



# Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Vierde kamer)

24 februari 2022\*

„Prejudiciële verwijzing – Richtlijn 2011/83/EU – Consumentenovereenkomsten – Begrip ‚handelaar‘ – Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand – Verplichting om de vereiste informatie in duidelijke en begrijpelijke taal te verstrekken op een duurzame gegevensdrager”

In zaak C-536/20,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (hoogste rechter in burgerlijke en strafzaken, Litouwen) bij beslissing van 21 oktober 2020, ingekomen bij het Hof op 22 oktober 2020, in de procedure

**„Tiketa” UAB**

tegen

**M. Š.,**

in tegenwoordigheid van:

**„Baltic Music” VšĮ,**

wijst

HET HOF (Vierde kamer),

samengesteld als volgt: C. Lycourgos, kamerpresident, S. Rodin, J.-C. Bonichot (rapporteur), L. S. Rossi en O. Spineanu-Matei, rechters,

advocaat-generaal: M. Szpunar,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

– „Tiketa” UAB, vertegenwoordigd door A. Korsakas, advokatas,

\* Procestaal Litouws.

- de Litouwse regering, vertegenwoordigd door R. Dzikovič en K. Dieninis als gemachtigden,
- de Italiaanse regering, vertegenwoordigd door G. Palmieri als gemachtigde, bijgestaan door M. F. Severi, avvocato dello Stato,
- de Europese Commissie, vertegenwoordigd door J. Jokubauskaitė, I. Rubene en N. Ruiz García als gemachtigden,

gelet op de beslissing, de advocaat-generaal gehoord, om de zaak zonder conclusie te berechten,  
het navolgende

### Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 2, punt 2, artikel 6, leden 1 en 5, en artikel 8, leden 1 en 7, 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).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen „Tiketa” UAB en M. Š. dat betrekking heeft op de terugbetaling van het bedrag dat laatstgenoemde heeft betaald voor de aankoop van een ticket voor een cultureel evenement dat vervolgens is geannuleerd en op de vergoeding van de gemaakte bijbehorende kosten, te weten de reiskosten en de portokosten, alsmede op de vergoeding van de immateriële schade die de betrokkene heeft geleden ten gevolge van die annulering.

### Toepasselijke bepalingen

#### *Unierecht*

#### *Richtlijn 2011/83*

- 3 De overwegingen 14 en 16 van richtlijn 2011/83 luiden:  
„(14) Deze richtlijn mag geen afbreuk doen aan het nationale recht op het gebied van het verbintenissenrecht voor de verbintenissenrechtelijke aspecten die niet door deze richtlijn worden geregeld. Deze richtlijn dient derhalve het nationale recht inzake bijvoorbeeld het sluiten of de geldigheid van een overeenkomst, zoals in het geval van het ontbreken van overeenstemming, onverlet te laten. De richtlijn mag evenmin afbreuk doen aan het nationale recht inzake de algemene contractuele rechtsmiddelen, de regels inzake de openbare economische orde, bijvoorbeeld regels betreffende buitensporige prijzen of woekerprijzen, en de regels betreffende onethische rechtshandelingen.

[...]

(16) Deze richtlijn mag geen afbreuk doen aan het nationale recht inzake juridische vertegenwoordiging, zoals de voorschriften betreffende de persoon die namens of voor rekening van de handelaar optreedt (zoals een agent of trustee). De lidstaten dienen in dezen bevoegd te blijven. Deze richtlijn dient van toepassing te zijn op alle handelaren, ongeacht of zij publiek of privaat zijn.”

4 In artikel 1 van deze richtlijn staat te lezen:

„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 die richtlijn bepaalt:

„Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

1. ‚consument‘: iedere natuurlijke persoon die bij onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
2. ‚handelaar‘: iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon, ongeacht of deze privaat of publiek is, die met betrekking tot onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

[...]

10. ‚duurzame gegevensdrager‘: ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

[...]”

6 Artikel 3, lid 5, van richtlijn 2011/83 luidt:

„Voor zover algemene aspecten van het verbintenissenrecht niet bij deze richtlijn worden geregeld, laat deze richtlijn de algemene bepalingen van het nationale verbintenissenrecht, zoals over de geldigheid, het ontstaan of de gevolgen van overeenkomsten, onverlet.”

7 In artikel 6 van deze richtlijn is bepaald:

„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, [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;
- d) wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt c) verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar (en indien van toepassing dat van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt), waaraan de consument eventuele klachten kan richten;

[...]

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 In artikel 8 van die richtlijn staat te lezen:

„1. Bij overeenkomsten op afstand verstrekt de handelaar de in artikel 6, lid 1, genoemde informatie aan de consument of stelt deze beschikbaar, op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand in een duidelijke en begrijpelijke taal. Voor zover deze informatie op een duurzame gegevensdrager wordt verstrekt, is zij in leesbare vorm.

