

**Zaak C-536/20**

**Samenvatting van het verzoek om een prejudiciële beslissing overeenkomstig artikel 98, lid 1, van het Reglement voor de procesvoering van het Hof van Justitie**

**Datum van indiening:**

22 oktober 2020

**Verwijzende rechter:**

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (Litouwen)

**Datum van de verwijzingsbeslissing:**

21 oktober 2020

**Eiseres tot cassatie:**

UAB Tiketa

**Andere partijen bij het cassatieberoep:**

M. Š.,

VšĮ Baltic Music

---

**Voorwerp van het hoofdgeding**

Deze zaak betreft een geschil over de terugbetaling van het bedrag dat een consument heeft betaald voor tickets voor een evenement, en over de vergoeding van de immateriële schade die hij ten gevolge van de annulering van het evenement heeft geleden.

**Voorwerp en rechtsgrondslag van de prejudiciële verwijzing**

Uitlegging van de bepalingen van richtlijn 2011/83 betreffende het begrip handelaar; artikel 267, derde alinea, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

## Prejudiciële 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 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 tegen wie de consument een klacht kan indienen of een vordering kan instellen?

1.1. 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 een ticket door een consument, aan deze consument – voordat hij gebonden is door een overeenkomst op afstand – op duidelijke en begrijpelijke wijze alle in artikel 6, lid 1, onder c) en d), van deze richtlijn voorgeschreven informatie over de achterliggende handelaar heeft verstrekt?

1.2. Wordt de bemiddeling geacht kenbaar te zijn gemaakt wanneer de persoon die betrokken is bij de aankoop van het ticket – voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand – de naam en rechtsvorm van de achterliggende handelaar verstrekt alsook de informatie dat de achterliggende handelaar de volledige verantwoordelijkheid draagt voor het evenement, de kwaliteit en de inhoud ervan en de informatie erover, en wanneer deze persoon aangeeft dat hij slechts optreedt als ticketverkoper en dat hij als vertegenwoordiger is aangewezen?

1.3. Kan het in artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 gedefinieerde begrip „handelaar” aldus worden uitgelegd dat, wanneer de rechtsverhouding tussen de partijen zich kenmerkt door een tweeledige dienstverlening (verkoop van de tickets en organisatie van het evenement), zowel de verkoper van de tickets als de organisator van het evenement als handelaar en dus als partij bij de consumentenovereenkomst kan worden aangemerkt?

2. Moet het in artikel 8, lid 1, van richtlijn 2011/83 neergelegde vereiste om aan de consument informatie te verstrekken en deze informatie beschikbaar te stellen in duidelijke en begrijpelijke taal aldus worden uitgelegd en toegepast dat aan de verplichting om de consument te informeren naar behoren is voldaan wanneer de informatie wordt verstrekt in de algemene voorwaarden van de tussenpersoon die aan de consument op de website tiketa.lt ter beschikking worden gesteld voordat hij de betaling uitvoert en daarmee bevestigt dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en zich er middels een zogenoemde „click-wrap”-overeenkomst – namelijk door actief een specifiek vakje in het onlinesysteem aan te vinken en op een specifieke link te klikken – toe verplicht deze als onderdeel van de voorwaarden van de te sluiten transactie na te leven?

2.1. Is het voor de uitlegging en toepassing van dit vereiste van belang dat deze informatie niet op een duurzame gegevensdrager wordt verstrekt en dat er – in

strijd met artikel 8, lid 7, van richtlijn 2011/83 – achteraf geen bevestiging van de overeenkomst plaatsvindt die alle krachtens artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 vereiste informatie op een duurzame gegevensdrager bevat?

2.2. Vormt deze in de algemene voorwaarden van de tussenpersoon verstrekte informatie overeenkomstig artikel 6, lid 5, van richtlijn 2011/83 een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand, ook al wordt deze informatie niet op een duurzame gegevensdrager verstrekt en/of wordt de overeenkomst achteraf niet op een duurzame gegevensdrager bevestigd?

### **Aangevoerde bepalingen van Unierecht**

Artikel 169 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (hierna: „VWEU”).

Artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: „Handvest”).

Artikel 1, artikel 2, punt 2, artikel 6, lid 1, onder c) en d), artikel 6, lid 5, artikel 8, lid 1, en artikel 8, lid 7, onder a), 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 (hierna: „richtlijn 2011/83”).

