

Η αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο με υπαιτιότητα του παρόχου της σύνδεσης συνιστά λόγο αποζημίωσης για το συνδρομητή για το χρόνο που διεκόπη η παροχή της υπηρεσίας

BGH III ZR 98/12, Bundesgerichtshof

Σύντομο ιστορικό: ο αιτών ζητούσε από την καθ' ης η έφεση εταιρία τηλεπικοινωνιών, αποζημίωση επειδή δεν είχε τη δυνατότητα επί μακρόν να χρησιμοποιήσει κανονικά και απρόσκοπτα τη σύνδεσή του στο internet την οποία είχε προμηθευτεί συνάπτοντας σύμβαση με την εν λόγω εταιρία. Συγκεκριμένα, ο αιτών είχε συνάψει με νόμιμη εκπρόσωπο της καθ' ης η έφεση (δηλαδή με μεταπωλήτρια των υπηρεσιών της καθ' ης) σύμβαση για την παροχή σύνδεσης DSL (μόνιμη/always on σύνδεση στο internet υψηλής ταχύτητας) μέσα από την οποία θα δρομολογούσε επίσης και την τηλεφωνία αλλά και τα fax του (τεχνολογία voice and fax over IP). Στις 15 Δεκεμβρίου 2008, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφώνησαν αλλαγή στο παρεχόμενο πακέτο σύνδεσης (αλλαγή του ύψους της χρέωσης). Από εκείνη την ημερομηνία η σύνδεση του αιτούντος στο διαδίκτυο διεκόπη. Παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις μάλιστα του αιτούντος προς τον πάροχο για αποκατάσταση της σύνδεσης, κάτι τέτοιο δε συνέβη ποτέ. Έτσι ο αιτών κατήγγειλε το συμβόλαιό του με τον εν λόγω πάροχο και μετέφερε τη σύνδεσή του σε άλλη εταιρία παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αυτή άρχισε να παρέχει τελικά πρόσβαση στον αιτούντα μέσω του δικού της δικτύου στις 16 Φεβρουαρίου 2009.

Η δικαστική διαμάχη μέχρι την έκδοση της επίμαχης απόφασης του Ομοσπονδιακού

Δικαστηρίου: Ο αιτών ζητούσε από την καθ' ης αποζημίωση για το κόστος για τη σύναψη νέου συμβολαίου με άλλο πάροχο συνεπεία της διακοπής της παρεχόμενης υπηρεσίας από την τελευταία (συνολικού ύψους 427,50 €) καθώς και το κόστος χρήσης ενός κινητού τηλεφώνου (30€) για το διάστημα κατά το οποίο δεν είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο (και συνεπώς ούτε τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τηλεφωνικές κλήσεις βάσει του τύπου της σύνδεσής του). Επιπρόσθετα, ζήτησε αποζημίωση για την ολοκληρωτική αποστέρηση της δυνατότητας να χρησιμοποιεί τη σύνδεσή του στο internet τόσο για τηλεφωνικές όσο και για κλήσεις fax αλλά και για πλοήγηση στο διαδίκτυο. Το ποσό της αποζημίωσης αυτής προσδιόρισε στην αίτησή του σε 50€ ημερησίως για το επίμαχο χρονικό διάστημα (15/12/2008-16/02/2009), συνολικά δηλαδή 3.150€.

Το Περιφερειακό Δικαστήριο (Bundesgerichtshof) επιδίκασε στον αιτούντα αποζημίωση 457€ για τα έξοδα μεταφοράς της σύνδεσης και το κόστος χρήσης κινητού τηλεφώνου. Κατά τα λοιπά, απέρριψε την αίτηση. Απορριπτέες κρίθηκαν επίσης, τόσο η έφεση που άσκησε ο αιτών όσο και η αντέφεση της καθ' ης. Με την εδώ σχολιασθείσα αίτηση αναίρεσής του ο αιτών επεδίωξε αναθεώρηση της δικαστικής κρίσης για το αίτημά του προς καταβολή αποζημίωσης αναφορικά με την πλήρη αποστέρησή του από το δικαίωμά του να χρησιμοποιεί ανεμπόδιστα και αδιάλειπτα τη σύνδεσή του για πρόσβαση στο διαδίκτυο. Η αίτηση αναίρεσης κρίθηκε βάσιμη. Με την απόφασή του το Ανώτατο Δικαστήριο (Bundesgerichtshof) ακύρωσε την

πρωτόδικη απόφαση, κατά το μέρος για το οποίο ασκήθηκε αναίρεση κατ' αυτής από τον αιτούντα, και παρέπεμψε την υπόθεση για εκ νέου κρίση στο πρωτοβάθμιο δικαστήριο.

