



Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Vijfde kamer)

12 juni 2019*

„Prejudiciële verwijzing – Consumentenbescherming – Richtlijn 2005/29/EG – Oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten – Begrip ‚agressieve handelspraktijk’ – Verplichting voor de consument om een definitief commercieel besluit te nemen in aanwezigheid van de koerier die hem de algemene voorwaarden van de overeenkomst overhandigt”

In zaak C-628/17,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de Sąd Najwyższy (hoogste rechter in burgerlijke en strafzaken, Polen) bij beslissing van 14 september 2017, ingekomen bij het Hof op 8 november 2017, in de procedure

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

tegen

Orange Polska S.A.,

wijst

HET HOF (Vijfde kamer),

samengesteld als volgt: E. Regan, kamerpresident, C. Lycourgos, E. Juhász (rapporteur), M. Ilešič en I. Jarukaitis, rechters,

advocaat-generaal: M. Campos Sánchez-Bordona,

griffier: K. Malacek, administrateur,

gezien de stukken en na de terechtzitting op 28 november 2018,

gelet op de opmerkingen van:

- Orange Polska S.A., vertegenwoordigd door K. Szczepanowska-Kozłowska, radca prawny, en M. Gajdus, advocaat,
- de Poolse regering, vertegenwoordigd door B. Majczyna, S. Żyrek en E. Borawska-Kędzierska als gemachtigden,
- de Europese Commissie, vertegenwoordigd door N. Ruiz García en A. Szmytkowska als gemachtigden,

* Procestaal: Pools.

gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 30 januari 2019,
het navolgende

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 2, onder j), en de artikelen 8 en 9 van richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG van de Raad, richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (PB 2005, L 149, blz. 22).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen de Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (hoofd van de autoriteit voor mededingings- en consumentenbescherming; hierna: „hoofd van de Poolse mededingingsautoriteit”) en Orange Polska S.A. over de kwalificatie van een handelspraktijk als „agressieve handelspraktijk”.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

- 3 De overwegingen 7, 16 en 17 van richtlijn 2005/29 luiden als volgt:

„(7) [...] Bij de toepassing van de richtlijn, met name van de algemene clausules, moet terdege rekening worden gehouden met de situatie per geval.

[...]

(16) De bepalingen betreffende agressieve handelspraktijken moeten van toepassing zijn op praktijken die de keuzevrijheid van de consument aanzienlijk beperken. Het gaat om intimidatie, dwang, met inbegrip van het gebruik van lichamelijk geweld, en ongepaste beïnvloeding.

(17) Met het oog op een grotere rechtszekerheid is het wenselijk te bepalen welke handelspraktijken in alle omstandigheden oneerlijke zijn. Bijlage I bevat daarom een uitputtende lijst van deze praktijken. Alleen deze handelspraktijken worden verondersteld oneerlijk te zijn zonder een individuele toetsing aan het bepaalde in de artikelen 5 tot en met 9. De lijst mag alleen worden aangepast door herziening van deze richtlijn.”
- 4 In artikel 2 van die richtlijn, met als opschrift „Definities”, staat het volgende te lezen:

„Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

[...]

e) het economische gedrag van consumenten wezenlijk verstoren: een handelspraktijk gebruiken om het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar te beperken, waardoor de consument tot een transactie besluit waartoe hij anders niet had besloten;

[...]

- j) ongepaste beïnvloeding: het uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt;
- k) besluit over een transactie: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument wel of niet tot handelen overgaat;

[...]”

- 5 Artikel 5 van die richtlijn, met als opschrift „Verbod op oneerlijke handelspraktijken”, dat in hoofdstuk 2 „Oneerlijke handelspraktijken” is opgenomen, bepaalt het volgende:

„1. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden.

