



Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Eerste kamer)

10 juli 2019*

„Prejudiciële verwijzing – Consumentenbescherming – Richtlijn 2011/83/EU – Artikel 6, lid 1, onder c) – Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten – Verplichting voor de handelaar om zijn telefoon- en faxnummer te vermelden ‚indien beschikbaar’ – Reikwijdte”

In zaak C-649/17,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in civiele en strafzaken, Duitsland) bij beslissing van 5 oktober 2017, ingekomen bij het Hof op 21 november 2017, in de procedure

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

tegen

Amazon EU Sàrl,

wijst

HET HOF (Eerste kamer),

samengesteld als volgt: J.-C. Bonichot, kamerpresident, K. Lenaerts, president van het Hof, waarnemend rechter van de Eerste kamer, C. Toader, L. Bay Larsen en M. Safjan (rapporteur), rechters,

advocaat-generaal: G. Pitruzzella,

griffier: R. Șereș, administrateur,

gezien de stukken en na de terechtzitting op 22 november 2018,

gelet op de opmerkingen van:

- het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, vertegenwoordigd door J. Kummer en P. Wassermann, Rechtsanwälte,
- Amazon EU Sàrl, vertegenwoordigd door C. Rohnke, Rechtsanwalt,
- de Duitse regering, aanvankelijk vertegenwoordigd door T. Henze en M. Hellmann en vervolgens door M. Hellmann en U. Bartl als gemachtigden,

* Procestaal: Duits.

- de Franse regering, vertegenwoordigd door J. Traband en A.-L. Desjonquères als gemachtigden,
- de Europese Commissie, vertegenwoordigd door C. Hödlmayr, N. Ruiz García en C. Valero als gemachtigden,

gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 28 februari 2019,

het navolgende

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van richtlijn 85/577/EEG van de Raad en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB 2011, L 304, blz. 64).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (federale unie van consumentenorganisaties, Duitsland; hierna: „Bundesverband”) en Amazon EU Sàrl over een door het Bundesverband ingestelde vordering tot staking van de praktijken van Amazon EU met betrekking tot het verstrekken van informatie die de consument in staat stelt om met deze vennootschap contact op te nemen.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

- 3 De overwegingen 4, 5, 7, 12, 21 en 34 van richtlijn 2011/83 luiden als volgt:
 - „(4) [...] Harmonisatie van bepaalde aspecten van overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten consumentenovereenkomsten is noodzakelijk voor de bevordering van een echte interne markt voor de consument, waarbij een juist evenwicht ontstaat tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven, [...]
 - (5) [...] De volledige harmonisatie van consumenteninformatie en van het herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten zal dan ook bijdragen tot een hoog beschermingsniveau voor de consument en een beter functioneren van de b2c-interne markt.
 - [...]
 - (7) Volledige harmonisatie van een aantal centrale regelgevingsaspecten moet de rechtszekerheid voor zowel de consumenten als de handelaren aanzienlijk verbeteren. Zowel de consumenten als de handelaren moeten kunnen vertrouwen op één enkel regelgevend kader, dat op basis van duidelijk omschreven rechtsbegrippen bepaalde aspecten van b2c-overeenkomsten in de gehele Unie regelt. Het effect van dergelijke harmonisatie zou moeten zijn de barrières op te heffen die het gevolg zijn van de versnippering van de regelgeving en de interne markt op dit terrein te voltooien. Het wegnemen van die barrières is alleen mogelijk door uniforme regels op Unieniveau vast te stellen. Bovendien moeten de consumenten een hoog gemeenschappelijk niveau van bescherming genieten in de gehele Unie.

[...]

- (12) De in deze richtlijn opgenomen informatievoorschriften dienen een aanvulling te zijn op de informatievoorschriften in richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt [(PB 2006, L 376, blz. 36)] en richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt („richtlijn elektronische handel”) [(PB 2000, L 178, blz. 1)]. De mogelijkheid voor de lidstaten om aan op hun grondgebied gevestigde dienstverrichters additionele informatieverplichtingen op te leggen moet gehandhaafd blijven.

[...]