[...]

7. De handelaar verstrekt de consument op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de gesloten overeenkomst binnen een redelijke periode na sluiting van de overeenkomst op afstand en uiterlijk bij de levering van de goederen of voordat de verrichting van de dienst begint. Deze bevestiging omvat:

- a) alle in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie, tenzij de handelaar die informatie al vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager aan de consument heeft verstrekt, en
- b) voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de erkenning van de consument overeenkomstig artikel 16, onder m).

[...]”

*Richtlijn 2005/29*

9 In artikel 2 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 („richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB 2005, L 149, blz. 22) staat te lezen:

„Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

[...]

b) ‚handelaar’: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die die handelspraktijken verricht die onder deze richtlijn vallen en die betrekking hebben op zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit, alsook degene die in naam van of voor rekenschap van hem optreedt;

[...]”

10 Artikel 7, lid 4, van richtlijn 2005/29 bepaalt:

„In het geval van een uitnodiging tot aankoop wordt de volgende informatie als essentieel beschouwd, indien deze niet reeds uit de context blijkt:

[...]

b) het geografische adres en de identiteit van de handelaar, in het bijzonder zijn handelsnaam, en, in voorkomend geval, het geografische adres en de identiteit van de handelaar namens wie hij optreedt;

[...]”

### ***Litouws recht***

11 Artikel 2.133 van de Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (burgerlijk wetboek van de Republiek Litouwen) bepaalt:

„1. Wanneer een persoon kenbaar maakt dat hij optreedt als vertegenwoordiger en handelt binnen de grenzen van de hem verleende bevoegdheden, doet de handeling die een persoon (de vertegenwoordiger) namens een andere persoon (de vertegenwoordigde) verricht, voor de vertegenwoordigde rechtstreeks civiele rechten en verplichtingen ontstaan, wijzigt deze handeling die rechten en verplichtingen of doet die handeling ze tenietgaan.

2. De bevoegdheden van de vertegenwoordiger kunnen ook blijken uit de omstandigheden waarin hij handelt (verkoper in een detailhandel, kassier enzovoort). Indien derden op basis van de gedraging van een persoon redelijkerwijs in de veronderstelling kunnen verkeren dat die persoon een andere persoon heeft aangewezen als vertegenwoordiger, is de vertegenwoordigde gebonden door de handelingen die namens hem zijn verricht door die andere persoon.

3. Wanneer de vertegenwoordiger niet verklaart dat hij namens en in het belang van de vertegenwoordigde optreedt, doet de handeling voor de vertegenwoordigde slechts rechten en verplichtingen ontstaan indien de andere partij bij de handeling, gelet op de omstandigheden waarin deze werd verricht, kon afleiden dat zij de betreffende handeling verrichtte met een

vertegenwoordiger, dan wel indien het voor de andere partij bij de handeling niet van belang is met wie zij de handeling verricht.”

- 12 Artikel 6.228<sup>1</sup>, lid 3, van dat wetboek luidt:

„Onder ‚handelaar’ wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon, iedere andere organisatie en iedere eenheid van een rechtspersoon of van een andere organisatie die in het kader van zijn respectievelijk haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit overeenkomsten probeert te sluiten of sluit, daaronder begrepen personen die namens of voor rekening van een handelaar optreden. Een rechtspersoon kan ongeacht de rechtsvorm van zijn deelnemers als een handelaar worden beschouwd.”

- 13 Artikel 2, lid 24, van de Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (wet van de Republiek Litouwen betreffende de consumentenrechtenbescherming), in de versie die van toepassing is op het hoofdgeding, bepaalt:

„Onder ‚handelaar’ wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon, iedere andere organisatie en iedere eenheid van een rechtspersoon of van een andere organisatie die in het kader van zijn respectievelijk haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit overeenkomsten probeert te sluiten of sluit, daaronder begrepen personen die namens of voor rekening van een handelaar optreden. Een rechtspersoon kan ongeacht de rechtsvorm van zijn deelnemers als een handelaar worden beschouwd.”