2. Een handelspraktijk is oneerlijk wanneer zij:

- a) in strijd is met de vereisten van professionele toewijding,

en

- b) het economische gedrag van de gemiddelde consument die zij bereikt of op wie zij gericht is of, indien zij op een bepaalde groep consumenten gericht is, het economisch gedrag van het gemiddelde lid van deze groep, met betrekking tot het product wezenlijk verstoort of kan verstoren.

3. Een handelspraktijk die op voor de handelaar redelijkerwijs voorzienbare wijze het economische gedrag van slechts een duidelijk herkenbare groep consumenten wezenlijk verstoort of kan verstoren, namelijk van consumenten die wegens een mentale of lichamelijke handicap, hun leeftijd of goedgegeloofigheid bijzonder vatbaar zijn voor die handelspraktijken of voor de onderliggende producten, wordt beoordeeld vanuit het gezichtspunt van het gemiddelde lid van die groep. Dit laat onverlet de gangbare, legitieme reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen.

4. Meer in het bijzonder zijn handelspraktijken oneerlijk die:

- a) misleidend zijn in de zin van de artikelen 6 en 7,

of

- b) agressief zijn in de zin van de artikelen 8 en 9.

5. Bijlage I bevat de lijst van handelspraktijken die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd. Deze lijst is van toepassing in alle lidstaten en mag alleen worden aangepast door wijziging van deze richtlijn.”

- 6 Deel 2 van dat hoofdstuk 2 van richtlijn 2005/29, met als opschrift „Agressieve handelspraktijken”, bevat de artikelen 8 en 9 van die richtlijn.

- 7 In artikel 8 van richtlijn 2005/29, met datzelfde opschrift „Agressieve handelspraktijken”, wordt bepaald:

„Als agressief wordt beschouwd een handelspraktijk die, in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, door intimidatie, dwang, inclusief het gebruik van lichamelijke geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk beperkt of kan beperken, waardoor hij ertoe wordt gebracht of kan worden gebracht over een transactie een besluit te nemen dat hij anders niet had genomen.”

- 8 Artikel 9 van die richtlijn, met als opschrift „Gebruik van intimidatie, dwang of ongepaste beïnvloeding”, luidt als volgt:

„Om te bepalen of er bij een handelspraktijk gebruik wordt gemaakt van intimidatie, dwang, inclusief lichamelijke geweld, of ongepaste beïnvloeding, wordt rekening gehouden met:

- a) het tijdstip, de plaats, de aard en de persistentie van de handelspraktijk;
 - b) het gebruik van dreigende of grove taal of gedragingen;
 - c) het uitbuiten door de handelaar van bepaalde tegenslagen of omstandigheden die zo ernstig zijn dat zij het beoordelingsvermogen van de consument kunnen beperken, hetgeen de handelaar bekend is, met het oogmerk het besluit van de consument met betrekking tot het product te beïnvloeden;
 - d) door de handelaar opgelegde, kosten met zich meebrengende of bovenmatige niet-contractuele belemmeringen ten aanzien van rechten die de consument uit hoofde van het contract wil uitoefenen, waaronder het recht om het contract te beëindigen of een ander product of een andere handelaar te kiezen;
 - e) het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen.”
- 9 In bijlage I bij richtlijn 2005/29, met als opschrift „Handelspraktijken die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd”, worden in de punten 24 tot en met 31 de „agressieve handelspraktijken” opgesomd en omschreven.

Pools recht

- 10 Artikel 8, leden 1 en 2, van de ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (wet betreffende de bestrijding van oneerlijke marktpraktijken) van 23 augustus 2007 (Dz. U. nr. 171, volgnr. 1206), in de versie van toepassing op de feiten van het hoofdgeding, bepaalt het volgende:

„1. Een handelspraktijk wordt geacht agressief te zijn indien zij door ongepaste beïnvloeding de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk beperkt of kan beperken, waardoor hij ertoe wordt gebracht of kan worden gebracht over een overeenkomst een besluit te nemen dat hij anders niet had genomen.