- (21) [...] Bij een verkoopsituatie buiten verkoopruimten kunnen consumenten onder mogelijke psychologische druk staan of te maken krijgen met een verrassingselement, ongeacht of zij nu zelf om het bezoek van de handelaar gevraagd hebben of niet. [...]

[...]

- (34) De handelaar moet de consument duidelijke en begrijpelijke informatie geven vóór de consument wordt gebonden door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, of door een andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een dienovereenkomstig aanbod. Bij de verstrekking van deze informatie moet de handelaar rekening houden met de specifieke behoeften van consumenten die door hun mentale, lichamelijke of psychologische handicap, hun leeftijd of hun goedgelovigheid bijzonder kwetsbaar zijn op een manier die de handelaar redelijkerwijs kon worden verwacht te voorzien. Het feit dat met deze specifieke behoeften rekening wordt gehouden, mag echter niet tot verschillende niveaus van consumentenbescherming leiden.”

- 4 Artikel 1 van richtlijn 2011/83 draagt het opschrift „Onderwerp” en bepaalt:

„Het doel van deze richtlijn is om door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen aan de goede werking van de interne markt door bepaalde aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake tussen consumenten en handelaren gesloten overeenkomsten onderling aan te passen.”

- 5 Artikel 2 van deze richtlijn heeft als opschrift „Definities” en luidt:

„Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

[...]

7. „overeenkomst op afstand”: iedere overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;
8. „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst”: iedere overeenkomst tussen de handelaar en de consument:
- a) die wordt gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument op een andere plaats dan de verkoopruimten van de handelaar;

- b) waarvoor aan de consument een aanbod werd gedaan onder dezelfde omstandigheden als bedoeld onder a);
- c) die gesloten wordt in de verkoopp ruimten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopp ruimte van de handelaar is, in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument; of
- d) die gesloten wordt tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van goederen of diensten aan de consument;

[...]"

- 6 Artikel 4 van deze richtlijn heeft als opschrift „Niveau van harmonisatie” en bepaalt:

„De lidstaten behouden in hun nationale wetgeving geen bepalingen die afwijken van de bepalingen opgenomen in deze richtlijn, met inbegrip van meer of minder strikte bepalingen die een ander niveau van consumentenbescherming waarborgen, of voeren dergelijke bepalingen niet in, tenzij in deze richtlijn anders is bepaald.”

- 7 Hoofdstuk II van richtlijn 2011/83 draagt het opschrift „Consumenteninformatie voor andere dan overeenkomsten op afstand of buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten” en bevat artikel 5.

- 8 In dit artikel 5, dat het opschrift „Informatieverplichtingen voor andere dan overeenkomsten op afstand of buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten” draagt, staat te lezen:

„1. Voordat de consument door enige andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie, indien die informatie al niet duidelijk is uit de context:

[...]

- b) de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam, het geografische adres waar hij gevestigd is en zijn telefoonnummer;

[...]

4. De lidstaten kunnen aanvullende verplichtingen inzake precontractuele informatie vaststellen of handhaven voor overeenkomsten waarop dit artikel van toepassing is.”

- 9 Hoofdstuk III van richtlijn 2011/83, met het opschrift „Consumenteninformatie en herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten”, bevat de artikelen 6 tot en met 16.

- 10 Artikel 6 van deze richtlijn heeft als opschrift „Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten” en is als volgt verwoord:

„1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

[...]

- c) het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoon- en faxnummer en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar, zodat de consument snel contact met de handelaar kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt;

[...]

4. De in lid 1, onder h), i) en j)), bedoelde informatie kan worden verstrekt door middel van de modelinstructies voor herroeping vermeld in bijlage I, deel A. De handelaar die deze instructies correct ingevuld heeft verstrekt aan de consument, heeft voldaan aan de informatievoorschriften vastgelegd in lid 1, onder h), i) en j)).

5. De in lid 1 bedoelde informatie vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst en wordt niet gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.

[...]

8. De bij deze richtlijn vastgelegde informatievoorschriften komen bovenop de informatievoorschriften uit hoofde van richtlijn [2006/123] en richtlijn [2000/31] en beletten de lidstaten niet aanvullende informatievoorschriften op te leggen overeenkomstig die richtlijnen.