### **Hoofdgeding en prejudiciële vragen**

- 14 Tiketa verdeelt via haar internetsite tickets voor evenementen die worden georganiseerd door derden.
- 15 Op 7 december 2017 heeft M. Š. bij Tiketa een ticket gekocht voor een cultureel evenement dat zou plaatsvinden op 20 januari 2018. Vóór de voltooiing van de aankoop van dat ticket werd op de internetsite van Tiketa vermeld dat het evenement in kwestie werd georganiseerd door „Baltic Music” VšĮ. Voor meer informatie werd verwezen naar een andere internetsite en een telefoonnummer. Tevens werd in rode letters de volgende informatie weergegeven: „De organisator van het evenement draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het evenement, voor de kwaliteit en de inhoud daarvan alsook voor de daarop betrekking hebbende informatie. Tiketa is de ticketverdelers en handelt als kenbaar gemaakte tussenpersoon.” In de op de internetsite van Tiketa beschikbare algemene voorwaarden voor de dienstverrichting was preciezere informatie opgenomen over de betrokken dienstverlener en de terugbetaling van de tickets.
- 16 Op het aan M. Š. afgegeven ticket werd slechts een deel van die algemene voorwaarden weergegeven. Dat ticket bevatte met name de volgende vermelding: „De tickets worden niet ingeruild of terugbetaald. In geval van annulering of uitstel van het evenement is de organisator [ervan] volledig verantwoordelijk voor de terugbetaling van de prijs van de tickets.” Tevens werden de naam, het adres en het telefoonnummer van de organisator van het evenement in kwestie vermeld en werd erop gewezen dat deze volledig verantwoordelijk was „voor het evenement, voor de kwaliteit en de inhoud daarvan alsook voor de daarop betrekking hebbende informatie”, aangezien Tiketa enkel handelde als ticketverdelers en „kenbaar gemaakte tussenpersoon”.

- 17 Op 20 januari 2018 heeft M. Š. zich naar het evenement in kwestie begeven en heeft hij, door het lezen van een bordje bij de ingang van de plaats waar het evenement zou plaatsvinden, vernomen dat het evenement niet doorging.
- 18 Op 22 januari 2018 heeft Baltic Music Tiketa ervan in kennis gesteld dat het evenement in kwestie was geannuleerd en dat de personen die tickets hadden gekocht, deze terugbetaald konden krijgen. Diezelfde dag heeft Tiketa M. Š. laten weten dat het mogelijk was om de prijs van tickets terugbetaald te krijgen aan de kassa's waar zij waren gekocht, dan wel online voor tickets die op die manier waren gekocht.
- 19 Op 23 januari 2018 heeft M. Š. Tiketa verzocht om terugbetaling van zijn ticket alsook om vergoeding van zijn reiskosten en van de immateriële schade die hij heeft geleden ten gevolge van de annulering van het evenement in kwestie. Tiketa heeft hem meegedeeld dat hij zich tot Baltic Music diende te wenden omdat zij enkel de verdeler van de tickets was en dus niet verantwoordelijk was voor de kwaliteit of de annulering van dat evenement. Toen M. Š. zijn verzoek enkele weken later herhaalde, bleef Tiketa bij haar standpunt. De betrokkene heeft zich vervolgens tot Baltic Music gewend, maar zijn verzoeken bleven onbeantwoord.
- 20 Op 18 juli 2018 heeft M. Š. bij de Vilniaus miesto apylinkės teismas (rechter in eerste aanleg Vilnius, Litouwen) een vordering ingesteld die ertoe strekte dat Tiketa en Baltic Music hoofdelijk zouden worden veroordeeld tot vergoeding van de materiële schade – te weten de prijs van het ticket, de reiskosten en de portokosten – alsook van de immateriële schade die M. Š. stelt te hebben geleden ten gevolge van de annulering van het evenement in kwestie.
- 21 Bij vonnis van 8 oktober 2018 heeft de Vilniaus miesto apylinkės teismas die vordering gedeeltelijk toegewezen door Tiketa te veroordelen om aan de betrokkene de bedragen te betalen die hij had gevorderd ter vergoeding van de door hem geleden materiële schade, alsmede om hem een deel van de bedragen te betalen die hij had gevorderd ter vergoeding van de door hem geleden immateriële schade, dit alles vermeerderd met rente tegen een jaarlijkse rentevoet van 5 % over de periode vanaf de aanhangigmaking van het geding tot de volledige tenuitvoerlegging van het door die rechterlijke instantie te wijzen vonnis.
- 22 Nadat het door Tiketa bij de Vilniaus apygardos teismas (rechter in tweede aanleg Vilnius, Litouwen) tegen dat vonnis ingestelde hoger beroep was verworpen, heeft zij beroep in cassatie ingesteld bij de Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (hoogste rechter in burgerlijke en strafzaken, Litouwen).
- 23 Tegen deze achtergrond heeft de Lietuvos Aukščiausiasis Teismas de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vragen:
  - „1) Moet het in artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 gedefinieerde begrip ‚handelaar’ aldus worden uitgelegd dat een persoon die als tussenpersoon optreedt bij de aankoop van een ticket [voor een voorstelling] door een consument, kan worden aangemerkt als een handelaar, die gebonden is door de in deze richtlijn neergelegde verplichtingen, en dus als een partij bij de verkoop- of dienstverleningsovereenkomst, ten aanzien van wie de consument zijn rechten kan doen gelden en tegen wie de consument een klacht kan indienen of een vordering in rechte kan instellen?