2. Als ongepaste beïnvloeding wordt beschouwd elke vorm van uitbuiting van een machtspositie ten aanzien van een consument, met name het gebruik van of de dreiging met fysiek of psychisch geweld, op een wijze die het vermogen van de gemiddelde consument om over een overeenkomst een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt.”

Hoofdeding en prejudiciële vraag

- 11 De onderneming waarvan Orange Polska de rechtsopvolger is, sloot met consumenten overeenkomsten betreffende het verrichten van telecommunicatiediensten en bracht in de vorm van addenda wijzigingen in de voorwaarden van de overeenkomst aan, bij verkoop op afstand via haar webwinkel of bij televerkoop.
- 12 De procedure voor het sluiten of wijzigen van de overeenkomst via de webwinkel bestond uit de volgende fasen:
 - de consument bezoekt een website en neemt kennis van het aanbod van de handelaar. Via een link krijgt de consument toegang tot de door de handelaar aangeboden modelovereenkomsten;
 - de consument kiest voor een product of een overeenkomst;
 - de consument geeft een bestelling op. In die fase is er niet in voorzien dat de consument verklaart dat hij kennis heeft genomen van de aangeboden modelovereenkomst;
 - de consument bevestigt de bestelling;
 - de bestelling wordt uitgevoerd met gebruikmaking van een koeriersdienst. De koerier overhandigt de consument een conceptovereenkomst of een addendum, met inbegrip van alle door de handelaar vooraf ondertekende documenten die er deel van uitmaken, te weten bijlagen, handelsvoorwaarden en prijslijsten;
 - de overeenkomst of het addendum wordt gesloten, en in voorkomend geval worden de producten overhandigd. Bij de ondertekening van de overeenkomst of het addendum verklaart de consument, in aanwezigheid van de koerier, dat hij heeft kennisgenomen van alle overhandigde documenten en dat hij de inhoud ervan aanvaardt. Wanneer de overeenkomst niet wordt ondertekend, moet de consument zich naar een vast verkooppunt begeven of opnieuw een bestelling opgeven op de website of via het telewinkelkanaal; en
 - de overeenkomst wordt geactiveerd.
- 13 De procedure voor het sluiten of wijzigen van de overeenkomst bij televerkoop verliep op een soortgelijke manier, waarbij tussen de consument en de voor de handelaar optredende verkoper een telefoongesprek plaatsvindt.
- 14 Bij besluit van 30 december 2010 heeft het hoofd van de Poolse mededingingsautoriteit verklaard dat de litigieuze praktijk een oneerlijke handelspraktijk vormt die inbreuk maakt op de collectieve belangen van consumenten als bedoeld in de wet betreffende de bestrijding van oneerlijke marktpraktijken, in de versie van toepassing op de feiten van het hoofdeding, en heeft hij het staken van de toepassing ervan gelast. Volgens dat besluit zou die praktijk erin bestaan dat de consumenten worden verplicht in aanwezigheid van de koerier een besluit te nemen over de overeenkomst en de modelovereenkomsten zonder vrij te hebben kunnen kennisnemen van de inhoud ervan.
- 15 Bij beslissing van 27 oktober 2014 heeft de Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (bijzondere rechter voor mededingings- en consumentenzaken Warschau, Polen) dat besluit nietig verklaard.
- 16 Het hoofd van de Poolse mededingingsautoriteit heeft tegen dit vonnis hoger beroep ingesteld, dat bij arrest van 4 maart 2017 door de Sąd Apelacyjny w Warszawie (rechter in tweede aanleg Warschau, Polen) is verworpen.

