



Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Zesde kamer)

14 mei 2020*

„Prejudiciële verwijzing – Bescherming van de consument – Richtlijn 2011/83/EU – Artikel 6, lid 1, onder c) en h), en lid 4 – Bijlage I, deel A – Herroepingsrecht – Door de handelaar te verstrekken informatie betreffende de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht – Verplichting voor de handelaar om zijn telefoonnummer te vermelden ,indien beschikbaar’ – Omvang”

In zaak C-266/19,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in burgerlijke en strafzaken, Duitsland) bij beslissing van 7 maart 2019, ingekomen bij het Hof op 29 maart 2019, in de procedure

EIS GmbH

tegen

TO,

wijst

HET HOF (Zesde kamer),

samengesteld als volgt: M. Safjan (rapporteur), kamerpresident, C. Toader en N. Jääskinen, rechters,

advocaat-generaal: G. Pitruzzella,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

- EIS GmbH, vertegenwoordigd door A. Rinkler, Rechtsanwalt,
 - de Europese Commissie, vertegenwoordigd door C. Valero en M. Kellerbauer als gemachtigden,
- gelet op de beslissing, de advocaat-generaal gehoord, om de zaak zonder conclusie te berechten,
het navolgende

* Procestaal: Duits.

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c) en h), en lid 4, 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 en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB 2011, L 304, blz. 64), gelezen in samenhang met bijlage I, deel A, bij deze richtlijn.
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen EIS GmbH, een Duitse onlineverkoopmaatschappij, en TO, een van haar concurrenten, over het verzoek van TO – die haar handelsactiviteit uitoefent als natuurlijke persoon – aan EIS om haar handelspraktijk bestaande in het niet vermelden van haar telefoonnummer op haar website in de informatie over het herroepingsrecht van de consument te staken.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

- 3 De overwegingen 4, 5, 7 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.
 - [...]
 - (34) De handelaar moet de consument duidelijke en begrijpelijke informatie geven vóór de consument wordt gebonden door een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, of door een andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, dan wel een dienovereenkomstig aanbod. [...]”

- 4 Artikel 1 van deze richtlijn, met het opschrift „Onderwerp”, 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 Hoofdstuk III van deze richtlijn, met het opschrift „Consumenteninformatie en herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten”, omvat de artikelen 6 tot en met 16 van deze richtlijn.

- 6 Artikel 6 van deze richtlijn, met het opschrift „Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten”, bepaalt:

„1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten 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 telefoonnummer, fax 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;

[...]

- h) wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 11, lid 1, alsmede het modelformulier voor herroeping opgenomen in bijlage I, deel B;

[...]

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.

[...]”

- 7 Artikel 11 van richtlijn 2011/83, „Uitoefening van het herroepingsrecht”, bepaalt in lid 1 ervan:

„Voor het verstrijken van de herroepingstermijn stelt de consument de handelaar op de hoogte van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Daartoe kan de consument:

- a) gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in bijlage I, deel B, of
b) een andere ondubbelzinnige verklaring afgeven waarin hij verklaart de overeenkomst te herroepen.

[...]”

- 8 Bijlage I bij deze richtlijn, met het opschrift „Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht”, omvat een deel A, „Modelinstructies voor herroeping”, en een deel B, „Modelformulier voor herroeping”.
- 9 Deel A van die bijlage I bevat met name de aanwijzingen die de handelaar moet volgen om de consument de modelinstructies voor herroeping mee te delen, en meer in het bijzonder de volgende aanwijzing:

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

- 10 Deel B van die bijlage I bevat een rubriek die als volgt is verwoord:

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

Duits recht

- 11 § 312d van het Bürgerliche Gesetzbuch (Duits burgerlijk wetboek; hierna: „BGB”), met het opschrift „Informatieverplichtingen”, bepaalt in lid 1 ervan:

„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 Gesetzbuche [(wet tot invoering van het burgerlijk wetboek; hierna: ‚EGBGB’)]. Tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, vormt de informatie die de handelaar ter nakoming van deze verplichting verstrekt, een integraal onderdeel van de overeenkomst.”

