

Koop op afstand

HvJ EU 10 juli 2019

(J.C. Bonichot, K. Lenaerts, C. Toader,

L. Bay Larsen en M. Safjan)

C-649/17

ECLI:EU:C:2019:576

(Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV/Amazon EU Sàrl)

(Zie de noot onder deze uitspraak.)

- e-commerce
- overeenkomst op afstand
- informatieplichten

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

(...)

10. Artikel 6 van deze richtlijn heeft als opschrift ‘Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten’ en is als volgt verwoord:

‘1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten 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;

(...)

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 verstrekte 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 verkooppunten 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 verkooppunten 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 dostępnym’) 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 verkooppunten 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 verkooppunten 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 besliss-

sen 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 goedgegelovigheid 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 mogelijk trachten te drukken door de verkoop of de levering van diensten te organiseren op afstand of buiten verkooppunten.

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 verkooppunten 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 ‘gegevenfalls’ (‘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

muis klikken 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 muis klikken 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.

NOOT

Een onlinehandelaar hoeft (nog) geen telefoonnummer te verstrekken

1. Deze zaak gaat over de uitleg van art. 6 lid 1 sub c van de Richtlijn consumentenrechten,¹ in het BW geïmplementeerd door middel van art. 6:230m lid 1 sub c BW. Op basis van deze bepaling is een onlinehandelaar verplicht om voor de totstandkoming van een overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie te verstrekken over het geografische adres waar de handelaar is gevestigd en het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar. Uit achterliggende richtlijn bepaling valt op te maken dat de bedoeling is dat de consument snel contact met de handelaar kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren.

2. Amazon vermeldt op haar pagina's met contactgegevens geen faxnummer, een telefoonnummer is wel beschikbaar, maar na enkele keren doorklikken. Het Duitse *Bundesverband*, dat zich bezighoudt met de handhaving van consumentenrechten, is van mening dat Amazon hiermee in strijd handelt met de richtlijn.

3. De woorden 'indien beschikbaar' duiden erop dat een handelaar telefoonnummer, faxnummer en e-mailadres enkel ter beschikking hoeft te stellen indien deze gegevens ook daadwerkelijk beschikbaar zijn. Nu zullen vrijwel alle handelaren beschikken over een telefoonnummer en een e-mailadres en een aantal misschien ook nog wel over

1. Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, *PbEU* 2011, L 304/64-88, 22 november 2011.

een faxnummer. De vraag is of die gegevens dan ook altijd in het kader van een consumentenovereenkomst in de precontractuele fase verstrekt moeten worden. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat handelaren die communicatiemiddelen niet willen gebruiken in de communicatie met consumenten. Een andere vraag is of de handelaar verplicht is om de in de bepaling genoemde communicatiemiddelen te gebruiken of dat ook andere communicatiemiddelen, zoals bijvoorbeeld een chatfunctie zijn toegestaan.

4. Het HvJ EU signaleert dat art. 6 lid 1 van de richtlijn de in te zetten communicatiemiddelen niet vaststelt, maar wel is duidelijk dat de consument in staat moet zijn om snel contact op te nemen en efficiënt met de handelaar moet kunnen communiceren.² Of hier sprake van is moet beoordeeld worden aan de hand van de omstandigheden van het geval.

Het HvJ EU acht het onevenredig om de handelaar de onvoorwaardelijke verplichting op te leggen om in elk geval een telefoonnummer te verstrekken.³ Indien de handelaar zijn telefoonnummer enkel gebruikt voor communicatie met andere doeleinden dan communicatie met de consument (zoals communicatie met andere ondernemers of overheidsinstanties), dan hoeft dit nummer niet verstrekt te worden aan consumenten in het kader van de precontractuele informatieplichten.⁴

Mij lijkt dat hiermee niet gezegd is dat er nooit een telefoonnummer verstrekt hoeft te worden. Uit de omstandigheden van het geval zou kunnen volgen dat in sommige gevallen toch een telefoonnummer moet worden verstrekt, voor zover dit maar geen onevenredige verplichting is.⁵

5. Art. 6 lid 1 sub c van de Richtlijn consumentenrechten noemt telefoonnummer, faxnummer en e-mailadres, maar de bepaling verzet zich er volgens het HvJ EU niet tegen dat andere middelen ter beschikking worden gesteld om rechtstreeks en efficiënt mee te communiceren.⁶ Genoemd worden: een elektronisch contactformulier, een chatbox en een terugbelsysteem.

