



Pers en Voorlichting

Hof van Justitie van de Europese Unie

PERSCOMMUNIQUÉ nr. 22/19

Luxemburg, 28 februari 2019

Conclusie van de advocaat-generaal in zaak C-649/17
Bundesverband der Verbraucherzentralen e.a. / Amazon EU

Advocaat-generaal Pitruzzella stelt het Hof voor te verklaren dat een e-commerceplatform als Amazon niet kan worden verplicht om voor consumenten een telefoonnummer open te stellen

Wel moet worden gegarandeerd dat de consument uit meerdere communicatiemiddelen kan kiezen, snel contact met de handelaar kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren, en dat de informatie over deze middelen toegankelijk, duidelijk en begrijpelijk is.

Amazon EU (hierna: „Amazon”) beheert een platform dat uitsluitend via internet consumentenproducten- en diensten verkoopt. Amazon is door het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (een vereniging van consumentenbeschermingsbureaus; hierna: „Bundesverband”) voor de Duitse rechter gedagvaard. Het Bundesverband verzocht de Duitse rechter te oordelen dat Amazon inbreuk had gemaakt op de Duitse wet die, ter uitvoering van de richtlijn consumentenrechten¹, de handelaar verplicht om op duidelijke en begrijpelijke wijze naast het geografische adres ook het telefoonnummer en, indien beschikbaar, het faxnummer en e-mailadres te vermelden. In het bijzonder komt Amazon volgens het Bundesverband zijn informatieverplichtingen jegens de consument niet op duidelijke en begrijpelijke wijze na, aangezien vóór het online sluiten van koopovereenkomsten op de site geen faxnummer wordt vermeld en evenmin meteen een telefoonnummer ter beschikking wordt gesteld (om dit telefoonnummer te kunnen zien moet de consument een bepaalde procedure volgen). Het automatische terugbelsysteem en de chatbox die Amazon eveneens aanbiedt, volstaan volgens het Bundesverband niet om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen.

In deze context heeft het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in burgerlijke en strafzaken, Duitsland), waarbij beroep in „Revision” is ingesteld, het Hof vragen voorgelegd over de juiste uitlegging van de uitdrukking „indien beschikbaar” in verband met de communicatiemiddelen tussen handelaren en consumenten bij overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, over de – al dan niet exhaustieve – aard van de lijst van communicatiemiddelen (telefoon, fax, e-mail) in dit kader en over de inhoud van de transparantieverplichting die op de handelaar rust.

In deze conclusie wijst advocaat-generaal Pitruzzella erop dat de richtlijn beoogt een steeds hoger niveau van consumentenbescherming te bereiken en tegelijkertijd het concurrentievermogen van het bedrijfsleven te waarborgen. De bepalingen van Unie op dit gebied moeten daarom aldus worden uitgelegd dat **het hoogste beschermingsniveau voor de consument wordt gegarandeerd en dat daarbij slechts wordt ingegrepen in de organisatievrijheid van de ondernemer voor zover dat strikt noodzakelijk is om deze bescherming tot stand te brengen**. In dit verband wijst de advocaat-generaal erop dat een doeltreffende consumentenbescherming niet wordt bewerkstelligd door een specifieke contactvorm voor te schrijven (bijvoorbeeld de telefoon), maar door de consumenten te garanderen dat zij gebruik kunnen maken van de communicatiekanalen die het meest doeltreffend zijn gelet op het middel

¹Richtlijn 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).

waarvan gebruik is gemaakt om de transactie aan te gaan. Het voorschrijven van een specifieke communicatiewijze, bijvoorbeeld de telefoon, die niet noodzakelijk is voor een doeltreffende consumentenbescherming, zou daarentegen een aan het doel van consumentenbescherming onevenredige maatregel kunnen zijn die de betrokken ondernemingen, en met name bedrijven die geen „internetgiganten” zoals Amazon zijn, te zwaar kan belasten.

Volgens de advocaat-generaal is derhalve niet zozeer het communicatiemiddel in abstracte zin van belang, als wel het **concrete vermogen daarvan te garanderen dat de volgende doeleinden van de richtlijn worden bereikt: i) de consument kan snel contact met de handelaar opnemen en kan efficiënt met hem communiceren, en ii) de informatie wordt op duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekt.**

De advocaat-generaal stelt het Hof daarom voor te verklaren dat voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten **de in de richtlijn opgesomde communicatiemiddelen (telefoon, fax, e-mail) slechts voorbeelden zijn. De handelaar kan derhalve kiezen welke communicatiemiddelen** hij voor communicatie met de consument ter beschikking stelt. Dat kunnen ook middelen zijn die niet uitdrukkelijk in de richtlijn zijn vermeld, zoals een **online chatbox** (een technische ontwikkeling van de fax) of een **telefonisch terugbelsysteem** (een technische ontwikkeling van de callcenterdienst), **mits bovengenoemde doelstellingen van de richtlijn worden bereikt.** Daarnaast volgt uit het doel, een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, en uit de illustratieve aard van de communicatiemiddelen dat **de handelaar verplicht is de consument meerdere communicatiemiddelen ter beschikking te stellen**, zodat aan de consument een keuzevrijheid wordt gegarandeerd.