Η ακυρωτική απόφαση περιλαμβάνει μια σειρά από ενδιαφέρουσες παρατηρήσεις που διατυπώνουν για πρώτη φορά εντελώς νέες προσεγγίσεις για το ειδικό αξιακό βάρος άυλων αγαθών όπως η πρόσβαση στο διαδίκτυο. Αναλυτικά:

1. Μια συσκευή fax και η δυνατότητα διαρκούς και απρόσκοπτης χρησιμοποίησής της, τουλάχιστον για την ιδιωτική ζωή ενός ατόμου, δεν αποτελούν αυθύπαρκτο οικονομικό αγαθό τέτοιας σημασίας που η ενδεχόμενη παρέμποδιση στη χρήση του για τεχνικούς λόγους να καθιστά προβληματική την καθημερινότητα του χρήστη.

2. Αντιθέτως, η σύνδεση στο internet είναι **αυθύπαρκτο οικονομικό αγαθό με αυτοτελή και καίρια σημασία για την καθημερινότητα του ατόμου** κατά την προηγούμενη έννοια, ώστε η **παρεμπόδιση της χρήσης του να δικαιολογεί την καταβολή αποζημίωσης σε αυτόν που υφίσταται τις συνέπειές της.**

3. Το **διαδίκτυο** έχει αναχθεί πλέον σήμερα σε **αγαθό κομβικής σημασίας** για μεγάλη μερίδα πολιτών που διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην καθημερινή τους ζωή. Μάλιστα η σημασία του είναι τέτοια που, **σε περίπτωση που διακοπεί η πρόσβαση σε αυτό, οι συνέπειες/ επιπτώσεις σε διάφορες δραστηριότητες των πολιτών να κρίνονται καταλυτικές.**

4. Η υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για αποστέρηση της δυνατότητας χρήσης ενός αγαθού δεν ισχύει όταν αντί για το αποστερούμενο αγαθό υπάρχει άλλο υποκατάστατο που μπορεί, έστω προσωρινά, να χρησιμοποιηθεί (καθώς η απόφαση δέχτηκε ότι, αν και ο αιτών δεν είχε τη δυνατότητα να δρομολογήσει τηλεφωνικές κλήσεις και κλήσεις fax μέσω διαδικτύου, μπορούσε ωστόσο να πραγματοποιήσει τις κλήσεις αυτές μέσω συμβατικής τηλεφωνικής γραμμής).

5. Κατά συνέπεια, σε ό,τι αφορά την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων εκτός από την τεχνολογία phone over IP (τηλεφωνία μέσω διαδικτύου) – που χρησιμοποιούσε στη συγκεκριμένη περίπτωση ο αιτών – υποκατάστες αλλά εξίσου αποτελεσματικές λύσεις είναι τόσο η δρομολόγηση τηλεφωνικών κλήσεων μέσω συμβατικής τηλεφωνικής σύνδεσης όσο και η πραγματοποίησή τους μέσω κινητού τηλεφώνου, ακόμα κι αν για να καταστεί εφικτό κάτι τέτοιο χρειάζεται προηγουμένως ο χρήστης να προμηθευτεί κάρτα SIM και σύνδεση στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας νέου παρόχου.

6. Αναφορικά με την υποκατάσταση της πλοήγησης στο διαδίκτυο, κάτι τέτοιο θα μπορούσε καταρχήν να επιτευχθεί μέσω ενός έξυπνου κινητού τηλεφώνου (smartphone). Ωστόσο, αυτού του είδους η υποκατάσταση θα ήταν αρκετή (με επιφυλάξεις) μόνο αναφορικά με την κάλυψη των αναγκών πλοήγησης στο διαδίκτυο ενός ατόμου στο πλαίσιο της ιδιωτικής του ζωής. **Οι ανάγκες που μπορεί να προκύπτουν από την πρόσβαση στο διαδίκτυο και σχετίζονται/πηγάζουν από την επαγγελματική δραστηριότητα του ατόμου δεν μπορούν να καλυφθούν αποτελεσματικά από μια τέτοια υποκατάστατη λύση** (smartphone). Εναπόκειται

λοιπόν κάθε φορά στη δικαστική κρίση και ερμηνεία να αποφασίσει αν οι ανάγκες πλοήγησης ενός ατόμου στο internet ανήκουν στη μία ή στην άλλη περίπτωση για να αποφανθεί αναλόγως και για την ανάγκη καταβολής αποζημίωσης.

7. Ως νομιμοποιητικός λόγος για την καταγγελία μιας σύμβασης παροχής υπηρεσιών διαδικτύου μπορεί να θεωρηθεί η διαφοροποίηση του μηνιαίου κόστους της σύνδεσης αυτής σε βαθμό τέτοιο ώστε να ξεπερνά το μέσο μηνιαίο και διαθέσιμο στην αγορά κόστος για μια απλή σύνδεση πρόσβασης στο διαδίκτυο (χωρίς επιπλέον δυνατότητα δρομολόγησης τηλεφωνικών και κλήσεων fax.