- 12 Artikel 246a EGBGB, met het opschrift „Informatieverplichtingen voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten of overeenkomsten op afstand, met uitzondering van overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten”, bepaalt in § 1 ervan:

„(1) De handelaar dient de consument overeenkomstig § 312d, lid 1, BGB de volgende informatie te verstrekken:

[...]

2. zijn identiteit, bijvoorbeeld zijn handelsnaam en het adres van zijn plaats van vestiging, zijn telefoonnummer en, in voorkomend geval, zijn faxnummer en zijn e-mailadres, alsook, in voorkomend geval, het adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt,

[...]

(2) Indien de consument beschikt over een herroepingsrecht krachtens § 312g, lid 1, BGB, dan is de handelaar verplicht de consument in kennis te stellen van:

1. de voorwaarden, de termijnen en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht overeenkomstig § 355, lid 1, BGB en het in bijlage 2 opgenomen modelformulier voor herroeping,

[...]

De handelaar kan aan deze informatieverplichtingen voldoen door de modelinstructies voor herroeping van bijlage 1, correct ingevuld en in tekstvorm, over te leggen.

(3) De handelaar is tevens verplicht de consument te informeren

1. indien de consument geen herroepingsrecht heeft op grond van § 312g, lid 2, punten 1, 2, 5 en 7 tot en met 13, BGB, dat deze zijn wilsverklaring niet kan intrekken,

[...]”

13 § 3, lid 1, van het Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (wet inzake oneerlijke mededinging), in de versie die van toepassing is op het hoofdgeding (hierna: „UWG”), bepaalt:

„Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden [...]”

14 § 4, punt 11, UWG bepaalt:

„Aan een oneerlijke handelspraktijk maakt zich in het bijzonder schuldig, eenieder die

[...]

11. handelt in strijd met een wettelijk voorschrift dat mede is vastgesteld om in het belang van de marktdeelnemers het marktgedrag te reguleren”.

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

15 Op 29 december 2014 heeft EIS TO, haar concurrent bij de verkoop van erotische artikelen via internet, aangemaand om haar handelspraktijk, die met name bestond in het meedelen van onregelmatige informatie over het recht van de consument om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht na het sluiten van een overeenkomst, te staken. In het kader van deze aanmaning heeft EIS TO gelast haar een *strafbewehrte Unterlassungserklärung* (verbintenis op straffe van een dwangsom) over te leggen, waarbij deze persoon zich ertoe verbindt deze praktijk op straffe van een sanctie te staken.

16 Op 8 januari 2015 heeft TO een dergelijke verbintenis aan EIS meegedeeld. Bij brief van 12 januari 2015 heeft zij op haar beurt EIS aangemaand om haar handelspraktijk bestaande in het niet vermelden van haar telefoonnummer op haar website in de informatie over het herroepingsrecht van de consument te staken.

17 EIS heeft bij het Landgericht Arnsberg (rechter in eerste aanleg Arnsberg, Duitsland) een vordering ingesteld die ertoe strekte te doen verklaren voor recht dat TO niet gerechtigd was de staking van de in haar aanmaning van 12 januari 2015 bedoelde handelspraktijk te vorderen. Bij reconventionele vordering heeft TO gevorderd dat EIS wordt veroordeeld om de in deze aanmaning bedoelde praktijk te staken.

18 Bij vonnis van 9 juli 2015 heeft het Landgericht Arnsberg de vordering van EIS afgewezen en de reconventionele vordering van TO toegewezen.

19 Bij arrest van 10 augustus 2017 heeft het Oberlandesgericht Hamm (hoogste rechterlijke instantie van de deelstaat Noordrijn-Westfalen, Hamm, Duitsland) in wezen het door EIS tegen dat vonnis ingestelde hoger beroep verworpen.

20 Tegen dat in hoger beroep gewezen arrest heeft EIS beroep *in Revision* ingesteld bij de verwijzende rechter, het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in burgerlijke en strafzaken, Duitsland).