De advocaat-generaal gaat vervolgens nader in op de tweede bovengenoemde doelstelling en wijst erop dat de duidelijkheid en de begrijpelijkheid van de informatie aspecten vormen van de algemene verplichting om te zorgen voor transparante contractuele voorwaarden. Deze verplichting geldt uiteraard ook voor de contactgegevens en op grond daarvan dient de handelaar ervoor te zorgen dat de consument in staat is om op ondubbelzinnige wijze te begrijpen op welke wijze hij contact kan opnemen met de handelaar indien hij met hem dient te communiceren. Een noodzakelijke voorwaarde voor transparantie is volgens de advocaat-generaal dat de informatie gemakkelijk toegankelijk is. Dat het surfen op de site dermate gecompliceerd is dat de informatie moeilijk toegankelijk is, is immers onverenigbaar met het doel van de richtlijn. De advocaat-generaal stelt het Hof dan ook voor, te verklaren dat **de handelaar op grond van de transparantieplichting aan de consument informatie over de communicatiemiddelen ter beschikking dient te stellen die voor laatstgenoemde op eenvoudige, efficiënte en redelijk snelle wijze toegankelijk is.**

Wat de betekenis van de uitdrukking „indien beschikbaar” betreft, die betrekking heeft op de drie typische communicatiemiddelen tussen handelaar en klant (telefoon, fax, e-mail), stelt de advocaat-generaal het Hof voor te verklaren dat deze **impliceert dat de handelaar niet verplicht is een nieuwe telefoon- of faxlijn of een nieuw e-mailadres te activeren wanneer hij beslist overeenkomsten op afstand te sluiten**, en dat deze uitdrukking betekent „indien zij de consumenten ter beschikking zijn gesteld”, en niet „indien zij binnen de bedrijfsorganisatie bestaan”: niet alles wat in een bepaalde context bestaat of aanwezig is, is immers beschikbaar voor of ter beschikking van degenen die daarvan gebruik willen maken. De advocaat-generaal komt derhalve tot de slotsom dat **indien de onderneming een telefoonlijn heeft, deze niet noodzakelijkerwijs ter beschikking van de consument moet worden gesteld** om, zoals gezegd, te garanderen dat de doeleinden van de richtlijn worden bereikt.

Tot slot stelt de advocaat-generaal – onder verwijzing naar het uitdrukkelijk in de richtlijn geformuleerde verbod voor de lidstaten om in hun nationaal recht bepalingen vast te stellen die afwijken van de bepalingen in deze richtlijn – het Hof voor te verklaren dat de richtlijn in de weg staat aan een nationale wettelijke regeling, zoals de Duitse regeling, die de handelaar een verplichting oplegt waarin de richtlijn niet voorziet, namelijk de consument hoe dan ook een telefoonlijn ter beschikking te stellen om contact met hem op te nemen.

NOTA BENE: De conclusie van de advocaat-generaal bindt het Hof van Justitie niet. De advocaten-generaal hebben tot taak, in volledige onafhankelijkheid het Hof een juridische oplossing te bieden voor het concrete geschil. De rechters van het Hof beginnen vandaag met de beraadslagingen over het arrest, dat op een latere datum zal worden gewezen.

NOTA BENE: De prejudiciële verwijzing biedt de rechterlijke instanties van de lidstaten de mogelijkheid, in het kader van een bij hen aanhangig geding aan het Hof vragen te stellen over de uitlegging van het recht van de Unie of over de geldigheid van een handeling van de Unie. Het Hof beslecht het nationale geding niet. De nationale rechterlijke instantie dient het geding af te doen overeenkomstig de beslissing van het Hof. Deze beslissing bindt op dezelfde wijze de andere nationale rechterlijke instanties die kennis dienen te nemen van een soortgelijk probleem.

Voor de media bestemd niet-officieel stuk, dat het Hof van Justitie niet bindt.

De [volledige tekst](#) wordt gepubliceerd op de website CURIA op de dag waarop de conclusie wordt genomen.

Contactpersoon voor de pers: Stefaan Van der Jeught ☎ (+352) 4303 2170

Beelden van de zitting zijn beschikbaar via "[Europe by Satellite](#)" ☎ (+32) 2 2964106