8. Το Ομοσπονδιακό Δικαστήριο επεκτείνει με αυτή την απόφασή του **τον κανόνα της αναλογικής αποζημίωσης** (ανάλογα με το χρόνο τον οποίο διήρκεσε η αποστέρηση χρήσης) **και σε περιπτώσεις αποστέρησης της δυνατότητας να χρησιμοποιεί ανεμπόδιστα ένας καταναλωτής μια υπηρεσία.** Μέχρι σήμερα, και με απαρχή την απόφασή του GZS 1/86, το Ομοσπονδιακό Δικαστήριο περιόριζε τη δυνατότητα εφαρμογής του κανόνα κλιμακωτής αποζημίωσης μόνο σε περιπτώσεις αποστέρησης χρήσης υλικών αγαθών και όχι υπηρεσιών.

Μερικές σκέψεις για την απόφαση:

Η απόφαση αυτή του Ομοσπονδιακού Ακυρωτικού Δικαστηρίου της Γερμανίας αποτελεί μια από τις πρώτες, ξεκάθαρες δικαστικές κρίσεις από ανώτατο δικαστήριο ευρωπαϊκής χώρας που καταφάσκει απερίφραστα τη σημασία που έχει αποκτήσει πλέον το διαδίκτυο και η πρόσβαση σε αυτό για το μέσο πολίτη και επαγγελματία. Φυσικά, **προκειμένου να καταγνωστεί ως λόγος που δικαιολογεί την καταβολή αποζημίωσης, η αδυναμία χρήσης του διαδικτύου θα πρέπει να συνεπάγεται όχι απλώς αδυναμία πλοήγησης για λόγους προσωπικής ψυχαγωγίας ή απλώς κοινωνικής δικτύωσης και ενημέρωσης, αλλά να επηρεάζει καταλυτικά την επαγγελματική ή την εν γένει κύρια δραστηριότητα του ατόμου που την υφίσταται.** Λόγου χάρη, θεωρείται ασφαλές να συμπεράνουμε ότι και στην περίπτωση ενός φοιτητή που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για λόγους μελέτης, αν κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα που εμποδίζεται να έχει πρόσβαση σε αυτό παρακωλύεται ουσιωδώς από την ομαλή διεξαγωγή των σπουδών του για τον παραπάνω λόγο, θα μπορούσε ενδεχομένως να προβάλει και να διεκδικήσει νόμιμη αποζημίωση για αυτή την αποστέρηση χρήσης.

Θεωρείται λοιπόν, ότι **εκτός από υλικά αγαθά, ο σύγχρονος άνθρωπος/καταναλωτής χρειάζεται και μια σειρά από υπηρεσίες, στις οποίες δικαιούται να έχει πρόσβαση απρόσκοπτα, προκειμένου να αναπτύσσει κανονικά τη δραστηριότητά του (επαγγελματικής ή άλλης φύσης με κομβική ωστόσο σημασία για τη ζωή του) με τις συνθήκες που πλέον έχουν διαμορφωθεί.** Η απόφαση είναι επηρεασμένη άμεσα από τον έντονα 'τεχνολογικό' τρόπο με τον οποίο διεξάγονται πλέον στη γερμανική κοινωνία και οικονομία ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων της καθημερινότητας, αποτελεί δε –κατά την εκτίμησή μας– την απαρχή ενός νέου τρόπου σκέψης των εθνικών δικαστών στην ευρωπαϊκή ήπειρο σχετικά με τα ελάχιστα κεκτημένα δικαιώματα που θα πρέπει να απολαμβάνει ο μέσος πολίτης ώστε να είναι σε θέση να αναπτύσσει κανονικά την επαγγελματική και κάθε άλλη κομβική δραστηριότητά του στην

‘ψηφιακή καθημερινότητα’ του 21^{ου} αιώνα. Θα μπορούσε βέβαια να υποστηριχθεί, τέλος, ότι είναι απλώς θέμα χρόνου η λογική αυτή να επεκταθεί και στο ζωτικό χώρο που προς το παρόν εξαίρεσε το Ομοσπονδιακό Δικαστήριο με την παρούσα απόφασή του, δηλαδή σε χρήσεις του διαδικτύου που δεν έχουν κατ’ ανάγκην οικονομικό και πάντως κομβικό χαρακτήρα για την καθημερινότητα ενός ατόμου, αλλά αφορούν οποιαδήποτε πτυχή της καθημερινότητάς του (π.χ. κοινωνική δικτύωση, διασκέδαση και ενημέρωση).