- a) Is het voor de uitlegging van het in artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 gedefinieerde begrip ‚handelaar’ van belang of de persoon die als tussenpersoon optreedt bij de aankoop van het ticket, aan de consument – voordat deze gebonden is door de overeenkomst op afstand – op duidelijke en begrijpelijke wijze alle informatie over de hoofdhandelaar heeft verstrekt, zoals artikel 6, lid 1, onder c) en d), van die richtlijn vereist?
  - b) Wordt de tussenpersoon geacht zijn hoedanigheid van tussenpersoon kenbaar te hebben gemaakt wanneer de persoon die betrokken is bij de verkoop van het ticket, aan de consument – voordat deze gebonden is door de overeenkomst op afstand – de naam en de rechtsvorm van de hoofdhandelaar mededeelt en hem ter kennis brengt dat de hoofdhandelaar de volledige verantwoordelijkheid draagt voor het evenement, voor de kwaliteit en de inhoud daarvan en voor de daarop betrekking hebbende informatie, alsmede dat hijzelf slechts optreedt als ticketverdelers en een kenbaar gemaakte tussenpersoon is?
  - c) Kan het in artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 gedefinieerde begrip ‚handelaar’ aldus worden uitgelegd dat de ticketverkoper en de organisator van het evenement – gelet op de tussen de partijen ontstane rechtsverhouding, die wordt gekenmerkt door het feit dat twee diensten worden verricht (verkoop van tickets en organisatie van een evenement) – allebei kunnen worden aangemerkt als handelaar en dus als partij bij een consumentenovereenkomst?
- 2) Moet het in artikel 8, lid 1, van richtlijn 2011/83 neergelegde vereiste om de consument bepaalde informatie te verstrekken en deze op te stellen in duidelijke en begrijpelijke taal aldus worden uitgelegd en toegepast dat de verplichting om de consument te informeren naar behoren is nagekomen wanneer die informatie wordt verstrekt in de door de tussenpersoon voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden, waarvan de consument op de internetsite tiketa.lt kennisneemt, met dien verstande dat hij, alvorens de betaling te verrichten, middels een zogenoemde ‚click-wrap-overeenkomst’ – en dus op actieve wijze, namelijk door online het daartoe bestemde vakje aan te vinken en op de overeenkomstige link te klikken – bevestigt dat hij heeft kennisgenomen van die algemene voorwaarden en zich ertoe verbindt deze als onderdeel van de contractuele bedingen na te leven?
- a) Is het voor de uitlegging en toepassing van dat vereiste van belang dat die informatie niet op een duurzame gegevensdrager is verstrekt en dat er naderhand aan de consument geen bevestiging van de gesloten overeenkomst op een duurzame gegevensdrager is verstrekt die alle in artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 bedoelde informatie omvat, zoals artikel 8, lid 7, van deze richtlijn vereist?
  - b) Vormt die informatie, die is verstrekt in de door de tussenpersoon voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden, in de zin van artikel 6, lid 5, van richtlijn 2011/83 een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand, ofschoon zij niet op een duurzame gegevensdrager is verstrekt en/of aan de consument naderhand geen bevestiging van de gesloten overeenkomst is verstrekt op een duurzame gegevensdrager?”

## Beantwoording van de prejudiciële vragen

### *Eerste prejudiciële vraag*

- 24 Met zijn eerste vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat een natuurlijke of rechtspersoon niet alleen als een „handelaar” in de zin van deze bepaling moet worden aangemerkt wanneer hij met betrekking



tot onder die richtlijn vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn eigen handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, maar ook wanneer hij als tussenpersoon namens of voor rekening van een dergelijke handelaar optreedt, alsmede of die tussenpersoon en de hoofdhandelaar allebei als „handelaar” in de zin van die bepaling kunnen worden aangemerkt in een situatie die wordt gekenmerkt door het feit dat er twee diensten worden verricht.