- 17 Het hoofd van de Poolse mededingingsautoriteit heeft tegen dit vonnis cassatieberoep ingesteld bij de Sąd Najwyższy (hoogste rechter in burgerlijke en strafzaken, Polen).
- 18 Aangezien de Sąd Najwyższy van oordeel is dat de beslechting van het bij hem aanhangige geding de uitlegging vereist van bepalingen van richtlijn 2005/29, heeft hij de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vraag:

„Moet artikel 8 [van richtlijn 2005/29] juncto artikel 9 en artikel 2, onder j), [ervan] [...] aldus worden uitgelegd dat het gebruik door een handelaar van een methode voor het sluiten van overeenkomsten op afstand betreffende het verrichten van telecommunicatiediensten, waarbij een consument het definitieve besluit over de transactie moet nemen in aanwezigheid van de koerier die de modelovereenkomsten [algemene voorwaarden] overhandigt, als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt, en wel:

- a) altijd, wanneer de consument bij het bezoek van de koerier niet ongehinderd kennis kan nemen van de inhoud van de [modelovereenkomsten];
- b) alleen wanneer de consument niet vooraf en individueel (bijvoorbeeld op zijn e-mailadres of op zijn woonadres) alle modelovereenkomsten heeft ontvangen, ook wanneer hij vóór het bezoek van de koerier zelf kennis heeft kunnen nemen van de inhoud ervan op de website van de handelaar;
- c) of alleen wanneer bijkomende vaststellingen erop wijzen dat door deze handelaar of in zijn opdracht oneerlijke handelingen zijn verricht om de keuzevrijheid van de consument met betrekking tot het te nemen besluit over de transactie te beperken?”

Beantwoording van de prejudiciële vraag

- 19 Met zijn vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 2, onder j), en de artikelen 8 en 9 van richtlijn 2005/29 aldus dienen te worden uitgelegd dat het gebruik door een handelaar van een methode voor het sluiten of wijzigen van overeenkomsten betreffende het verrichten van telecommunicatiediensten, als aan de orde in het hoofdgeding, waarbij een consument het definitieve commerciële besluit over de transactie moet nemen in aanwezigheid van de koerier die de modelovereenkomsten overhandigt zonder tijdens de aanwezigheid van de koerier vrij te hebben kunnen kennismaken van de inhoud ervan,
- onder alle omstandigheden als een agressieve handelspraktijk moet worden aangemerkt;
 - als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt wanneer de consument niet vooraf en individueel, bijvoorbeeld per e-mail of op zijn woonadres, alle modelovereenkomsten heeft ontvangen, ook wanneer hij voor het bezoek van de koerier zelf kennis heeft kunnen nemen van de inhoud ervan, en/of;
 - als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt wanneer de handelaar of zijn koerier zich oneerlijk gedraagt waardoor de keuzevrijheid van de consument wordt beperkt.
- 20 Wat in de eerste plaats de vraag betreft of het gebruik van de methode voor het sluiten van overeenkomsten die in het hoofdgeding aan de orde is, onder alle omstandigheden als een agressieve handelspraktijk moet worden aangemerkt, dient in herinnering te worden gebracht dat hoofdstuk 2 van richtlijn 2005/29, met als opschrift „Oneerlijke handelspraktijken”, uit twee delen bestaat, te weten deel 1, betreffende misleidende handelspraktijken, en deel 2, betreffende agressieve handelspraktijken.

