce dosti pravděpodobné, že zákazníci si nebudou vědomi, že mají k dispozici novou důležitou informaci.

78. Pro úplnost je nicméně třeba dodat, že je možné použít jiná technická řešení, aby bylo zajištěno, že informace budou poskytovateli platebních služeb účinně „poskytnuty“ jejich uživatelům.

79. Podle mého názoru může „poskytnutí“ informací proběhnout v rámci „dvoustupňové“ operace. Lze zřídit systém, který zajistí, že na osobní emailovou adresu zákazníka bude zasláno oznámení nebo upozornění (nebo že bude zaslána textová zpráva na jeho osobní telefon nebo bude odeslán jednoduchý dopis s upozorněním), čímž bude zákazník uvědomen o tom, že v jeho emailové schránce v internetovém bankovnictví jsou k dispozici nové zprávy. Takový postup by podle mého názoru vhodně doplňoval informace sdělované prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví na trvanlivém médiu, tak aby došlo k „poskytnutí“ informace. Takové technické řešení by zajistilo účinné poskytnutí informace uživateli platebních služeb a současně by zachovalo výhody systému emailových schránek v internetovém bankovnictví, jako je například možnost zajištění potvrzení o doručení.

80. Nedomnívám se, že by tento přístup byl v rozporu se závěry Soudního dvora ve věci Content Services. Je pravda, že v daném případě Soudní dvůr určil, že pokud jsou informace, které se nacházejí na internetových stránkách, zpřístupněny pouze prostřednictvím hypertextového odkazu zaslaného zákazníkovi emailem, nejsou tyto informace tomuto spotřebiteli ani „poskytnuty“, ani jím „obdrženy“ ve smyslu čl. 5 odst. 1 směrnice 97/7[26]. Směrnice 97/7 se však od směrnice 2007/64 liší nejenom ve svých cílech, ale i v tom, že znění příslušných ustanovení obou těchto nástrojů se zřejmě nedrží stejného vzorce[27]. Navíc okolnosti ve věci Content Services, kdy byla informace zaslána pouze prostřednictvím hypertextového odkazu na internetovou stránku, a nesplňovala tak kritéria pro „trvanlivé médium“, byly rovněž zásadně odlišné od okolností projednávaného případu[28].

81. Stejně jako předkládající soud se nedomnívám, že počet kliknutí (myší) nezbytných pro přístup k příslušné informaci by měl určovat, zda byla daná informace „poskytnuta“. Pokud jde o rámcové smlouvy ve smyslu směrnice 2007/64, existuje konec konců mezi zákazníkem a bankou dohoda, že komunikace bude probíhat prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví. Několik kliknutí nebo i zadání uživatelského jména a hesla jsou činnosti, které nejsou z hlediska zákazníka neočekáváné pro obdržení informací, které mu byly zaslány.

82. Závěrem Komise přednesla argument naznačující, že kroky potřebné ke vstupu do emailové schránky by neměly být považovány za podnět zákazníka jen proto, že uživatel platebních služeb souhlasil s doručováním informací prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví. Takový argument by měl dva důsledky: zaprvé veškerá komunikace prostřednictvím interní emailové schránky by měla být považována za „poskytnutou“. Zadruhé by se spotřebitelé podpisem dohody o internetovém bankovnictví mohli fakticky „smluvně vyvázat“ z ochrany předvídané směrnicí 2007/64.

83. Podle mého názoru by tento argument měl být odmítnut.

84. Jak je uvedeno v bodě 20 odůvodnění směrnice 2007/64, spotřebitelé a podniky se nenacházejí ve stejném postavení a nepotřebují stejnou úroveň ochrany. V návaznosti na uznání reality nutně nerovných vyjednávacích pozic uvedený bod odůvodnění dále uvádí, že je důležité zaručit práva spotřebitelů prostřednictvím ustanovení, od nichž se nelze smluvně odchýlit[29]. Aniž bych si přál být přehnaně paternalistický vůči spotřebitelům, toto je ve skutečnosti samotnou podstatou spotřebitelského práva.

26 — Rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, bod 37).

27 — Různá jazyková znění čl. 5 odst. 1 a čl. 4 odst. 1 směrnice 97/7 používají jiné pojmy v porovnání se zněním čl. 41 odst. 1 a čl. 36 odst. 1 směrnice 2007/64. Viz rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, bod 35).

28 — Viz rozsudek ze dne 5. července 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419, bod 46).

29 — Tento bod odůvodnění dále uvádí, že je nicméně vhodné nechat podnikům a organizacím možnost dohodnout se jinak. Členské státy by však měly mít možnost stanovit, že s mikropodniky se bude nakládat stejně jako se spotřebiteli.