Onverminderd de eerste alinea heeft, indien een bepaling van richtlijn [2006/123] of richtlijn [2000/31] betreffende de inhoud van en de wijze waarop de informatie dient te worden verstrekt strijdig is met een bepaling van deze richtlijn, de bepaling van deze richtlijn voorrang.

[...]”

- 11 Artikel 21 van richtlijn 2011/83 heeft het opschrift „Communicatie per telefoon” en bepaalt in de eerste alinea:

„De lidstaten zien erop toe dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief.”

- 12 Bijlage I bij deze richtlijn, die het opschrift „Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht” draagt, bevat een deel A („Modelinstructies voor herroeping”) en een deel B („Modelformulier voor herroeping”).

- 13 Deel A van deze bijlage bevat met name de instructies die de handelaar moet volgen om de consument de standaardinformatie over zijn herroepingsrecht mee te delen en in het bijzonder volgende instructie:

„Vul hier uw naam, woonadres en, indien mogelijk, uw telefoon- en faxnummer en e-mailadres in.”

- 14 Deel B van deze bijlage bevat een rubriek die als volgt is verwoord:

„Aan [hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn faxnummer en e-mailadres in te vullen].”

Duits recht

- 15 § 312d, lid 1, van het Bürgerliches Gesetzbuch (burgerlijk wetboek), met het opschrift „Informatieverplichtingen”, luidt als volgt:

„In het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten of overeenkomsten op afstand is de handelaar verplicht de consument te informeren overeenkomstig artikel 246a van het Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch [(wet tot invoering van het burgerlijk wetboek; hierna: „EGBGB”)]. Tenzij de partijen bij de overeenkomst anders zijn overeengekomen, vormt de informatie die de handelaar ter nakoming van deze verplichting verstrekt, een integraal onderdeel van de overeenkomst.”

- 16 Artikel 246a EGBGB heeft het opschrift „Informatieverplichtingen voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten of overeenkomsten op afstand, met uitzondering van overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten” en bepaalt in § 1, lid 1, punt 2:

„De handelaar dient de consument overeenkomstig § 312d, lid 1, [burgerlijk wetboek] de volgende informatie te verstrekken:

[...]

2. zijn identiteit, bijvoorbeeld zijn handelsnaam en het adres van zijn plaats van vestiging, zijn telefoonnummer en, indien beschikbaar, zijn faxnummer en zijn e-mailadres, alsook, indien van toepassing, het adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt.”

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

- 17 Amazon EU exploiteert onder meer de website www.amazon.de, die verschillende producten online verkoopt.

- 18 Bij het plaatsen van een bestelling op deze website had een consument in augustus 2014 de mogelijkheid om vóór het afronden van zijn bestelling een link „Contact opnemen met ons” aan te klikken. Via deze link kwam de consument op een webpagina terecht met als titel „Contacteer ons” en met de vermelding „Hoe wilt u contact opnemen met ons?”, waarbij hij de keuze had tussen drie mogelijkheden, namelijk een e-mail versturen, telefoneren en een chatsessie starten. Deze pagina bevatte daarentegen geen faxnummer. Indien de consument ervoor koos te telefoneren, dan werd een andere webpagina geopend, waar de gebruiker de mogelijkheid kreeg om zijn telefoonnummer op te geven en te worden opgebeld. Op dezelfde pagina stond ook de vermelding „Als u wenst, kunt u ook ons algemene hulpnummer bellen”. Via de link „algemeen hulpnummer” ging een venster open met telefoonnummers van Amazon EU en de volgende tekst:

„Algemeen hulpnummer

Let op: Wij raden u aan om in plaats hiervan de functie „Nu bellen” te gebruiken, zodat u snel geholpen wordt. Wij kunnen u onmiddellijk helpen op basis van de informatie die u ons reeds heeft verstrekt.

Als u liever het algemene hulpnummer belt, houd er dan rekening mee dat u een reeks vragen ter verificatie van uw identiteit dient te beantwoorden.

Als u langs de gebruikelijke weg contact met ons wilt opnemen, kunt u ons ook op de volgende telefoonnummers bereiken: [...]”