- 25 Om te beginnen zij opgemerkt dat de verschillende taalversies van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 van elkaar afwijken. Zoals de verwijzende rechter benadrukt, wordt namelijk in de Litouwse versie van deze bepaling eenieder die optreedt namens of voor rekening van een handelaar – gedefinieerd als iedere natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht of deze privaat dan wel publiek is, die met betrekking tot onder richtlijn 2011/83 vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit – zelf aangemerkt als een handelaar in de zin van die richtlijn. In andere taalversies van diezelfde bepaling – met name de Engelse en de Franse versie – wordt onder een dergelijke handelaar daarentegen verstaan eenieder die aan deze definitie voldoet, ook wanneer hij handelt via een derde die namens hem of voor zijn rekening optreedt, waaruit kan worden afgeleid dat iemand zijn hoedanigheid van handelaar niet verliest doordat hij een beroep doet op een tussenpersoon.
- 26 Ongeacht de taalversie van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 moet een tussenpersoon als Tiketa dus als een „handelaar” in de zin van deze bepaling worden aangemerkt wanneer hij met betrekking tot onder die richtlijn vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn eigen handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Vastgesteld moet echter worden of een dergelijke tussenpersoon niet in alle gevallen wordt aangemerkt als een „handelaar” in de zin van die bepaling, enkel omdat hij namens of voor rekening van een dergelijke handelaar optreedt.
- 27 Het is vaste rechtspraak van het Hof dat wanneer de verschillende taalversies van een Unierechtelijke tekst van elkaar afwijken, bij de uitlegging van de bepaling in kwestie rekening moet worden gehouden met de algemene opzet en met de doelstelling van de regeling waarvan zij deel uitmaakt (zie onder meer arrest van 21 december 2021, Trapeza Peiraios, C-243/20, EU:C:2021:1045, punt 32 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 28 Wat de algemene opzet van richtlijn 2011/83 betreft, zij opgemerkt dat iedere handelaar volgens artikel 6, lid 1, onder c) en d), van deze richtlijn de consument – voordat deze is gebonden door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe – in voorkomend geval de identiteit en het geografische adres van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt moet meedelen, alsmede – indien van toepassing – het adres van de bedrijfsvestiging van deze handelaar. Derhalve behoren natuurlijke of rechtspersonen die optreden voor rekening van andere handelaren, op grond van die bepaling tot de categorie „handelaren” in de zin van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83.
- 29 Voorts heeft het Hof in de punten 28 en 29 van het arrest van 4 oktober 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), geoordeeld dat het begrip „handelaar” – zoals dat wordt gedefinieerd in de richtlijnen 2011/83 en 2005/29 – op homogene wijze moet worden uitgelegd, omdat deze richtlijnen gebaseerd zijn op artikel 114 VWEU en om die reden dezelfde doelstellingen nastreven, te weten bijdragen aan de goede werking van de interne markt en een hoog niveau van consumentenbescherming waarborgen in het wettelijke en bestuursrechtelijke kader waarop zij betrekking hebben. In de punten 32, 33 en 36 van dat arrest heeft het Hof in wezen geoordeeld dat het begrip „handelaar” – anders dan het begrip „consument” in de zin van artikel 2, punt 1, van richtlijn 2011/83, dat verwijst naar iedere natuurlijke persoon die buiten zijn bedrijfs- of

beroepsactiviteit handelt – impliceert dat de betrokken natuurlijke of rechtspersoon handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, dan wel namens of voor rekening van een handelaar optreedt.

- 30 Ten slotte vereist de in het vorige punt in herinnering gebrachte doelstelling, die in artikel 1 van richtlijn 2011/83 wordt vermeld, dat de werkingssfeer van deze richtlijn en dus het begrip „handelaar” in de zin van artikel 2, punt 2, van die richtlijn ruim worden uitgelegd.
- 31 Uit het voorgaande volgt dat niet alleen de natuurlijke of rechtspersoon die met betrekking tot onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn eigen handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, een „handelaar” in de zin van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 is, maar ook de natuurlijke of rechtspersoon die als tussenpersoon optreedt namens of voor rekening van die handelaar.
- 32 Dit geldt ongeacht of een dergelijke tussenpersoon de krachtens richtlijn 2011/83 op hem rustende verplichtingen is nagekomen.
- 33 In dit verband heeft het Hof in punt 45 van het arrest van 9 november 2016, Wathelet (C-149/15, EU:C:2016:840), weliswaar geoordeeld dat een persoon die bij de verkoop van een goed optreedt als tussenpersoon voor een particulier, kan worden geacht zelf de „verkoper” in de zin van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen (PB 1999, L 171, blz. 12) te zijn wanneer die persoon de koper niet naar behoren in kennis heeft gesteld van de identiteit van de eigenaar van dat goed, maar kan de oplossing waarvoor het Hof in dat arrest heeft gekozen niet worden toegepast op de uitlegging van het begrip „handelaar” in de zin van richtlijn 2011/83, die berust op een andere logica. Terwijl richtlijn 1999/44 voorziet in een specifieke aansprakelijkheid van de verkoper in het geval van de verkoop van een goed dat niet in overeenstemming is met de koopovereenkomst, blijkt namelijk uit de overwegingen 14 en 16 alsook uit artikel 3, lid 5, van richtlijn 2011/83 dat laatstgenoemde richtlijn de consumentrechten regelt en niet de algemene aspecten van het verbintenissenrecht, zoals de regels inzake het ontstaan van overeenkomsten of inzake juridische vertegenwoordiging. Met name bepaalt richtlijn 2011/83 niet wie de partijen bij de met de consument gesloten overeenkomst zijn wanneer de hoofdhandelaar een beroep doet op een tussenpersoon, en regelt zij evenmin de verdeling van de aansprakelijkheid tussen de tussenpersoon en de hoofdhandelaar in geval van niet-nakoming van de bij die richtlijn opgelegde verplichtingen.
- 34 Gelet op het voorgaande is het voor de kwalificatie als „handelaar” – in de zin van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 – van de natuurlijke of rechtspersoon die als tussenpersoon optreedt namens of voor rekening van een andere handelaar, evenmin van belang of deze persoon de consument ervan in kennis heeft gesteld dat hij in die hoedanigheid handelde.
- 35 Ten slotte volgt uit de bewoordingen van voornoemde bepaling alsook uit de context ervan en uit de doelstelling die wordt nagestreefd met richtlijn 2011/83 – die in de punten 28 tot en met 30 van dit arrest in herinnering zijn gebracht – dat het feit dat die tussenpersoon een handelaar is, er niet aan in de weg staat dat ook de hoofdhandelaar, namens of voor rekening van wie hij optreedt, als zodanig wordt aangemerkt, zonder dat er sprake hoeft te zijn van een situatie die wordt gekenmerkt door het feit dat er twee diensten worden verricht, aangezien beide handelaren erop moeten toezien dat aan de vereisten van die richtlijn is voldaan.