- 21 De verwijzende rechter is van oordeel dat de beslechting van het hoofdgeding afhangt van het antwoord op de vraag of de informatie over het herroepingsrecht van de consument die EIS op haar website verstrekt, in strijd is met § 312d, lid 1, eerste volzin, BGB en met artikel 246a, § 1, lid 2, eerste volzin, punt 1, en tweede volzin, EGBGB, gelezen in samenhang met bijlage 1 bij het EGBGB, en of deze informatie bijgevolg een oneerlijke handelspraktijk vormt in de zin van § 3 en § 4, punt 11, UWG. Met bovengenoemde bepalingen is artikel 6, lid 1, onder h), en lid 4, van richtlijn 2011/83, gelezen in samenhang met bijlage I, deel A, bij deze richtlijn, omgezet in Duits recht en die Duitse bepalingen moeten bijgevolg in overeenstemming met laatstgenoemde bepalingen van de richtlijn worden uitgelegd.
- 22 In casu heeft EIS, zoals blijkt uit de verwijzingsbeslissing, gebruikgemaakt van de modelinstructies voor herroeping, die zijn opgenomen in bijlage I, deel A, bij richtlijn 2011/83. EIS heeft echter geen telefoonnummer opgegeven, hoewel zij voor de activiteiten van haar onderneming over een telefoonaansluiting beschikte. EIS heeft niettemin haar telefoonnummer opgegeven in het kader van de wettelijke vermeldingen op haar website alsmede, op duidelijke en leesbare wijze, in het onderste gedeelte van de homepage van die website.
- 23 Volgens de verwijzende rechter voert EIS aan dat zij, aangezien zij geen overeenkomsten per telefoon sluit, niet verplicht is de consument een telefoonnummer ter beschikking te stellen zodat deze in voorkomend geval zijn herroepingsrecht kan doen gelden voor op afstand gesloten overeenkomsten.
- 24 In deze omstandigheden wenst de verwijzende rechter te vernemen of het verstrekken van een telefoonnummer „mogelijk” is in de zin van de aanwijzingen voor het invullen van de modelinstructies voor herroeping overeenkomstig bijlage I, deel A, bij richtlijn 2011/83, wanneer de handelaar zijn telefoonnummer vermeldt in het kader van de wettelijke vermeldingen of duidelijk en leesbaar weergeeft op de homepage van zijn website. In dit verband is de verwijzende rechter van oordeel dat, indien de handelaar niet duidelijk aangeeft dat dit nummer niet bestemd is om te worden gebruikt voor het afleggen van herroepingsverklaringen, het verstrekken van dit telefoonnummer moet worden geacht „mogelijk” te zijn in de zin van bijlage I, deel A, bij richtlijn 2011/83.
- 25 Voorts is de verwijzende rechter van oordeel dat de omstandigheid dat de handelaar het voor de activiteiten van zijn onderneming gebruikte telefoonnummer niet gebruikt om overeenkomsten op afstand te sluiten, niet uitsluit dat dit telefoonnummer beschikbaar is om herroepingsverklaringen van de consument te ontvangen.
- 26 Bovendien preciseert de verwijzende rechter dat de onderhavige zaak uitsluitend betrekking heeft op de kwestie van de ontvangst van verklaringen van de consument over de uitoefening van zijn herroepingsrecht, anders dan in de zaak waarin het Bundesgerichtshof het Hof vragen heeft gesteld over de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 en die heeft geleid tot het arrest van 10 juli 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), betreffende de precontractuele informatieverplichtingen.
- 27 In deze omstandigheden heeft het Bundesgerichtshof de behandeling van de zaak geschorst en het Hof de volgende prejudiciële vragen gesteld:
- „1) Is het verstrekken van een telefoonnummer ‚mogelijk’ in de zin van de aanwijzingen voor het invullen van de modelinstructies voor herroeping overeenkomstig bijlage I, deel A, bij [richtlijn 2011/83], wanneer de handelaar dit telefoonnummer vermeldt in het kader van de wettelijke vermeldingen of duidelijk en leesbaar weergeeft op de homepage van zijn website?
- 2) Is het verstrekken van een telefoonnummer ‚mogelijk’ in de zin van de aanwijzingen voor het invullen van de modelinstructies voor herroeping overeenkomstig bijlage I, deel A, bij [richtlijn 2011/83], wanneer de handelaar de telefoonaansluiting weliswaar zakelijk gebruikt, maar niet

gebruikt voor het sluiten van overeenkomsten op afstand en deze derhalve ook niet ter beschikking stelt voor de herroeping van overeenkomsten op afstand, in de vorm van het in ontvangst nemen van herroepingsverklaringen?”