- 19 Onder de vermelding „Colofon” op de website www.amazon.de kon de consument ook, door te klikken op „Contact”, de pagina bereiken met de optie om opgebeld te worden.
- 20 Het Bundesverband was van mening dat Amazon EU niet voldeed aan haar wettelijke verplichting om de consument doeltreffende middelen te verschaffen om contact met haar op te nemen, aangezien zij de consument niet rechtens genoegzaam informatie over haar telefoon- en faxnummers meedeelde. Bovendien meende het Bundesverband dat Amazon EU niet op duidelijke en begrijpelijke wijze een telefoonnummer verstrekke en dat de terugbeldienst niet aan de informatievereisten voldeed, aangezien de consument tal van stappen moet zetten om een contactpersoon van deze vennootschap te spreken.
- 21 Het Bundesverband heeft bij het Landgericht Köln (rechter in eerste aanleg Keulen, Duitsland) een vordering ingesteld tot staking van de praktijken van Amazon EU met betrekking tot de verstrekking van informatie op haar website.
- 22 Aangezien deze rechterlijke instantie de vordering tot staking bij vonnis van 13 oktober 2015 heeft afgewezen, heeft het Bundesverband tegen deze beslissing hoger beroep ingesteld bij het Oberlandesgericht Köln (hoogste rechterlijke instantie van de deelstaat Noordrijn-Westfalen, Keulen, Duitsland).
- 23 Bij arrest van 8 juli 2016 heeft het Oberlandesgericht Köln het hoger beroep van het Bundesverband verworpen. Deze rechterlijke instantie heeft geoordeeld dat Amazon EU voldeed aan de precontractuele informatieverplichtingen door de consument voldoende communicatiemogelijkheden te bieden via haar terugbelsysteem en de mogelijkheid om via chat of e-mail met haar contact op te nemen.
- 24 In die omstandigheden heeft het Bundesverband een beroep in *Revision* ingesteld bij de verwijzende rechter, het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in civiele en strafzaken, Duitsland).
- 25 De verwijzende rechter is van oordeel dat het ter beslechting van het bij hem aanhangige geding met name van belang is om de reikwijdte van de uitdrukking „gegebenenfalls” in de Duitse taalversie, „lorsqu’ils sont disponibles” in de Franse taalversie en „where available” in de Engelse taalversie van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 te verduidelijken.
- 26 Uit een in juni 2014 gepubliceerde leidraad van de Europese Commissie betreffende richtlijn 2011/83 blijkt dat deze uitdrukking van toepassing is op de drie in artikel 6, lid 1, onder c), van deze richtlijn bedoelde middelen voor communicatie op afstand, namelijk telefoon, fax en e-mail.
- 27 Volgens de verwijzende rechter moet de door de handelaar te verstrekken informatie dus alleen betrekking hebben op de communicatiemiddelen die reeds in zijn onderneming aanwezig zijn. Hij dient daarentegen geen nieuwe telefoon- of faxaansluiting dan wel een nieuw e-mailadres te activeren wanneer hij ervoor kiest ook overeenkomsten op afstand te sluiten.
- 28 In dit verband rijst de vraag of een handelaar die weliswaar over communicatiemiddelen zoals een telefoon, een fax en een e-mailadres beschikt, maar deze uitsluitend gebruikt om met handelaren of overheidsinstanties te communiceren, op grond van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 verplicht is informatie over deze communicatiemiddelen te verstrekken in het kader van op afstand gesloten overeenkomsten met consumenten.
- 29 Indien dat het geval is, zou een handelaar die een nieuwe activiteit begint, bestaande in het sluiten van overeenkomsten op afstand met consumenten, verplicht zijn de organisatie van zijn onderneming te wijzigen en nieuwe werknemers in dienst te nemen, hetgeen zijn in artikel 16 en artikel 17, lid 1, van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: „Handvest”) neergelegde vrijheid van ondernemerschap zou kunnen aantasten.

30 Voorts zou een dergelijke uitlegging in strijd zijn met de doelstelling van richtlijn 2011/83, zoals uiteengezet in overweging 4 ervan, namelijk het vinden van een juist evenwicht tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven.