- 21 Artikel 5 van die richtlijn, dat in hoofdstuk 2 is opgenomen, verbiedt in lid 1 oneerlijke handelspraktijken en stelt in lid 2 de criteria vast om te bepalen of een handelspraktijk oneerlijk is.
- 22 Dat artikel 5 preciseert in lid 4 dat meer in het bijzonder handelspraktijken die „misleitend” zijn in de zin van de artikelen 6 en 7 van richtlijn 2005/29 of „agressief” in de zin van de artikelen 8 en 9 van die richtlijn, als oneerlijk zijn aan te merken.
- 23 Voorts wordt in lid 5 van dat artikel 5 bepaald dat bijlage I de lijst van handelspraktijken bevat die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd en dat deze lijst, die van toepassing is in alle lidstaten, alleen mag worden aangepast door wijziging van die richtlijn.
- 24 In dat verband wordt in overweging 17 van richtlijn 2005/29 gepreciseerd dat met het oog op een grotere rechtszekerheid alleen de in deze bijlage I opgesomde praktijken worden verondersteld onder alle omstandigheden oneerlijk te zijn zonder dat zij individueel aan het bepaalde in de artikelen 5 tot en met 9 van die richtlijn hoeven te worden getoetst.
- 25 Aangezien bijlage I bij richtlijn 2005/29 een volledige en uitputtende lijst inhoudt, kan de handelspraktijk aan de orde in het hoofdgeding slechts als een onder alle omstandigheden agressieve handelspraktijk in de zin van die richtlijn worden gekwalificeerd indien deze praktijk overeenkomt met een van de in de punten 24 tot en met 31 van deze bijlage opgesomde situaties.
- 26 Op grond van een eenvoudige lezing van de punten 24 tot en met 31 kan evenwel worden vastgesteld dat daarvan geen sprake is, wat overigens in het hoofdgeding niet is aangevoerd.
- 27 De conclusie moet dan ook luiden dat het gebruik door een handelaar van een methode voor het sluiten van overeenkomsten betreffende het verrichten van telecommunicatiediensten waarbij een consument het definitieve commerciële besluit over de transactie moet nemen in aanwezigheid van de koerier die de modelovereenkomst overhandigt zonder tijdens de aanwezigheid van de koerier vrij te hebben kunnen kennisnemen van de inhoud ervan, geen praktijk vormt die onder alle omstandigheden als een agressieve handelspraktijk kan worden gekwalificeerd.
- 28 Wat in de tweede plaats de vraag betreft of de methode voor het sluiten van overeenkomsten aan de orde in het hoofdgeding een agressieve handelspraktijk vormt onder de omstandigheden die zijn aangegeven onder het tweede en derde streepje van de prejudiciële vraag, blijkt uit artikel 8 van richtlijn 2005/29 dat als agressief wordt beschouwd een handelspraktijk die door intimidatie, dwang, inclusief het gebruik van lichamelijk geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk beperkt of kan beperken, waardoor hij ertoe wordt gebracht of kan worden gebracht over een transactie een besluit te nemen dat hij anders niet had genomen.
- 29 Artikel 9 van die richtlijn bevat een aantal elementen waarmee rekening dient te worden gehouden om te bepalen of er bij een handelspraktijk wordt gebruikgemaakt van intimidatie, dwang, of ongepaste beïnvloeding.
- 30 Daaraan dient te worden toegevoegd dat luidens overweging 7 van richtlijn 2005/29 bij de toepassing van de richtlijn terdege rekening moet worden gehouden met de situatie per geval, wat volgens artikel 8 van die richtlijn behelst dat alle gedragskenmerken van de handelaar in de gegeven feitelijke context in aanmerking moeten worden genomen. Tevens moet eraan worden herinnerd dat bij de uitlegging van de bepalingen van richtlijn 2005/29 het begrip „consument” een doorslaggevende rol speelt en dat die richtlijn overeenkomstig overweging 18 ervan het criterium van de gemiddelde – dit wil zeggen redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettende – consument als maatstaf neemt, waarbij rekening wordt gehouden met maatschappelijke, culturele en taalkundige factoren (arrest van 13 september 2018, Wind Tre en Vodafone Italia, C-54/17 en C-55/17, EU:C:2018:710, punt 51 en aldaar aangehaalde rechtspraak).