36 Gelet op een en ander dient op de eerste prejudiciële vraag te worden geantwoord dat artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat een natuurlijke of rechtspersoon niet alleen als een „handelaar” in de zin van deze bepaling moet worden aangemerkt wanneer hij met betrekking tot onder die richtlijn vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn eigen handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, maar ook wanneer hij als tussenpersoon namens of voor rekening van een dergelijke handelaar optreedt, waarbij die tussenpersoon en de hoofdhandelaar allebei als „handelaar” in de zin van die bepaling kunnen worden aangemerkt zonder dat er sprake hoeft te zijn van een situatie die wordt gekenmerkt door het feit dat er twee diensten worden verricht.

### *Tweede prejudiciële vraag*

37 Met zijn tweede vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 6, leden 1 en 5, en artikel 8, leden 1 en 7, van richtlijn 2011/83 aldus moeten worden uitgelegd dat zij eraan in de weg staan dat de in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie de consument vóór de sluiting van de overeenkomst enkel wordt verstrekt in de voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de site van de tussenpersoon en waaraan de consument op actieve wijze zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken, alsmede of de aldus verstrekte informatie een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst vormt, ook wanneer die informatie de consument niet op een duurzame gegevensdrager is verstrekt in de zin van artikel 8, lid 7, van die richtlijn en/of wanneer aan de consument vervolgens geen bevestiging van de gesloten overeenkomst is verstrekt op een dergelijke gegevensdrager.

38 Om te beginnen houdt de tweede prejudiciële vraag volgens Tiketa geen verband met het voorwerp van het hoofdgeding, omdat de betrokken consument in casu alle vereiste informatie heeft ontvangen op de duurzame gegevensdrager, te weten het ticket dat hij heeft ontvangen om toegang te krijgen tot het evenement in kwestie. Dit betoog impliceert dat de ontvankelijkheid van de tweede vraag wordt betwist.

39 Volgens vaste rechtspraak geldt er een vermoeden van relevantie voor de tot het Hof gerichte verzoeken om een prejudiciële beslissing. Het Hof kan slechts weigeren uitspraak te doen op een prejudiciële vraag van een nationale rechter wanneer de gevraagde uitlegging van het Unierecht kennelijk geen verband houdt met een reëel geschil of met het voorwerp van het hoofdgeding, wanneer het Hof niet beschikt over de juridische of feitelijke gegevens die noodzakelijk zijn om een nuttig antwoord te geven op de gestelde vragen, of wanneer het vraagstuk van hypothetische aard is [arrest van 24 november 2020, Openbaar Ministerie (Valsheid in geschrifte), C-510/19, EU:C:2020:953, punt 26 en aldaar aangehaalde rechtspraak].

40 Blijkens het verzoek om een prejudiciële beslissing vraagt de verwijzende rechter zich af of de verstrekking van de door richtlijn 2011/83 vereiste informatie in de voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de internetsite van de tussenpersoon en waaraan de consument zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken voordat hij het ticket betaalt, toereikend is om te waarborgen dat de in artikel 6, lid 1, en artikel 8, leden 1 en 7, van die richtlijn neergelegde informatieplicht wordt nagekomen. Derhalve kan de omstandigheid dat de consument alle vereiste informatie heeft ontvangen op het hem vervolgens afgegeven toegangsticket voor het evenement – gesteld dat dit daadwerkelijk het geval is – niet van invloed zijn op de relevantie van de tweede prejudiciële vraag. Hoe dan ook preciseert de verwijzende rechter – die als enige de feiten van het hoofdgeding kan beoordelen – dat aan de consument in casu niet op een duurzame gegevensdrager een

bevestiging van de gesloten overeenkomst is verstrekt die alle in artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 bedoelde informatie omvat, zoals artikel 8, lid 7, van deze richtlijn vereist. Derhalve moet de exceptie van niet-ontvankelijkheid van de tweede prejudiciële vraag worden afgewezen.