31 In die omstandigheden heeft het Bundesgerichtshof de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vragen:

„1) Kunnen de lidstaten een bepaling als artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB vaststellen, die de handelaar verplicht de consument in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand steeds zijn telefoonnummer mee te delen voordat de consument erin toestemt de overeenkomst aan te gaan, en niet alleen indien een telefoonnummer beschikbaar is?

2) Betekent de in de Duitse taalversie van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU gebruikte uitdrukking ‚gegebenenfalls‘ [(indien beschikbaar)] dat een handelaar enkel informatie moet verstrekken over communicatiemiddelen die al daadwerkelijk in zijn onderneming voorhanden zijn, en hij derhalve niet verplicht is een nieuwe telefoon- of faxaansluiting dan wel een nieuw e-mailadres te activeren, wanneer hij ervoor kiest in zijn onderneming ook overeenkomsten op afstand te sluiten?

3) Ingeval de tweede vraag bevestigend wordt beantwoord:

Betekent de in de Duitse taalversie van artikel 6, lid 1, onder c), van [deze] richtlijn [...] gebruikte uitdrukking ‚gegebenenfalls‘ [(indien beschikbaar)] dat communicatiemiddelen enkel worden geacht al in de onderneming voorhanden te zijn wanneer zij door de handelaar in elk geval daadwerkelijk ook voor contact met consumenten in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand worden gebruikt, dan wel dat communicatiemiddelen ook worden geacht al in de onderneming voorhanden te zijn wanneer zij door de handelaar tot nog toe uitsluitend voor andere doeleinden worden gebruikt, bijvoorbeeld voor de communicatie met ondernemers of overheidsinstanties?

4) Is de opsomming van de communicatiemiddelen telefoon, fax en e-mail in artikel 6, lid 1, onder c), van [deze] richtlijn [...] exhaustief, of kan een handelaar ook andere, niet in die bepaling genoemde communicatiemiddelen – zoals een chatbox of een telefonisch terugbelsysteem – gebruiken, mits die een snelle contactname en een efficiënte communicatie waarborgen?

5) Vereist de toepassing van de transparantieplichting van artikel 6, lid 1, van [deze] richtlijn [...] – op grond waarvan de handelaar de consument op een duidelijke en begrijpelijke wijze informatie moet verstrekken over de in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 genoemde communicatiemiddelen – dat de informatie snel en efficiënt wordt verstrekt?”

Beantwoording van de prejudiciële vragen

32 Met zijn vragen, die gezamenlijk moeten worden onderzocht, wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een nationale regeling als die welke in het hoofdgeding aan de orde is, die de handelaar verplicht om, alvorens met een consument een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten verkoopruimten als bedoeld in artikel 2, punten 7 en 8, van deze richtlijn te sluiten, in elk geval zijn telefoonnummer te verstrekken, en of deze bepaling de handelaar verplicht een telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument contact met hem kan opnemen. De verwijzende rechter wenst ook te vernemen of deze handelaar in omstandigheden als die van het hoofdgeding gebruik mag maken van communicatiemiddelen die niet in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 worden genoemd, zoals een chatbox of een telefonisch terugbelsysteem.