- 31 Een handelspraktijk kan dan ook pas als agressief in de zin van richtlijn 2005/29 worden gekwalificeerd nadat de aspecten ervan concreet en specifiek aan de hand van de in de artikelen 8 en 9 van die richtlijn genoemde criteria zijn beoordeeld.
- 32 Ten eerste dient met betrekking tot de in artikel 8 van richtlijn 2005/29 genoemde middelen te worden vastgesteld dat het verzoek om een prejudiciële beslissing in dit geval uitsluitend ziet op ongepaste beïnvloeding.
- 33 Het in artikel 2, onder j), van richtlijn 2005/29 gedefinieerde begrip „ongepaste beïnvloeding” bestaat in het uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt. Zoals de advocaat-generaal in punt 45 van zijn conclusie heeft aangegeven, is ongepaste beïnvloeding niet noodzakelijk onrechtmatige beïnvloeding, maar beïnvloeding die er, ongeacht de onrechtmatigheid ervan, op actieve wijze – door een bepaalde pressie – toe leidt dat de wil van de consument gedwongen wordt geconditioneerd.
- 34 Ten tweede zij eraan herinnerd dat artikel 8 van richtlijn 2005/29 het begrip „agressieve handelspraktijk” aldus definieert dat die praktijk met name de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot een product aanzienlijk beperkt of kan beperken. Hieruit volgt dat de vraag naar een dienst of een product een vrije keuze van de consument dient te zijn. Dit veronderstelt met name dat de door de handelaar aan de consument verstrekte informatie duidelijk en passend moet zijn (zie in die zin arrest van 13 september 2018, *Wind Tre en Vodafone Italia*, C-54/17 en C-55/17, EU:C:2018:710, punt 45).
- 35 De vóór sluiting van een overeenkomst verstrekte informatie met betrekking tot de contractvoorwaarden en de gevolgen van de sluiting van de overeenkomst is voor de consument van wezenlijk belang (arrest van 13 september 2018, *Wind Tre en Vodafone Italia*, C-54/17 en C-55/17, EU:C:2018:710, punt 46 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 36 Eveneens dient in aanmerking te worden genomen dat de door richtlijn 2005/29 nagestreefde doelstelling met name erin bestaat een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen tegen oneerlijke handelspraktijken en is ingegeven door de omstandigheid dat de consument zich tegenover een handelaar in een zwakkere positie bevindt en met name over minder informatie beschikt, vooral op een zo technisch gebied als dat van de telecommunicatiediensten, waar niet kan worden ontkend dat er een aanzienlijke asymmetrie van informatie en technische deskundigheid tussen die partijen bestaat (zie in die zin arrest van 13 september 2018, *Wind Tre en Vodafone Italia*, C-54/17 en C-55/17, EU:C:2018:710, punt 54).
- 37 Ofschoon het uiteindelijk aan de verwijzende rechter staat om zich uit te spreken over de aard van de handelspraktijk die in het hoofdgeding aan de orde is, kan het Hof hem op grond van de in het verzoek om een prejudiciële beslissing verstrekte gegevens elementen aanreiken die voor de kwalificatie van die praktijk nuttig kunnen zijn.
- 38 Wat allereerst de onder het tweede streepje van de prejudiciële vraag aangegeven vraag betreft, of een handelspraktijk als die aan de orde in het hoofdgeding, waarbij tijdens het bezoek van de koerier overeenkomsten worden gesloten of gewijzigd, als een agressieve praktijk moet worden gekwalificeerd louter op grond dat de consument niet vooraf en individueel alle modelovereenkomsten heeft ontvangen, dient het volgende te worden opgemerkt.
- 39 Uit de in de verwijzingsbeslissing opgenomen omschrijving blijkt dat de consumenten in het kader van de handelspraktijk die in het hoofdgeding aan de orde is, op de website van de handelaar toegang hebben gekregen tot de beschikbare aanbiedingen en modelovereenkomsten en dat bij televerkoop die informatie ook via het telefoongesprek tussen de betrokken consument en de voor de handelaar optredende verkoper kon worden verkregen.