Terzijde wordt nog opgemerkt dat het feit dat een telefoonnummer enkel beschikbaar is na enkele muisklikken niet zonder meer betekent dat het niet op duidelijke en begrijpelijke wijze is verstrekt. E.e.a. is aan de nationale rechter om te beoordelen met inachtneming van de omstandigheden van het geval. In dit geval zou dan kunnen meespelen dat Amazon drie andere manieren biedt die het mogelijk maken om met Amazon te communiceren,

namelijk een e-mailadres, een terugbelsysteem en een chatfunctie.

6. De uitspraak is goed nieuws voor handelaren die liever geen telefoonnummer of e-mailadres ter beschikking willen stellen, maar deze situatie lijkt van korte duur te zullen zijn. Het voorstel voor een Moderniseringsrichtlijn stelt namelijk een wijziging voor van art. 6 lid 1 sub c van de Richtlijn consumentenrechten.⁷ In de nieuwe bepaling is de fax geschrapt en de woorden 'indien beschikbaar' zijn verdwenen. Het oorspronkelijke voorstel bepaalde dat de handelaar kon kiezen om ofwel het telefoonnummer of e-mailadres of andere vormen van onlinecommunicatie te verstrekken. Dit voorstel sloot aan bij het oordeel van het HvJ EU in de onderhavige uitspraak. De uiteindelijke tekst van de nieuwe bepaling is evenwel aanzienlijk gewijzigd en aanmerkelijk strenger voor de handelaar. De nieuwe bepaling luidt als volgt:⁸

'c) het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer en e-mailadres van de handelaar. Daarnaast bevat de informatie, als de handelaar andere vormen van onlinecommunicatie verstrekt waarmee de consument de schriftelijke correspondentie met de handelaar, waaronder de datum en het tijdstip van dergelijke correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren, gedetailleerde informatie over deze andere vormen. Al deze communicatiemethoden die de handelaar aanbiedt, moeten de consument in staat stellen snel contact met de handelaar op te nemen en efficiënt met hem te communiceren. Indien van toepassing verstrekt de handelaar ook het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt;'

Op grond van deze bepaling zal de onlinehandelaar verplicht worden een telefoonnummer en een e-mailadres te verstrekken.

7. Overigens is de handelaar ook op basis van de e-Commercerichtlijn⁹ verplicht om minimaal twee manieren waarmee snel en efficiënt kan worden gecommuniceerd ter beschikking te stellen, waaronder een e-mailadres. In het kader van online sluiten van overeenkomsten gelden ook de informatieplichten van art. 3:15d BW, waaronder de verplichting om gegevens toegankelijk te maken die een snel contact en een rechtstreekse en effec-

2. HvJ EU, r.o. 46 (*Bundesverband der Verbraucherzentralen/Amazon*).

3. HvJ EU, r.o. 48 (*Bundesverband der Verbraucherzentralen/Amazon*).

4. HvJ EU, r.o. 51 (*Bundesverband der Verbraucherzentralen/Amazon*).

5. Vgl. r.o. 44 waar het HvJ EU signaleert dat bij uitlegging van de bepaling een juist evenwicht moet worden gewaarborgd tussen een hoog beschermingsniveau van de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven.

6. HvJ EU, r.o. 52 (*Bundesverband der Verbraucherzentralen/Amazon*).

7. Voorstel van 11 april 2018 voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG, Richtlijn 98/6/EG, Richtlijn 2005/29/EG en Richtlijn 2011/83/EU wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de EU, COM(2018)185 final, zie voor de aangenomen Richtlijntekst (18 oktober 2019): <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/PE-83-2019-INIT/nl/pdf>.

8. Zie art. 4 lid 4 van de Moderniseringsrichtlijn.

9. 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 inzake elektronische handel), *PbEG* 2000, L 178/1-16, 17 juli 2000.

tieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van zijn e-mailadres.¹⁰

Uit HvJ EG 16 oktober 2008, C-298/07, ECLI:EU:C:2008:572 (*Deutsche Internet Versicherung AG*) volgt dat de onlinehandelaar in het kader van deze bepaling naast zijn e-mailadres ook andere informatie ter beschikking moet stellen.¹¹ Dit hoeft overigens niet noodzakelijkerwijs een telefoonnummer te zijn. Rechtstreeks en effectief betekent volgens het HvJ EG niet dat er sprake moet zijn van communicatie in de vorm van woord en weerwoord en het betekent ook niet dat een vraag ogenblikkelijk moet worden beantwoord. De communicatie is effectief indien deze ertoe leidt dat de juiste informatie binnen een termijn die strookt met de behoeften en gewettigde verwachtingen van de afnemer wordt verkregen.¹² Een elektronisch contactformulier kan volgens het HvJ EG beschouwd worden als een middel dat rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maakt, indien de dienstverlener binnen een termijn van 30 tot 60 minuten reageert.¹³

De nieuwe formulering van art. 6 lid 1 sub c Richtlijn consumentenrechten brengt evenwel mee dat aan consumenten, naast eventuele andere communicatiemiddelen, toch altijd het e-mailadres en telefoonnummer verstrekt zullen moeten worden.