- 33 Vooraf zij eraan herinnerd dat de handelaar op grond van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83, voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie moet verstrekken over het geografische adres waar de handelaar is gevestigd en het telefoon- en faxnummer en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar, zodat de consument snel contact met de handelaar kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren, alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt.
- 34 Uit het verzoek om een prejudiciële beslissing en uit de opmerkingen van de partijen in het hoofdgeding en de andere belanghebbenden in deze zaak blijkt met name dat twee uitleggingen van de bewoordingen van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 mogelijk zijn. Enerzijds zou deze bepaling kunnen worden gelezen als een verplichting voor de handelaar om de consument zijn telefoon- en faxnummer te verstrekken wanneer hij dergelijke nummers heeft. Anderzijds zou deze bepaling deze verplichting enkel opleggen wanneer de handelaar de telefoon of fax gebruikt in zijn contacten met de consument.
- 35 Vastgesteld moet worden dat de bewoordingen van deze bepaling en meer bepaald de erin vervatte uitdrukking „indien beschikbaar” op zichzelf niet voldoende zijn om de precieze reikwijdte ervan te bepalen.
- 36 De aan de orde zijnde vraag kan niet worden beantwoord aan de hand van de analyse van de verschillende taalversies van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83. Hoewel de meeste van deze taalversies, met name de Engelse („where available”), de Franse („lorsqu’ils sont disponibles”), de Italiaanse („ove disponibili”), de Nederlandse („indien beschikbaar”), de Poolse („o ile jest dostępny”) en de Finse („jos nämä ovat käytettävissä”), suggereren dat de verplichting van de handelaar om de consument zijn telefoon- en faxnummer te verstrekken volgens deze bepaling alleen geldt als de handelaar over dergelijke communicatiemiddelen beschikt, maken bepaalde andere taalversies van deze bepaling, met name de Spaanse („cuando proceda”) en de Duitse („gegebenenfalls”), het niet mogelijk te bepalen onder welke omstandigheden deze verplichting niet geldt.
- 37 Bijgevolg moet bij de uitlegging van deze bepaling worden gelet op de context en de doelstellingen van de regeling waarvan zij een onderdeel vormt (zie naar analogie arresten van 24 januari 2019, Balandin e.a., C-477/17, EU:C:2019:60, punt 31, en 26 februari 2019, Rimšēvičs en ECB/Letland, C-202/18 en C-238/18, EU:C:2019:139, punt 45).
- 38 Aangaande de context van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 en de algemene opzet van deze richtlijn, moet worden vastgesteld dat deze bepaling de verplichting bevat om precontractuele informatie te verstrekken met betrekking tot overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten als bedoeld in artikel 2, punten 7 en 8, van deze richtlijn.
- 39 Aangaande de doelstelling van richtlijn 2011/83, is het zo dat deze richtlijn – zoals blijkt uit artikel 1 ervan, gelezen in het licht van de overwegingen 4, 5 en 7 van deze richtlijn – een hoog niveau van consumentenbescherming beoogt te waarborgen door ervoor te zorgen dat consumenten geïnformeerd en beschermd zijn bij transacties met handelaren. Voorts is de consumentenbescherming in het beleid van de Unie zowel in artikel 169 VWEU als in artikel 38 van het Handvest verankerd.
- 40 Richtlijn 2011/83 beoogt consumenten een ruime bescherming te bieden door hun bepaalde rechten te verlenen, met name inzake op afstand gesloten overeenkomsten en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten (zie in die zin arrest van 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punt 35).