- 40 Hieruit volgt dat de consument, indien hij vóór het bezoek van de koerier de mogelijkheid heeft gehad op de website van de handelaar kennis te nemen van de inhoud van de beschikbare modelovereenkomsten, zijn overeenkomst vrij heeft kunnen kiezen. De omstandigheid dat de consument het definitieve commerciële besluit over de transactie moet nemen in aanwezigheid van de koerier zonder dat hem vooraf alle modelovereenkomsten werden bezorgd, kan dan ook niet als een agressieve praktijk worden aangemerkt.
- 41 Het staat evenwel aan de verwijzende rechter om na te gaan of deze consument een geïnformeerd besluit heeft kunnen nemen door erop toe te zien dat hij vóór het bezoek van de koerier daadwerkelijk toegang heeft gehad tot de inhoud van de verschillende modelovereenkomsten, hetzij via de op de website van de handelaar beschikbare informatie, hetzij anderszins.
- 42 Overeenkomstig de in punt 30 van dit arrest in herinnering gebrachte beginselen, dient daarbij rekening te worden gehouden met het specifieke karakter dat eigen is aan elk verkoopkanaal waarover de handelaar beschikt. Zoals de advocaat-generaal in punt 62 van zijn conclusie heeft aangegeven, is het met name bij televerkoop niet zeker dat de kwaliteit van de informatie die een bepaalde consument in de loop van een telefoongesprek verkrijgt, kan worden gelijkgesteld met die van de op de website beschikbare informatie. Bijgevolg dient erop te worden toegezien dat de informatie waarover consumenten die van dat verkoopkanaal gebruikmaken, hebben kunnen beschikken, hun keuzevrijheid waarborgt.
- 43 Evenwel dient eraan te worden toegevoegd dat de enkele omstandigheid dat de consument niet daadwerkelijk toegang tot die informatie heeft gekregen, als dusdanig niet inhoudt dat het gebruik van de methode voor het sluiten van overeenkomsten aan de orde in het hoofdgeding als een agressieve praktijk moet worden aangemerkt. Om tot de slotsom te komen dat er van een dergelijke praktijk sprake is, is immers nog vereist dat het gedrag van de handelaar als ongepaste beïnvloeding in de zin van punt 33 van dit arrest kan worden beschouwd.
- 44 Een methode, als die aan de orde in het hoofdgeding, waarbij overeenkomsten worden gesloten of gewijzigd bij het bezoek van de koerier, kan derhalve niet als een agressieve handelspraktijk worden aangemerkt louter op grond dat de consument niet vooraf en individueel, bijvoorbeeld per e-mail of op zijn woonadres, alle modelovereenkomsten heeft ontvangen.
- 45 Wat vervolgens de onder het derde streepje van de prejudiciële vraag aangegeven omstandigheden betreft, moet worden opgemerkt dat wanneer de procedure voor het sluiten of wijzigen van de overeenkomst verloopt zoals in casu door de verwijzende rechter wordt omschreven, en de consument in het kader daarvan daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen van de modelovereenkomsten, de loutere omstandigheid dat de koerier de consument verzoekt zijn definitieve commerciële besluit te nemen zonder hem de tijd te geven die hem passend lijkt om de stukken te bekijken die de koerier hem overhandigt, niet als een agressieve handelspraktijk kan worden aangemerkt.
- 46 Indien de handelaar of zijn koerier in het kader van de procedure voor de sluiting of de wijziging van de betrokken overeenkomsten daarnaast evenwel bepaalde praktijken toepast die erop gericht zijn de keuze van de consument te beperken, kan de handelspraktijk uiteindelijk eveneens als agressief worden aangemerkt indien die aanvullende praktijken gedragingen inhouden waardoor dusdanige pressie op de consument wordt uitgeoefend dat zijn keuzevrijheid aanzienlijk wordt beperkt.
- 47 Aldus kan het gegeven dat de koerier erop staat dat de overeenkomst die of het addendum dat hij aan de consument overhandigt, wordt ondertekend, als een agressieve praktijk worden aangemerkt wanneer die houding van dien aard is dat die consument zich ongemakkelijk voelt en op die manier zijn overwegingen over het te nemen commerciële besluit worden verstoord.