Beantwoording van de prejudiciële vragen

- 28 Met zijn vragen, die samen moeten worden onderzocht, wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen, ten eerste, of artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat in een situatie waarin het telefoonnummer van een handelaar op zijn website verschijnt en wordt gebruikt voor de activiteit van zijn onderneming, dit nummer moet worden geacht „beschikbaar” te zijn in de zin van deze bepaling, en, ten tweede, of artikel 6, lid 1, onder c) en h), en lid 4, van deze richtlijn, gelezen in samenhang met bijlage I, deel A, bij deze richtlijn, aldus moet worden uitgelegd dat de handelaar die de consument, voordat deze door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst is gebonden, de informatie inzake de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht verstrekt met gebruikmaking van de modelinstructies vermeld in die bijlage I, deel A, verplicht is een telefoonnummer te vermelden zodat deze consument hem in voorkomend geval zijn beslissing om gebruik te maken van dat recht kan meedelen.
- 29 Om te beginnen dient eraan te worden herinnerd dat volgens artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 de handelaar, voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, deze consument op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verstrekt over het geografische adres waar deze handelaar is gevestigd en zijn telefoonnummer, fax en e-mailadres, 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.
- 30 Zoals blijkt uit artikel 6, lid 1, onder h), van deze richtlijn, moet de handelaar, wanneer een herroepingsrecht bestaat, de consument vóór het sluiten van de overeenkomst de informatie verstrekken over de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 11, lid 1, van deze richtlijn, alsmede het modelformulier voor herroeping opgenomen in bijlage I, deel B, bij deze richtlijn.
- 31 Overeenkomstig artikel 6, lid 4, van richtlijn 2011/83 kan de in lid 1, onder h) tot en met j), van dat artikel bedoelde informatie worden verstrekt door middel van de modelinstructies voor herroeping vermeld in bijlage I, deel A, bij deze richtlijn. Tevens wordt gepreciseerd dat de handelaar wordt geacht te hebben voldaan aan de informatieverplichtingen van dat artikel 6, lid 1, onder h) tot en met j), indien hij deze instructies, correct ingevuld, heeft verstrekt aan de consument.
- 32 Bijlage I, deel A, bij richtlijn 2011/83 bevat met name de aanwijzingen die de handelaar moet volgen om de consument de modelinstructies voor herroeping mee te delen, en meer in het bijzonder de volgende aanwijzing:
- „Vul hier uw naam, woonadres en, indien mogelijk, uw telefoonnummer, fax en e-mailadres in.”
- 33 In dit verband volgt in wezen uit het arrest van 10 juli 2019, Amazon EU (C-649/17, EU:C:2019:576), dat artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat het zich verzet tegen een nationale regeling die de handelaar verplicht om, alvorens met een consument een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 2, punten 7 en 8, van die richtlijn te sluiten, in elk geval zijn telefoonnummer te verstrekken. Deze bepaling houdt verder voor de handelaar geen verplichting in om een telefoonaansluiting te

activeren zodat de consument contact met hem kan opnemen, en verlangt slechts dat dit telefoonnummer wordt verstrekt wanneer deze handelaar reeds over dit middel voor communicatie met de consument beschikt.