- 41 In het bijzonder dient te worden vastgesteld dat het voor de bescherming en de daadwerkelijke uitoefening van de rechten van de consument en met name van het herroepingsrecht – waarvan de uitoefeningsvoorwaarden in de artikelen 9 tot en met 16 van deze richtlijn zijn vastgelegd – van fundamenteel belang is dat de consument snel contact kan opnemen met de handelaar en efficiënt met hem kan communiceren, zoals aangegeven in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83.
- 42 Dit is ook de reden waarom deel A met het opschrift „[m]odelinstructies voor herroeping”, dat gedeeltelijk is opgenomen in deel B met het opschrift „[m]odelformulier voor herroeping”, in bijlage I bij richtlijn 2011/83 bepaalt dat het woonadres van de handelaar en, indien beschikbaar, zijn telefoon- en faxnummer en e-mailadres moet worden vermeld.
- 43 In deze context beoogt artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 ervoor te zorgen dat aan de consument, voordat een overeenkomst wordt gesloten, informatie wordt verstrekt over de contractvoorwaarden en de gevolgen van de sluiting van de overeenkomst, zodat hij kan beslissen of hij met een handelaar een overeenkomst wil aangaan (zie in die zin arrest van 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punt 36), alsook informatie die vereist is voor de goede uitvoering van deze overeenkomst en vooral voor de uitoefening van zijn rechten, waaronder met name zijn herroepingsrecht (zie naar analogie arrest van 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punt 34).
- 44 Hoewel de mogelijkheid voor de consument om snel contact op te nemen met de handelaar en efficiënt met hem te communiceren, zoals aangegeven in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83, van fundamenteel belang is voor de bescherming van zijn rechten, hetgeen in punt 41 van dit arrest in herinnering is gebracht, moet bij de uitlegging van deze bepaling echter ook een juist evenwicht worden gewaarborgd tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven, zoals uiteengezet in overweging 4 van deze richtlijn, en moet daarbij de vrijheid van ondernemerschap voor de ondernemer als neergelegd in artikel 16 van het Handvest worden gewaarborgd (zie naar analogie arrest van 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punten 41 en 42).
- 45 In deze context moet worden vastgesteld dat de Uniewetgever bij de vaststelling van de bepalingen van richtlijn 2011/83, en met name van artikel 6, lid 1, onder c), van deze richtlijn, van mening was – zoals staat te lezen in overweging 34 van deze richtlijn – dat de handelaar bij het verstrekken van precontractuele informatie rekening moet houden met de specifieke behoeften van consumenten die door hun mentale, lichamelijke of psychologische handicap, hun leeftijd of hun goedgelovigheid bijzonder kwetsbaar zijn op een manier die de handelaar redelijkerwijze kon worden verwacht te voorzien.
- 46 Uit het voorgaande volgt dat artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 weliswaar de precieze aard van het door de handelaar in te zetten communicatiemiddel niet vaststelt, maar dat deze bepaling de handelaar wel verplicht om elke consument een communicatiemiddel ter beschikking te stellen dat de consument in staat stelt snel contact met hem op te nemen en efficiënt met hem te communiceren.
- 47 Het staat aan de verwijzende rechter om na te gaan of, gelet op alle omstandigheden waarin de consument via een website contact opneemt met de handelaar, en met name op de presentatie en de functionaliteit van die website, de door deze handelaar aan de consument ter beschikking gestelde communicatiemiddelen hem in staat stellen om overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 snel contact op te nemen met de handelaar en efficiënt met hem te communiceren.
- 48 Verder lijkt het onevenredig om de handelaar de onvoorwaardelijke verplichting op te leggen om aan de consument in elk geval een telefoonnummer te verstrekken of zelfs een nieuwe telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument contact met de handelaar kan

opnemen, in het bijzonder in de economische context van de exploitatie van bepaalde ondernemingen, met name de kleinste, die hun exploitatiekosten mogelijkwerwijs trachten te drukken door de verkoop of de levering van diensten te organiseren op afstand of buiten verkoopp ruimten.