Artikel 2, onder b), 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 (hierna: „richtlijn oneerlijke handelspraktijken”).

### **Aangevoerde nationale bepalingen**

Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (burgerlijk wetboek van de Republiek Litouwen; hierna: „burgerlijk wetboek”).

Artikel 6.228<sup>1</sup> (met het opschrift „Begrip consumentenovereenkomst en andere begrippen”) bepaalt in alinea 3:

*„3. „Ondernemer’: een natuurlijke of rechtspersoon of een andere organisatie of onderdeel daarvan die in het kader van handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten overeenkomsten sluit of wil sluiten, met inbegrip van personen die namens of voor rekening van een ondernemer handelen. Een rechtspersoon*

*kan, ongeacht de rechtsvorm van de oprichters ervan, als ondernemer worden beschouwd.”*

Artikel 2.133 (met het opschrift „Rechtsgevolgen van een door een vertegenwoordiger gesloten transactie”) bepaalt:

- „1. Bij een transactie die door een persoon (vertegenwoordiger) wordt gesloten namens een andere persoon (opdrachtgever), waarbij de vertegenwoordiging kenbaar wordt gemaakt en de overgedragen rechten niet worden overschreden, worden rechtstreeks civiele rechten en verplichtingen van de opdrachtgever gecreëerd, gewijzigd of opgeheven.*
- 2. De rechten van de vertegenwoordiger kunnen ook worden afgeleid uit de omstandigheden van het geval (detailhandelaar, kassier...). Indien het gedrag van een persoon tot gevolg heeft dat derden een redelijke grond hebben om aan te nemen dat hij, als opdrachtgever, een andere persoon als vertegenwoordiger heeft aangewezen, dan zijn overeenkomsten die door deze andere persoon namens de opdrachtgever worden gesloten, bindend voor de opdrachtgever.*
- 3. Indien een vertegenwoordiger, bij het sluiten van een transactie, niet vermeldt dat hij namens en voor rekening van een opdrachtgever handelt, gaan de uit de transactie voortvloeiende rechten en verplichtingen slechts op de opdrachtgever over wanneer de andere partij bij de transactie uit de omstandigheden van de transactie heeft kunnen opmaken dat de transactie met een vertegenwoordiger is aangegaan, of wanneer de identiteit van de persoon met wie de transactie is aangegaan voor de andere partij niet van belang is.*

[...]”

Artikel 2 (met het opschrift „Basisbegrippen van deze wet”) van de Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (wet op de consumentenbescherming van de Republiek Litouwen; hierna: „wet op de consumentenbescherming”) (de in casu toepasselijke versie is die welke van kracht was van 11 november 2017 tot en met 1 augustus 2018) bepaalt in lid 24:

*„24. „Ondernemer’: een natuurlijke of rechtspersoon of een andere organisatie of onderdeel daarvan die in het kader van handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten overeenkomsten sluit of wil sluiten, met inbegrip van personen die namens of voor rekening van een ondernemer handelen. Een rechtspersoon kan, ongeacht de rechtsvorm van de oprichters ervan, als ondernemer worden beschouwd.”*