- 48 Onder dat soort gedrag valt bijvoorbeeld de vermelding dat elke vertraging bij de ondertekening van de overeenkomst of het addendum tot gevolg heeft dat de latere sluiting van de overeenkomst of het addendum slechts mogelijk zal zijn onder minder gunstige voorwaarden, of het feit dat de consument het gevaar loopt dat hij contractuele boeten moet betalen of, ingeval de overeenkomst wordt gewijzigd, dat de handelaar de verrichting van zijn diensten opschort. Onder datzelfde soort gedrag kan het feit vallen dat de koerier de consument ervan in kennis stelt dat hij, indien de overeenkomst die of het addendum dat hij hem overhandigt, niet of niet tijdig wordt ondertekend, mogelijk een negatieve beoordeling van zijn werkgever zal krijgen.
- 49 In het licht van het voorgaande dient op de voorgelegde vraag te worden geantwoord dat artikel 2, onder j), en de artikelen 8 en 9 van richtlijn 2005/29 aldus dienen te worden uitgelegd dat het gebruik door een handelaar van een methode voor het sluiten of wijzigen van overeenkomsten betreffende het verrichten van telecommunicatiediensten, als aan de orde in het hoofdgeding, waarbij een consument het definitieve commerciële besluit over de transactie moet nemen in aanwezigheid van de koerier die de modelovereenkomst overhandigt zonder tijdens de aanwezigheid van de koerier vrij te hebben kunnen kennisnemen van de inhoud ervan,
- niet onder alle omstandigheden als een agressieve handelspraktijk moet worden aangemerkt;
 - niet als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt louter op grond dat de consument niet vooraf en individueel, bijvoorbeeld per e-mail of op zijn woonadres, alle modelovereenkomsten heeft ontvangen, wanneer hij vóór het bezoek van de koerier zelf kennis heeft kunnen nemen van de inhoud ervan, en
 - als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt met name wanneer de handelaar of zijn koerier zich oneerlijk gedraagt waardoor dusdanige pressie op de consument wordt uitgeoefend dat zijn keuzevrijheid aanzienlijk wordt beperkt, zoals gedragingen die van dien aard zijn dat die consument zich ongemakkelijk voelt of dat zijn overwegingen over het te nemen commerciële besluit worden verstoord.

Kosten

- 50 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechterlijke instantie over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof (Vijfde kamer) verklaart voor recht:

Artikel 2, onder j), en de artikelen 8 en 9 van richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG van de Raad, richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad dienen aldus te worden uitgelegd dat het gebruik door een handelaar van een methode voor het sluiten of wijzigen van overeenkomsten betreffende het verrichten van telecommunicatiediensten, als aan de orde in het hoofdgeding, waarbij een consument het definitieve commerciële besluit over de transactie moet nemen in aanwezigheid van de koerier die de modelovereenkomst overhandigt zonder tijdens de aanwezigheid van de koerier vrij te hebben kunnen kennisnemen van de inhoud ervan,

- **niet onder alle omstandigheden als een agressieve handelspraktijk moet worden aangemerkt;**

- **niet als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt louter op grond dat de consument niet vooraf en individueel, bijvoorbeeld per e-mail of op zijn woonadres, alle modelovereenkomsten heeft ontvangen, wanneer hij vóór het bezoek van de koerier zelf kennis heeft kunnen nemen van de inhoud ervan, en**
- **als een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding moet worden aangemerkt met name wanneer de handelaar of zijn koerier zich oneerlijk gedraagt waardoor dusdanige pressie op de consument wordt uitgeoefend dat zijn keuzevrijheid aanzienlijk wordt beperkt, zoals gedragingen die van dien aard zijn dat die consument zich ongemakkelijk voelt of dat zijn overwegingen over het te nemen commerciële besluit worden verstoord.**

ondertekeningen