85. Z článku 42 odst. 4 písm. a) směrnice vyplývá, že smluvní strany se mohou dohodnout na komunikačních prostředcích pro účely předávání informací nebo oznámení. V této souvislosti bod 24 odůvodnění uvádí, že „způsob, jakým jsou následné informace o provedených platebních transakcích předávány, by však mělo být možné dohodnout v rámcové smlouvě mezi poskytovatelem a uživatelem platebních služeb, například že v internetovém bankovnictví budou všechny informace o platebním účtu k dispozici on-line“. Toto prohlášení, které se týká „následných informací o provedených platebních transakcích“, se však nedotýká požadavků týkajících se předem poskytovaných všeobecných informací stanovených v čl. 41 odst. 1 ani informačních povinností týkajících se změn v rámcových smlouvách podle článku 44 směrnice 2007/64.

86. Odchylky od informačních povinností stanovených v hlavě III směrnice 2007/64 jsou navíc výslovně uvedeny v článku 34. Toto ustanovení podle svého nadpisu upravuje pouze platební prostředky pro platby malých částek a elektronických peněz. Podle čl. 34 odst. 1 písm. b) uvedené směrnice jsou odchylky od informačních povinností v článku 44 možné na základě dohody pouze v tomto konkrétním rámci [30]. Informace týkající se změn rámcových smluv, které mají být poskytovány na základě čl. 44 odst. 1, navíc není možné jakoukoli dohodou měnit, jako je tomu v případě změn týkajících se úrokových sazeb nebo směnných kurzů, které podléhají zvláštnímu režimu podle čl. 44 odst. 2 směrnice 2007/64.

87. S ohledem na výše uvedené úvahy zastávám názor, že čl. 44 odst. 1 ve spojení s čl. 41 odst. 1 směrnice 2007/64 by měl být vykládán v tom smyslu, že informace týkající se změn v rámcové smlouvě, jež poskytovatel platebních služeb předává výlučně prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví, nejsou uživateli platebních služeb „poskytnuty“ ve smyslu čl. 41 odst. 1 uvedené směrnice, nýbrž pouze „zpřístupněny“.

V – Závěry

88. S ohledem na výše uvedené úvahy navrhuji, aby Soudní dvůr odpověděl na otázky, které mu položil Oberster Gerichtshof (Nejvyšší soud, Rakousko), takto:

„1) Článek 44 odst. 1 ve spojení s čl. 41 odst. 1 a čl. 4 odst. 25 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES, by měl být vykládán v tom smyslu, že informace předávané poskytovatelem platebních služeb do emailové schránky zákazníka v internetovém bankovnictví představují informace na ‚trvanlivém médiu‘, pokud tato emailová schránka v internetovém bankovnictví umožňuje uživateli platebních služeb ukládat osobně mu určené informace způsobem, jenž je zpřístupňuje pro budoucí použití po dobu přiměřenou účelu informace. Dále musí též umožnovat kopírování uložených informací beze změny, a tím zamezovat poskytovateli služeb v přístupu k těmto informacím nebo v jejich změně či smazání. Emailová schránka v internetovém bankovnictví rovněž představuje vhodný kanál pro předávání informací ve formě elektronických dokumentů, pokud tyto dokumenty samy o sobě splňují požadavky kladené na ‚trvanlivé médium‘ a pokud tento systém nabádá uživatele k elektronickému ukládání nebo vytištění daných dokumentů snadno přístupným způsobem.

2) Článek 44 odst. 1 ve spojení s čl. 41 odst. 1 směrnice 2007/64 by měl být vykládán v tom smyslu, že informace týkající se změn v rámcové smlouvě, jež poskytovatel platebních služeb předává výlučně prostřednictvím emailové schránky v internetovém bankovnictví, nejsou uživateli platebních služeb ‚poskytnuty‘ ve smyslu čl. 41 odst. 1 uvedené směrnice, nýbrž pouze ‚zpřístupněny‘.“

30 — Podle uvedeného ustanovení lze o odchylkách uvažovat pouze v případě „jednotliv[ých] platební[ch] transakc[í] nepřekračují[cích] 30 EUR nebo které buď mají výdajový limit 150 EUR, nebo uchovávají peněžní prostředky, které nepřekračují nikdy částku 150 EUR“. Uvedené limity lze na základě čl. 34 odst. 2 snížit nebo zdvojnásobit pro vnitrostátní platební transakce a zvýšit pro předplacené platební prostředky.