## Korte weergave van de feiten en van de procedure

- 1 Verzoeker, M. Š., heeft bij de onderneming Tiketa online tickets gekocht voor een door Baltic Music (hierna: „organisator van het evenement”) georganiseerde voorstelling. Tiketa verkoopt tickets voor door derden georganiseerde evenementen (concerten, voorstellingen en andere evenementen). Tiketa organiseert zelf geen evenementen.
- 2 Op de website van Tiketa was vermeld dat het evenement werd georganiseerd door Baltic Music en dat Baltic Music als organisator de volledige verantwoordelijkheid op zich nam voor het evenement, voor de kwaliteit en de inhoud ervan en voor alle erover verstrekte informatie. Tiketa zelf was vermeld als de ticketverkoper, die optrad als een kenbaar gemaakte vertegenwoordiger [„atsiskleidęs tarpininkas”, letterlijk: een kenbaar gemaakte tussenpersoon] (hoewel in de nationale wetgeving meestal de term „atstovas” – vertegenwoordiger – wordt gebruikt in het kader van het sluiten van een overeenkomst namens of voor rekening van een andere persoon).
- 3 In de publiek toegankelijke informatie over het evenement was verder niets vermeld over de identiteit van de partijen bij de overeenkomst of over de procedure voor de terugbetaling van de tickets in geval van annulering van het evenement. Informatie over de dienstverlener en over de terugbetaling van tickets wordt verstrekt in de algemene voorwaarden op de Tiketawebsite. Noch deze algemene voorwaarden noch een bevestiging van de gesloten overeenkomst met de in deze voorwaarden opgenomen informatie zijn aan de consument verstrekt op een duurzame gegevensdrager. Het is juist dat een deel van de algemene voorwaarden (waaronder de informatie dat de organisator, bij annulering van het evenement, volledig verantwoordelijk was voor de terugbetaling van de tickets) was vermeld op het ticket dat aan de aanvrager werd verstrekt zodra hij had betaald.
- 4 Toen M. Š. ter plaatse kwam voor het evenement, vernam hij dat het niet zou plaatsvinden. Daarop heeft hij Tiketa gevraagd de ticketprijs en de gemaakte reiskosten terug te betalen, alsook de immateriële schade te vergoeden. Tiketa heeft geantwoord dat zij niet aansprakelijk was voor de annulering van het evenement en heeft de consument geadviseerd om contact op te nemen met Baltic Music. Baltic Music heeft op geen enkele manier gereageerd.
- 5 Vervolgens heeft M. Š. een vordering ingesteld bij de rechter en verzocht dat Tiketa en Baltic Music hoofdelijk zouden worden gehouden tot vergoeding voor de geleden materiële en immateriële schade. De rechter in eerste aanleg heeft de vordering gedeeltelijk toegewezen en heeft de verzoeker een deel van de van Tiketa gevorderde bedragen toegekend. Tiketa heeft zonder succes hoger beroep ingesteld. Vervolgens heeft zij cassatieberoep ingesteld bij de verwijzende rechter [Lietuvos Aukščiausiasis Teismas (hoogste rechter in burgerlijke en strafzaken, Litouwen)].

### **Voornaamste argumenten van partijen in het hoofdgeding**

- 6 Tiketa stelt dat zij een publiekelijk kenbaar gemaakte vertegenwoordiger is die diensten verstrekt op het gebied van de verkoop van tickets voor rekening van de organisator van het evenement. Zij betoogt dat de aankoop van tickets moet worden aangemerkt als het sluiten van een overeenkomst tussen M. Š en de organisator van het evenement en dat zij, Tiketa, de vertegenwoordiger is van de organisator van het evenement bij het sluiten van de overeenkomst. Zij is van mening dat zij niet aansprakelijk is voor omstandigheden die zien op het evenement, waaronder de annulering ervan.
- 7 Voorts stelt Tiketa dat zij voldoet aan haar informatieplicht jegens de consument door informatie te verstrekken in de online gepubliceerde algemene voorwaarden. Voordat de consument de betaling uitvoert, bevestigt hij dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en dat hij deze als onderdeel van de voorwaarden van de transactie zal naleven. Hij doet dit door een „click-wrap”-overeenkomst te accepteren, namelijk door actief een specifiek vakje in het onlinesysteem aan te vinken en op een specifieke link te klikken.

### **Korte uiteenzetting van de motivering van de verwijzing**

- 8 De verwijzende rechter heeft vragen over a) de uitlegging van het begrip „handelaar” en b) de nakoming van de informatieplicht van de handelaar jegens de consument.

#### *Uitlegging van het begrip „handelaar”*

- 9 Het onderhavige geding betreft de juiste kwalificatie van de rechtsverhouding tussen partijen, de juridische status van de tussenpersoon en zijn verplichtingen jegens de consument.
- 10 Het Hof heeft in zijn rechtspraak aangegeven dat het begrip „handelaar” bijzonder ruim moet worden opgevat, in die zin dat het verwijst naar elke natuurlijke persoon of rechtspersoon zodra deze een activiteit tegen betaling uitoefent (arrest van 4 oktober 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punt 30). De in casu aangezochte nationale rechterlijke instanties hebben ook een ruime opvatting van het begrip „handelaar” gehanteerd.
- 11 De verwijzende rechter vraagt zich af of de definitie van handelaar zowel een handelaar omvat die in eigen naam optreedt, die wordt geacht contractueel gebonden te zijn krachtens het nationale overeenkomstenrecht, als een persoon die namens een andere persoon optreedt, die in het algemeen niet als een partij bij de overeenkomst wordt beschouwd. Een vergelijking van de verschillende taalversies van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 (de Engelse, Franse, Duitse en Litouwse taalversie) geeft aanleiding tot redelijke twijfel over de Litouwse vertaling van de definitie van het begrip „handelaar” – in de Litouwse taalversie staat „įskaitant kiekvieną kitą asmenį” (letterlijk: „inclusief elke andere persoon”),