- 41 Wat betreft de vraag of de verplichting om de consument informatie te verstrekken wordt nagekomen wanneer de door richtlijn 2011/83 vereiste informatie de consument ter kennis wordt gebracht in de door de tussenpersoon voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden waaraan de consument zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken, dient te worden opgemerkt dat in die richtlijn ten aanzien van overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten een onderscheid wordt gemaakt tussen de in artikel 6 van richtlijn 2011/83 neergelegde materiële verplichtingen die op de handelaar rusten met betrekking tot de verstrekking van informatie aan de consument, en de in artikel 8 van die richtlijn neergelegde verplichtingen die verband houden met de wijze waarop die informatie moet worden verstrekt.
- 42 Volgens artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 moet de handelaar de consument vóór de sluiting van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze bepaalde informatie verstrekken, waaronder zijn identiteit en zijn contactgegevens – alsmede in voorkomend geval de identiteit en de contactgegevens van de handelaar voor wie hij optreedt – maar ook de prijs van de betreffende goederen of diensten en informatie over het bestaan en de wijze van uitoefening van het herroepingsrecht van de consument. Die bepaling heeft tot doel ervoor te zorgen dat aan de consument vóór de sluiting van de overeenkomst informatie over de contractvoorwaarden en de gevolgen van de sluiting van de overeenkomst wordt verstrekt – zodat hij kan beslissen of hij met een handelaar een overeenkomst wil aangaan – alsmede informatie die vereist is voor de goede uitvoering van die overeenkomst en met name voor de uitoefening van zijn rechten (arrest van 10 juli 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punt 43 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 43 Artikel 8, lid 1, van richtlijn 2011/83 brengt in herinnering dat de in artikel 6, lid 1, van deze richtlijn genoemde informatie aan de consument moet worden verstrekt of hem ter beschikking moet worden gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bepaalt dat voor zover deze informatie beschikbaar wordt gesteld op een duurzame gegevensdrager, zij in leesbare vorm moet zijn.
- 44 Artikel 8, lid 7, van richtlijn 2011/83 bepaalt dat de handelaar gehouden is om binnen een redelijke termijn na de sluiting van de overeenkomst de consument op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de overeenkomst te verstrekken, waarbij deze bevestiging onder meer de in artikel 6, lid 1, van die richtlijn genoemde informatie omvat, tenzij deze informatie reeds op een duurzame gegevensdrager aan de consument is verstrekt.
- 45 Uit de combinatie van de in de punten 41 tot en met 44 van dit arrest vermelde bepalingen volgt dat het vóór de sluiting van de overeenkomst enkel aan de handelaar staat om de consument op een duidelijke en begrijpelijke wijze de door artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 vereiste informatie te verstrekken. Pas na de sluiting van de overeenkomst is de handelaar krachtens artikel 8, lid 7, van deze richtlijn tevens verplicht om de consument binnen een redelijke termijn op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de gesloten overeenkomst te verstrekken, tenzij de in artikel 6, lid 1, van die richtlijn bedoelde informatie hem reeds op een dergelijke gegevensdrager is verstrekt.
- 46 Aldus verbiedt richtlijn 2011/83 geenszins het gebruik van bepaalde communicatietechnieken, maar regelt zij enkel de inhoud van de precontractuele informatie die aan de consument moet worden verstrekt (zie naar analogie arrest van 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch,

C-430/17, EU:C:2019:47, punt 43). Hieruit volgt dat niets eraan in de weg staat dat de in artikel 6, lid 1, van die richtlijn bedoelde informatie de consument vóór de sluiting van de overeenkomst ter kennis wordt gebracht in de voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de site van de tussenpersoon en waaraan de consument zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken.