- 34 In het bijzonder heeft het Hof in dat arrest geoordeeld 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 (arrest van 10 juli 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punt 46).
- 35 Een onvoorwaardelijke verplichting om de consument in elk geval een telefoonnummer ter beschikking te stellen zodat de consument contact met de handelaar kan opnemen, lijkt onevenredig, in het bijzonder in de economische context van de exploitatie van bepaalde ondernemingen, met name de kleinste, die hun exploitatiekosten mogelijkerwijs trachten te drukken door de verkoop of de levering van diensten te organiseren op afstand of buiten verkooppruimten (arrest van 10 juli 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punt 48).
- 36 Uit de in de punten 33 tot en met 35 van het onderhavige arrest aangehaalde rechtspraak van het Hof volgt dat een handelaar die met een consument een overeenkomst sluit via een website en daartoe geen gebruik maakt van de telefoon, terwijl hij over een telefoonlijn beschikt voor het beheer van de andere aspecten van de activiteit van zijn onderneming, in beginsel niet verplicht is om het aan deze telefoonlijn toegekende nummer aan deze consument mee te delen wanneer hij besluit gebruik te maken van de modelinstructies die zijn opgenomen in bijlage I, deel A, bij richtlijn 2011/83 en die ertoe strekken om de uitoefening van het herroepingsrecht door de consument te vergemakkelijken.
- 37 In een situatie waarin het telefoonnummer van de handelaar op zijn website zodanig verschijnt dat het in de ogen van een gemiddelde consument, te weten een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument (arrest van 11 september 2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, punt 54 en aldaar aangehaalde rechtspraak), suggereert dat deze handelaar dit nummer gebruikt voor zijn contacten met de consument, moet dat nummer echter worden geacht „beschikbaar” te zijn om contact op te nemen met deze handelaar in de zin van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83. Dat is met name het geval wanneer het telefoonnummer op de website is vermeld in een rubriek met het opschrift „Contact”.
- 38 Voor zover in het in het vorige punt bedoelde geval het telefoonnummer van de handelaar moet worden geacht „beschikbaar” te zijn in de zin van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 en deze handelaar besluit om op zijn website de modelinstructies voor de uitoefening van het herroepingsrecht van de consument te vermelden die zijn opgenomen in bijlage I, deel A, bij deze richtlijn, moet het verstrekken van dit telefoonnummer ook worden geacht „mogelijk” te zijn in de zin van laatstgenoemde bepaling en moet het deel uitmaken van die instructies.
- 39 Deze uitlegging is in overeenstemming met de doelstellingen van richtlijn 2011/83. Uit artikel 1 ervan, gelezen in samenhang met de overwegingen 4, 5 en 7, blijkt immers dat deze richtlijn beoogt een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen door consumenteninformatie en de veiligheid van de consument in zijn transacties met een handelaar te verzekeren.
- 40 Gelet op een en ander moet op de gestelde vragen worden geantwoord dat artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat in een situatie waarin het telefoonnummer van een handelaar op zijn website zodanig verschijnt dat het in de ogen van een gemiddelde consument, te weten een normaal geïnformeerde, redelijk omzichtige en oplettende consument, suggereert dat deze handelaar dat telefoonnummer gebruikt voor zijn contacten met de consument, dit telefoonnummer moet worden geacht „beschikbaar” te zijn in de zin van deze bepaling. In een dergelijk geval moet artikel 6, lid 1, onder c) en h), en lid 4, van deze richtlijn, gelezen in samenhang met bijlage I, deel A,

bij deze richtlijn, aldus worden uitgelegd dat de handelaar die de consument, voordat deze door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst is gebonden, de informatie inzake de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht verstrekt met gebruikmaking van de modelinstructies vermeld in die bijlage I, deel A, verplicht is om dit telefoonnummer in die instructies te vermelden zodat deze consument hem in voorkomend geval zijn beslissing om gebruik te maken van dat recht kan meedelen via dat nummer.

Kosten

- 41 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 (Zesde 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 en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad moet aldus worden uitgelegd dat in een situatie waarin het telefoonnummer van een handelaar op zijn website zodanig verschijnt dat het in de ogen van een gemiddelde consument, te weten een normaal geïnformeerde, redelijk omzichtige en oplettende consument, suggereert dat deze handelaar dat telefoonnummer gebruikt voor zijn contacten met de consument, dit telefoonnummer moet worden geacht „beschikbaar” te zijn in de zin van deze bepaling. In een dergelijk geval moet artikel 6, lid 1, onder c) en h), en lid 4, van deze richtlijn, gelezen in samenhang met bijlage I, deel A, bij deze richtlijn, aldus worden uitgelegd dat de handelaar die de consument, voordat deze door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst is gebonden, de informatie inzake de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht verstrekt met gebruikmaking van de modelinstructies vermeld in die bijlage I, deel A, verplicht is om dit telefoonnummer in die instructies te vermelden zodat deze consument hem in voorkomend geval zijn beslissing om gebruik te maken van dat recht kan meedelen via dat nummer.

ondertekeningen