in de Engelse taalversie staat „*including through any other person*” („*mede via een andere persoon*”) – en de correcte omzetting ervan in het nationale recht. De verwijzende rechter is echter van oordeel dat de precieze reikwijdte van het begrip „handelaar” niet kan worden vastgesteld aan de hand van een vergelijkende analyse van de verschillende taalversies.

- 12 Volgens een systematische en teleologische uitlegging van een autonoom Unierechtelijk begrip impliceert de doelstelling om een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen (artikel 169 VWEU, artikel 38 van het Handvest en artikel 1 van richtlijn 2011/83) dat een tussenpersoon in een transactie ook als handelaar kan worden aangemerkt. Het Hof van Justitie sluit deze mogelijkheid in zijn rechtspraak ook niet uit.
- 13 Bij de uitlegging van het begrip „handelaar” in de ruimere context van de consumentenbescherming heeft het Hof geoordeeld dat de term „handelaar” zoals gedefinieerd in artikel 2, onder b), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken en in artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83, op homogene wijze moet worden uitgelegd. Om te worden aangemerkt als „handelaar” in de zin van artikel 2, punt 2, van richtlijn 2011/83 moet een natuurlijke of rechtspersoon handelen „in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit”, of namens of voor rekening van een handelaar” (arresten van 4 oktober 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, punten 29 en 36, en 3 oktober 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, punten 36 en 37).
- 14 In het licht van de definitie in artikel 2, onder b), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken moet worden aangenomen dat een handelaar die in eigen naam optreedt en een persoon die namens of voor rekening van een handelaar optreedt, alternatieve entiteiten zijn die onder de definitie van handelaar vallen. Op grond van de hierboven aangehaalde rechtspraak kan dus worden aangenomen dat de personele werkingssfeer van richtlijn 2011/83 zowel personen omvat die handelen in het kader van hun eigen handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, als personen die handelen namens of voor rekening van een handelaar.
- 15 Voorts vraagt de verwijzende rechter zich af of de uitlegging van het begrip „handelaar” aan de openbaarmaking van het feit van vertegenwoordiging moet worden gekoppeld. Artikel 6 van richtlijn 2011/83 bepaalt dat, voordat een consument door een overeenkomst op afstand is gebonden, de handelaar hem op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie dient te verstrekken, met inbegrip van het adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt en het geografische adres van de bedrijfsvestiging waaraan de consument eventuele klachten kan richten. Hieruit volgt de legitieme vraag of het voor de uitlegging van het begrip „handelaar” van belang is of een persoon die namens of voor rekening van een handelaar optreedt, deze informatie over de achterliggende handelaar aan de consument heeft verstrekt. Met andere woorden, kan een consument (koper) de uit een consumentenovereenkomst voortvloeiende rechten slechts geldend maken jegens een tussenpersoon indien deze tussenpersoon het

feit van vertegenwoordiging niet naar behoren kenbaar heeft gemaakt en de consument ten onrechte heeft doen geloven dat hij als eigenaar (en dus als partij bij de consumentenovereenkomst) de betrokken goederen verkoopt? (Dit is het standpunt van het Hof in zijn arrest van 9 november 2016, Wathelet, C-149/15, EU:C:2016:840; zie punt 34 van het arrest).

- 16 De verwijzende rechter stelt tevens de vraag of de rechtsverhouding tussen de partijen bij het geding kan worden gekwalificeerd als tweeledige dienstverlening (verkoop van de tickets en organisatie van het evenement), zodat zowel de verkoper van de tickets als de organisator van het evenement kunnen worden aangemerkt als handelaren en dus als partijen bij de consumentenovereenkomst. De verwijzende rechter is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen de koper, de ticketverkoper en de organisator in dit geval twee overeenkomsten omvat, te weten, ten eerste, een dienstverleningsovereenkomst die tussen de koper van het ticket (de consument) en de organisator van het evenement wordt gesloten via de vertegenwoordiger (Tiketa), waarbij de organisator de verplichting op zich neemt het evenement te organiseren overeenkomstig de op het ticket vermelde voorwaarden, en ten tweede, een overeenkomst tussen de tussenpersoon (Tiketa) en de ticketkoper, waarbij Tiketa tickets verkoopt aan de koper en de verplichting op zich neemt de in artikel 6 van richtlijn 2011/83 genoemde essentiële informatie te verstrekken.