- 49 Bovendien bepaalt artikel 5, lid 1, onder b), van richtlijn 2011/83 inzake de informatieverplichtingen van de handelaar bij het sluiten van overeenkomsten andere dan overeenkomsten op afstand of buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten op ondubbelzinnige wijze dat de handelaar de consument, voordat laatstgenoemde door een dergelijke overeenkomst of door een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, „op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie [verstrekt], indien die informatie al niet duidelijk is uit de context: [...] de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam, het geografische adres waar hij gevestigd is en zijn telefoonnummer”. Hieruit volgt dat, indien de Uniewetgever aan de door artikel 6, lid 1, onder c), van deze richtlijn aan de handelaar opgelegde verplichting om zijn telefoonnummer te verstrekken, dezelfde reikwijdte had willen geven als aan de verplichting die op grond van artikel 5, lid 1, onder b), van deze richtlijn ondubbelzinnig voor deze handelaar geldt, het aannemelijk lijkt dat hij dezelfde formulering zou hebben gebruikt.
- 50 Tot slot, zoals de advocaat-generaal in punt 76 van zijn conclusie heeft opgemerkt, pleit ook artikel 21 van richtlijn 2011/83 – op grond waarvan de lidstaten niet mogen toestaan dat een handelaar die voor de consument een telefoonnummer openstelt, de consument meer dan het basistarief in rekening brengt wanneer de consument contact met hem opneemt over een gesloten overeenkomst – voor een uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 volgens welke een handelaar niet verplicht is een telefoon te gebruiken als middel voor communicatie met de consument bij overeenkomsten op afstand, zelfs niet in het kader van een precontractuele relatie.
- 51 Gelet op een en ander dient de uitdrukking „gegebenenfalls” (‘indien beschikbaar’) in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus te worden uitgelegd dat zij ziet op gevallen waarbij de handelaar een telefoon- of faxnummer heeft en dit niet uitsluitend voor andere doeleinden gebruikt dan voor contact met de consument. Indien dit niet het geval is, verplicht deze bepaling hem niet om de consument van dit telefoonnummer op de hoogte te stellen, of om een telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren om de consument in staat te stellen contact met hem op te nemen.
- 52 Voorts moet worden opgemerkt dat deze bepaling zich niet ertegen verzet dat de handelaar andere communicatiemiddelen dan telefoon, fax of e-mail ter beschikking stelt om te voldoen aan de criteria van rechtstreekse en efficiënte communicatie, zoals met name een elektronisch contactformulier waarmee de consument via een website contact kan opnemen met de handelaar en een schriftelijk antwoord krijgt of snel kan worden teruggebeld. Meer bepaald verzet deze bepaling zich niet ertegen dat een handelaar die goederen of diensten online aanbiedt en die een telefoonnummer heeft dat binnen enkele muisklikken kan worden gevonden, de consument ertoe beweegt om gebruik te maken van andere communicatiemiddelen die niet in deze bepaling worden genoemd, zoals een chatbox of een terugbelsysteem, zodat de consument snel contact met hem kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren, op voorwaarde evenwel dat de informatie die de handelaar krachtens artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 moet verstrekken, waaronder met name dat telefoonnummer, op duidelijke en begrijpelijke wijze ter beschikking wordt gesteld, hetgeen door de verwijzende rechter dient te worden nagegaan. Het feit dat het telefoonnummer pas na een aantal muisklikken beschikbaar is, betekent als zodanig niet dat het niet op duidelijke en begrijpelijke wijze is verstrekt in een situatie zoals die welke aan de orde is in het hoofdgeding en die betrekking heeft op een handelaar die uitsluitend via een website verschillende producten te koop aanbiedt.
- 53 Gelet op al het voorgaande moet op de gestelde vragen worden geantwoord dat:
- artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een nationale regeling als die welke aan de orde is in het hoofdgeding, die de handelaar verplicht om, alvorens met een consument een overeenkomst op afstand of een overeenkomst

buiten verkooppunten als bedoeld in artikel 2, punten 7 en 8, van deze richtlijn te sluiten, in elk geval zijn telefoonnummer te verstrekken. Deze bepaling houdt voor de handelaar geen verplichting in om een telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument contact met hem kan opnemen, en verlangt slechts dat dit telefoon- of faxnummer of e-mailadres wordt verstrekt wanneer deze handelaar reeds over deze middelen voor communicatie met de consument beschikt;

- artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat het de handelaar weliswaar verplicht om de consument een communicatiemiddel ter beschikking te stellen waarmee wordt voldaan aan de criteria van rechtstreekse en efficiënte communicatie, maar dat het zich niet ertegen verzet dat deze handelaar andere dan de in deze bepaling vermelde communicatiemiddelen aanbiedt om aan deze criteria te voldoen.

Kosten

- ⁵⁴ 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 (Eerste kamer) verklaart voor recht:

Artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van richtlijn 85/577/EEG van de Raad en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad moet aldus worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een nationale regeling als die welke aan de orde is in het hoofdgeding, die de handelaar verplicht om, alvorens met een consument een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten verkooppunten als bedoeld in artikel 2, punten 7 en 8, van deze richtlijn te sluiten, in elk geval zijn telefoonnummer te verstrekken. Deze bepaling houdt voor de handelaar geen verplichting in om een telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument contact met hem kan opnemen, en verlangt slechts dat dit telefoon- of faxnummer of e-mailadres wordt verstrekt wanneer deze handelaar reeds over deze middelen voor communicatie met de consument beschikt.

Artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 moet aldus worden uitgelegd dat het de handelaar weliswaar verplicht om de consument een communicatiemiddel ter beschikking te stellen waarmee wordt voldaan aan de criteria van rechtstreekse en efficiënte communicatie, maar dat het zich niet ertegen verzet dat deze handelaar andere dan de in deze bepaling vermelde communicatiemiddelen aanbiedt om aan deze criteria te voldoen.

ondertekeningen