



Pers en Voorlichting

Hof van Justitie van de Europese Unie

**PERSCOMMUNIQUÉ nr. 89/19**

Luxemburg, 10 juli 2019

Arrest in zaak C-649/17

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. / Amazon EU Sàrl

## **Een e-commerceplatform zoals Amazon is niet in alle gevallen verplicht om de consument vóór het sluiten van een overeenkomst een telefoonnummer ter beschikking te stellen**

*Het platform moet de consument echter wel een communicatiemiddel ter beschikking stellen, zodat hij snel contact kan opnemen en efficiënt kan communiceren met dat platform*

De onderneming Amazon EU biedt uitsluitend via een website verschillende producten te koop aan, onder meer in Duitsland via [www.amazon.de](http://www.amazon.de). Zij is door het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (federale unie van consumentenorganisaties; hierna: „Bundesverband”) gedagvaard voor de Duitse rechter. Het Bundesverband wil laten vaststellen dat Amazon niet voldoet aan haar wettelijke verplichting om de consument efficiënte middelen te verschaffen om met haar contact op te nemen, aangezien zij de consument niet op duidelijke en begrijpelijke wijze haar telefoon- en faxnummer verstrekt. Het Bundesverband heeft aangevoerd dat de terugbeldienst van Amazon niet aan de informatievereisten voldoet, aangezien de consument tal van stappen moet zetten om een contactpersoon van deze vennootschap te spreken. **De Duitse wetgeving vereist immers dat de handelaar, alvorens met een consument een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten verkooppunten te sluiten, in elk geval zijn telefoonnummer opgeeft.**

In dit verband wenst het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in civiele en strafzaken, Duitsland), waaraan het geding in laatste aanleg is voorgelegd, van het Hof van Justitie te vernemen of de richtlijn betreffende consumentenrechten<sup>1</sup> zich tegen een dergelijke nationale regeling verzet en of de handelaar verplicht is om een telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument contact met hem kan opnemen. Het Bundesgerichtshof wenst ook te vernemen of een handelaar zoals Amazon gebruik kan maken van andere communicatiemiddelen, zoals een chatbox of een telefonisch terugbelsysteem.

In zijn arrest van vandaag antwoordt het Hof dat **de richtlijn zich tegen een dergelijke nationale regeling verzet** en geeft het aan dat **deze richtlijn de handelaar niet verplicht om een telefoon- of faxaansluiting** of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument steeds contact met hem kan opnemen, en dat deze richtlijn slechts voorschrijft dat dit telefoon- of faxnummer of e-mailadres wordt verstrekt wanneer deze handelaar reeds over die communicatiemiddelen met de consument beschikt. Tegelijkertijd stelt het Hof vast dat **de richtlijn de handelaar verplicht om de consument een communicatiemiddel ter beschikking te stellen waarmee rechtstreekse en efficiënte communicatie wordt gegarandeerd, maar dat de handelaar, om aan deze vereisten te voldoen, andere communicatiemiddelen kan inzetten dan die waarin deze richtlijn voorziet.**

Het Hof wijst erop dat de richtlijn tot doel heeft een **hoog niveau van consumentenbescherming** te waarborgen door ervoor te zorgen dat consumenten geïnformeerd en beschermd zijn bij transacties met handelaren. In dit verband is het voor de bescherming en de daadwerkelijke

<sup>1</sup> 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).

uitoefening van de rechten van de consument en met name van het herroepingsrecht van fundamenteel belang dat de consument snel contact kan opnemen met de handelaar en efficiënt met hem kan communiceren. Er moet echter wel een **juist evenwicht worden gevonden tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven**, zoals in deze richtlijn is aangegeven. Daarbij moet tevens de in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie vastgelegde **vrijheid van ondernemerschap van de ondernemer worden beschermd**.

Het Hof is van oordeel dat het onevenredig lijkt om de handelaar een onvoorwaardelijke verplichting op te leggen om aan de consument in elk geval een telefoonnummer te verstrekken of om zelfs een nieuwe telefoon- of faxaansluiting of een nieuw e-mailadres te activeren, zodat de consument contact met hem kan opnemen. Volgens het Hof ziet de in de richtlijn gebruikte uitdrukking „indien beschikbaar”, waar het gaat om de drie gebruikelijke communicatiemiddelen tussen de consument en de handelaar (telefoon, fax en e-mail), ondanks de verschillen tussen de taalversies, op gevallen waarbij de handelaar over een dergelijk communicatiemiddel beschikt en het ter beschikking van de consument stelt.

Voorts verzet de richtlijn zich niet ertegen dat de handelaar **andere communicatiemiddelen (zoals een elektronisch contactformulier of een chatbox of een terugbelsysteem)** ter beschikking stelt, op voorwaarde dat deze middelen rechtstreekse en efficiënte communicatie tussen de consument en de handelaar mogelijk maken, hetgeen veronderstelt dat de informatie over deze middelen voor de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze toegankelijk is.

Het Hof oordeelt dat **het aan de nationale rechter staat om na te gaan of de door de handelaar aan de consument ter beschikking gestelde communicatiemiddelen hem in staat stellen om snel contact op te nemen met de handelaar en efficiënt met hem te communiceren**, en of de informatie over deze communicatiemiddelen op duidelijke en begrijpelijke wijze toegankelijk is. Het Hof merkt op dat het feit dat een telefoonnummer pas na een aantal muisklikken op de website beschikbaar is, niet als zodanig betekent dat het niet op duidelijke en begrijpelijke wijze is verstrekt.

---

**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](#) van het arrest is op de dag van de uitspraak te vinden op de website CURIA.

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

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