*Nakoming door de handelaar van de informatieplicht jegens de consument*

- 17 De verwijzende rechter vraagt zich ook af hoe de nakoming van de door richtlijn 2011/83 aan de handelaar opgelegde informatieplicht jegens de consument van invloed is op de juridische kwalificatie van de relatie tussen partijen, en of de correcte nakoming van de informatieplicht jegens de consument in alle gevallen onlosmakelijk verbonden is met het vereiste om een bevestiging van de overeenkomst en precontractuele informatie ter beschikking van de consument te stellen op een duurzaam medium.
- 18 Aangenomen moet worden dat naar behoren is voldaan aan de informatieplicht wanneer, ten eerste, alle in artikel 6, lid 1, onder a) tot en met t), van richtlijn 2011/83 genoemde informatie wordt verstrekt en, ten tweede, deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt verstrekt. Aangezien de op de website van Tiketa gepubliceerde informatie over het evenement slechts een deel van de vereiste informatie bevatte, rijst de vraag of het voor een doeltreffende consumentenbescherming voldoende is dat de handelaar, vóór het sluiten van een overeenkomst op afstand, alleen in de algemene voorwaarden gedetailleerde informatie verstrekt, waaronder informatie over de dienstverlener en over de terugbetaling van tickets.
- 19 Bij deze wijze van verstrekken van precontractuele informatie rijst ook de vraag of het transparantievereiste in acht is genomen. De transparantieplichting bestaat uit twee basiselementen, te weten de duidelijkheid, die betrekking heeft op de wijze waarop de informatie aan de consument wordt getoond en dus op de

leesbaarheid en de herkenbaarheid daarvan binnen de omgeving waarin de transactie plaatsvindt, en de begrijpelijkheid, die betrekking heeft op de specifieke inhoud van de informatie, die geschikt moet zijn om de consument in te lichten over de juridische gevolgen van zijn keuzes (zie de conclusie van advocaat-generaal Pitruzzella van 28 februari 2019 in de zaak Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:165, punt 107).

- 20 In dit verband wordt de verwijzende rechter geconfronteerd met de legitieme vraag of het verstrekken van informatie over de terugbetaling van tickets in de algemene voorwaarden moet worden beschouwd als een geschikte wijze om ervoor te zorgen dat de consument ondubbelzinnig begrijpt welke persoon partij is bij de overeenkomst en tegen wie hij in geval van een onbevredigende uitvoering van de overeenkomst een klacht kan indienen of een vordering kan instellen.
- 21 Voorts is in casu niet aangetoond dat deze informatie op een duurzame gegevensdrager is verstrekt, en is er achteraf geen bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager verstuurd die alle krachtens artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 vereiste informatie bevatte.
- 22 Volgens de rechtspraak van het Hof van Justitie moet de term „duurzame drager” worden begrepen als elk hulpmiddel dat het de betalingsdienstgebruiker mogelijk maakt de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat deze gedurende een voor het doel van de informatie toereikende periode kan worden geraadpleegd en waarmee de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd (arrest van 25 januari 2017, BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, punt 40).
- 23 Volgens de rechtspraak van het Hof moet een duurzame drager waarborgen dat de consument de in artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 vermelde informatie in bezit heeft, zodat hij in voorkomend geval zijn rechten kan doen gelden. Het louter verstrekken van deze informatie op de website van de ondernemer voldoet niet aan het vereiste van een duurzame drager (zie arresten van 5 juli 2012, Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, punten 42-44, en 9 november 2016, Home Credit Slovakia, C-42/15, EU:C:2016:842, punt 35).
- 24 Ten slotte wenst de verwijzende rechter te vernemen of op grond van artikel 6, lid 5, van richtlijn 2011/83 kan worden aangenomen dat de op de website van UAB Tiketa gepubliceerde algemene voorwaarden een integraal onderdeel vormen van de overeenkomst op afstand, en of deze voorwaarden derhalve slechts als eerlijk kunnen worden beschouwd indien de erin opgenomen informatie aan de consument is verstrekt op een duurzame drager.