- 47 Het staat evenwel aan de verwijzende rechter om te beoordelen of in het hoofdgeding al die informatie aan de in het hoofdgeding betrokken consument wel degelijk op een duidelijke en begrijpelijke wijze ter kennis is gebracht.
- 48 Een dergelijke wijze van informatieverstrekking kan daarentegen niet in de plaats komen van de bevestiging die de consument overeenkomstig artikel 8, lid 7, van richtlijn 2011/83 op een duurzame gegevensdrager moet worden verstrekt nadat de overeenkomst is gesloten.
- 49 Volgens artikel 2, punt 10, van die richtlijn verwijst het begrip „duurzame gegevensdrager” immers naar „ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt”.
- 50 Zoals het Hof reeds heeft geoordeeld met betrekking tot het begrip „duurzame drager” in de zin van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (PB 1997, L 144, blz. 19), die is ingetrokken bij en vervangen door richtlijn 2011/83, moet een dergelijke drager in de praktijk dan ook dezelfde functies vervullen als een papieren drager, zodat de consument in voorkomend geval zijn rechten kan doen gelden (zie in die zin arrest van 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punten 41 en 42).
- 51 Wanneer de in artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 bedoelde informatie enkel wordt verstrekt in de voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de internetsite van de tussenpersoon en waaraan de consument zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken voordat hij tot betaling overgaat, is niet voldaan aan die vereisten, aangezien die wijze van informatieverstrekking er niet toe leidt dat die informatie persoonlijk aan de consument wordt gericht, noch waarborgt dat de inhoud ervan niet wordt gewijzigd en dat de betreffende informatie gedurende een passende termijn toegankelijk is, noch de consument in staat stelt de betreffende informatie op te slaan of ongewijzigd weer te geven (zie naar analogie arrest van 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punt 43). Een dergelijke wijze van informatieverstrekking beantwoordt dan ook niet aan de definitie van het begrip „duurzame gegevensdrager” in artikel 2, punt 10, van die richtlijn.
- 52 Dat aan de consument geen bevestiging van de overeenkomst is verstrekt op een duurzame gegevensdrager, is echter niet van invloed op de toepassing van artikel 6, lid 5, van richtlijn 2011/83, dat bepaalt dat de in artikel 6, lid 1, van deze richtlijn bedoelde informatie een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkooppunten gesloten overeenkomst vormt en niet mag worden gewijzigd tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen. Uit de bewoordingen zelf van artikel 6, lid 5, blijkt namelijk dat de Uniewetgever de opneming van die informatie in de met de consument gesloten overeenkomst niet afhankelijk heeft gesteld van de nakoming door de handelaar van zijn

verplichting om de consument de bevestiging van de overeenkomst te verstrekken op een duurzame gegevensdrager. De tegenovergestelde uitlegging zou ingaan tegen de met richtlijn 2011/83 nagestreefde doelstelling van consumentenbescherming.

- 53 Gelet op een en ander dient op de tweede prejudiciële vraag te worden geantwoord dat artikel 6, leden 1 en 5, en artikel 8, leden 1 en 7, van richtlijn 2011/83 aldus moeten worden uitgelegd dat zij er niet aan in de weg staan dat de in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie de consument vóór de sluiting van de overeenkomst enkel wordt verstrekt in de voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de site van de tussenpersoon en waaraan de consument op actieve wijze zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken, mits die informatie de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze ter kennis wordt gebracht. Een dergelijke wijze van informatieverstrekking kan echter niet in de plaats komen van het aan de consument op een duurzame gegevensdrager verstrekken van de bevestiging van de overeenkomst in de zin van artikel 8, lid 7, van die richtlijn, hetgeen er niet aan in de weg staat dat die informatie een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst vormt.

### **Kosten**

- 54 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechter 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 (Vierde kamer) verklaart voor recht:

- 1) **Artikel 2, punt 2, 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 een natuurlijke of rechtspersoon niet alleen als een „handelaar” in de zin van deze bepaling moet worden aangemerkt wanneer hij met betrekking tot onder die richtlijn vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn eigen handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, maar ook wanneer hij als tussenpersoon namens of voor rekening van een dergelijke handelaar optreedt, waarbij die tussenpersoon en de hoofdhandelaar allebei als „handelaar” in de zin van die bepaling kunnen worden aangemerkt zonder dat er sprake hoeft te zijn van een situatie die wordt gekenmerkt door het feit dat er twee diensten worden verricht.**
- 2) **Artikel 6, leden 1 en 5, en artikel 8, leden 1 en 7, van richtlijn 2011/83 moeten aldus worden uitgelegd dat zij er niet aan in de weg staan dat de in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie de consument vóór de sluiting van de overeenkomst enkel wordt verstrekt in de voor het verrichten van diensten gehanteerde algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de site van de tussenpersoon en waaraan de consument op actieve wijze zijn goedkeuring verleent door het daartoe bestemde vakje aan te vinken, mits die informatie de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze ter kennis wordt gebracht. Een dergelijke wijze van informatieverstrekking kan echter niet in de plaats komen van het aan de consument op een duurzame gegevensdrager verstrekken van de bevestiging van**

**de overeenkomst in de zin van artikel 8, lid 7, van die richtlijn, hetgeen er niet aan in de weg staat dat die informatie een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkooppunten gesloten overeenkomst vormt.**

ondertekeningen