Mw. mr. dr. M.Y. Schaub

HvJ EU 23 mei 2019

(*J.-C. Bonichot, C. Toader, A. Rosas, L. Bay Larsen en M. Safjan*)

C-52/18

ECLI:EU:C:2019:447

(*Christian Füllä/Toolport GmbH*)

(Zie de noot onder deze uitspraak.)

- *non-conformiteit bij consumentenkoop*
- *recht op kosteloos herstel of kosteloze vervanging*
- *bepaling van de plaats waar de consument een op afstand gekocht goed ter beschikking van de verkoper moet stellen met het oog op herstel*
- *recht op ontbinding van de overeenkomst*

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

10. Op 8 juli 2015 heeft Füllä bij Toolport telefonisch een tent van vijf bij zes meter gekocht.

11. Na levering van die tent op het woonadres van Füllä, heeft laatstgenoemde het gebrek aan overeenstemming ervan vastgesteld en heeft hij aan Toolport verzocht deze in overeenstemming te brengen op zijn woonadres. Hij heeft die tent niet teruggestuurd naar Toolport, noch voorgesteld om dat te doen. Van haar kant heeft Toolport de klachten van Füllä over de niet-overeenstemming van

die tent afgewezen als ongegrond. Zij heeft aan Füllä toen niet meegedeeld dat een transport van de tent tot aan haar vestigingsplaats noodzakelijk was en hem evenmin voorgesteld de transportkosten voor te schieten.

12. Tussen partijen is toen niet gediscussieerd over de plaats waar de tent in overeenstemming moest worden gebracht. Bovendien was hierover niets bepaald in de tussen partijen gesloten overeenkomst.

13. In die omstandigheden heeft Füllä verzocht om ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van de aankoopprijs van die tent, in ruil voor de teruggave ervan.

14. Aangezien Toolport niet aan dit verzoek voldeed, heeft Füllä een vordering ingesteld bij het Amtsgericht Norderstedt (rechter in eerste aanleg Norderstedt, Duitsland).

15. In het kader van de procedure bij deze rechter heeft Toolport voor het eerst aangevoerd dat haar vestigingsplaats de plaats was waar het betrokken goed in overeenstemming moest worden gebracht.

16. Volgens de verwijzende rechter is de bepaling van de plaats van het in overeenstemming brengen van het betrokken goed van essentieel belang om te weten of Füllä Toolport in de gelegenheid heeft gesteld over te gaan tot herstel of vervanging van dat goed, of dat hij haar een ‘redelijke termijn’ in de zin van artikel 3, lid 5, van richtlijn 1999/44 heeft gegeven, teneinde de overeenkomst krachtens die bepaling te kunnen ontbinden.

17. In dat verband merkt de verwijzende rechter op dat de plaats waar het goed in overeenstemming wordt gebracht in het Duitse rechtstelsel wordt bepaald overeenkomstig § 269 BGB, volgens welke bepaling in de eerste plaats doorslaggevend is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Bij gebreke van overeenkomst over die plaats, dient rekening te worden gehouden met de concrete omstandigheden van het geval, inzonderheid met de aard van de betrokken verbintenis. Biedt ook dit geen definitief uitsluitel, dan moet de plaats waar het goed in overeenstemming moet worden gebracht, worden vastgesteld op de plaats waar de woonplaats van de schuldenaar of diens handelszaak of bedrijf was gelegen op het ogenblik waarop de verbintenis is ontstaan.

18. Bijgevolg merkt de verwijzende rechter in het licht van de rechtspraak van het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in burgerlijke en strafzaken, Duitsland) op dat § 269 BGB aldus moet worden uitgelegd dat de consument in casu verplicht is het betrokken goed ter beschikking te stellen van de verkoper op diens vestigingsplaats, met het oog op het in overeenstemming brengen ervan.

10. Art. 3:15d lid 1 sub b BW, de achterliggende richtlijnbeepaling is art. 5 lid 1 sub c Richtlijn 2000/31/EG.

11. Over deze zaak zie M.Y. Schaub, *TvC* 2010, afl. 4, p. 184-187.

12. Zie HvJ EU, C-298/07, r.o. 25 en 29-32 (*Deutsche Internet Versicherung AG*).

13. Zie HvJ EU, C-298/07, r.o. 35 (*Deutsche Internet Versicherung AG*).