



Datum van  
inontvangstneming

:

28/12/2017

**Zaak C-649/17**

**Verzoek om een prejudiciële beslissing**

**Datum van indiening:**

21 november 2017

**Verwijzende rechter:**

Bundesgerichtshof (Duitsland)

**Datum van de verwijzingsbeslissing:**

5 oktober 2017

**Verzoekster en verzoekster tot Revision:**

Bundesverband der Verbraucherzentralen und  
Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

**Verweerster en verweerster in Revision:**

Amazon EU Sàrl

---

**BUNDESGERICHTSHOF (hoogste federale rechter in burgerlijke en  
strafzaken, Duitsland)**

**BESLISSING**

[OMISSIS]

in het geding tussen

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände,  
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., [OMISSIS] Berlijn,

Verzoekster en verzoekster tot Revision,

[OMISSIS]

tegen

Amazon EU S.à.r.l., [OMISSIS] Luxemburg,

Verweerster en verweerster in Revision,

[OMISSIS]

**[Or. 2]**

De I. Zivilsenat (Eerste civiele kamer) van het Bundesgerichtshof (hoogste federale rechter in burgerlijke en strafzaken, Duitsland) heeft na de terechtzitting op 13 juli 2017 [OMISSIS]

beslist:

- I. De behandeling van de zaak wordt geschorst.
- II. Het Hof van Justitie van de Europese Unie wordt verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vragen betreffende 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 (PB 2011, L 304, blz. 64):
  1. Kunnen de lidstaten een bepaling als artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB (wet tot invoering van het burgerlijk wetboek) vaststellen, op grond waarvan –de handelaar de consument in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand steeds zijn telefoonnummer moet meedelen voordat de consument erin toestemt de overeenkomst aan te gaan[, en niet alleen indien een telefoonnummer beschikbaar is]?
  2. Betekent de in [de Duitse versie van] artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU gebruikte uitdrukking „gegebenenfalls” [(in de Nederlandse versie: „indien beschikbaar”)] dat een handelaar enkel informatie moet verstrekken over communicatiemiddelen die al daadwerkelijk in zijn onderneming voorhanden zijn, zodat hij niet verplicht is een telefoon- of faxaansluiting dan wel een e-mailaccount nieuw te installeren, wanneer hij beslist in zijn onderneming ook overeenkomsten op afstand te sluiten?
  3. Ingeval de tweede vraag bevestigend wordt beantwoord:

Betekent de in [de Duitse versie van] artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU gebruikte uitdrukking „gegebenenfalls” [(in de Nederlandse versie: „indien beschikbaar”)] dat communicatiemiddelen enkel worden geacht reeds in de onderneming voorhanden te zijn wanneer zij door de handelaar in ieder geval daadwerkelijk ook voor **[Or. 3]** 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 in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU van de communicatiemiddelen telefoon, fax en e-mail exhaustief of kan een handelaar ook andere, niet in die bepaling genoemde communicatiemiddelen – zoals een chatbox of een telefonisch terugbelsysteem – gebruiken, voor zover die een snelle contactname en een efficiënte communicatie waarborgen?
5. Vereist de toepassing van de transparantieplichting van artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU – 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/EU genoemde communicatiemiddelen – dat de informatie snel en efficiënt wordt verstrekt?

#### Motivering:

- 1 A. Verzoeker is de overkoepelende organisatie van 16 consumentenverenigingen en andere consumentenorganisaties in Duitsland, die is ingeschreven in de lijst als bedoeld in § 4 UKlaG (wet inzake vorderingen tot staking bij schendingen van het consumentenrecht en andere overtredingen). Verweerster exploiteert een webwinkel op het internetadres [www.amazon.de](http://www.amazon.de).
- 2 De besteller had in augustus 2014 tijdens de bestelprocedure in verweersters webwinkel de mogelijkheid om vóór het plaatsen van de bestelling een link „contacteer ons” aan te klikken. Via die link kwam de besteller op een pagina terecht met als titel **[Or.4]** „Contacteer ons” en met de verwijzing „Hoe wilt u ons contacteren?”, waar hij de keuze had tussen „E-mail (stuur ons een e-mail)”, „Telefoon (bel ons)” en „Chat (een chatsessie starten)”. Een faxnummer was niet vermeld. Werd de als link uitgeruste knop „bel ons” aangeklikt, dan opende zich een andere webpagina, waar de gebruiker de mogelijkheid kreeg zijn telefoonnummer op te geven en zich op te laten bellen („Nu bellen” en „Over 5 minuten bellen”). Dezelfde pagina bevatte ook de volgende informatie: „Indien u dat verkiest, kunt u ook ons algemene hulpnummer bellen”. Via de verwijzing „Algemeen hulpnummer” ging een venster open met telefoonnummers van verweerster, dat de volgende tekst bevatte:

#### **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 bezorgd.

Als u liever het algemene hulpnummer belt, hou er dan rekening mee dat u een reeks vragen ter verificatie van uw identiteit dient te beantwoorden.

Als u ons langs de gebruikelijke weg wilt contacteren, kan u ons op de volgende telefoonnummers bereiken: [OMISSIS]

- 3 Op verweersters website kon de gebruiker onder de rubriek „colofon” via de knop „Contacteer ons” naar de pagina gaan die de optie bevatte om te worden opgebeld.
- 4 Verzoekster is van mening dat verweerster de op haar rustende verplichting om voor een efficiënte communicatie te zorgen niet nakomt, doordat zij de consument niet voldoende informeert over haar telefoon- en faxnummer. Een faxnummer wordt niet vermeld. Verweerster heeft bovendien nagelaten klaar en duidelijk een telefoonnummer te vermelden. De aangeboden terugbeldienst volstaat niet, **[Or. 5]** aangezien tal van stappen nodig zijn om verweerster te contacteren. Verzoekster heeft uiteindelijk verzocht om

verweerster onder bedreiging met dwangmaatregelen te verbieden

in het kader van handelspraktijken ten aanzien van consumenten op de website met als adres [www.amazon.de](http://www.amazon.de), voordat de betrokken consument erin toestemt de overeenkomst aan te gaan:

a) een telefoonnummer enkel ter beschikking te stellen op de wijze zoals in bijlage K 1 is weergegeven,

en/of

b) geen faxnummer ter beschikking te stellen,

subsidiar om:

verweerster onder bedreiging met dwangmaatregelen te verbieden

in het kader van handelspraktijken ten aanzien van consumenten op de website met als adres [www.amazon.de](http://www.amazon.de), voordat de betrokken consument erin toestemt de overeenkomst betreffende de door verweerster verkochte producten aan te gaan:

a) een telefoonnummer enkel ter beschikking te stellen op de wijze zoals in bijlage K 1 is weergegeven,

en/of

b) geen faxnummer ter beschikking te stellen.

- 5 Verzoekster heeft bovendien gevorderd verweerster te veroordelen tot vergoeding van vóór aanvang van de procedure gemaakte aanmaningskosten ten bedrage van 200 EUR, te vermeerderen met rente.
- 6 Het Landgericht (rechter in eerste aanleg, Duitsland) heeft deze vordering afgewezen. Verzoekster heeft tegen deze beslissing tevergeefs hoger beroep

ingesteld [OMISSIS]. Met het door de appelrechter toegestane beroep in Revision handhaaft verzoekster haar vorderingen. Verweerster vordert de afwijzing van het beroep in Revision.

- 7 B. Of het beroep in Revision slaagt, hangt af van de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten (hierna: „richtlijn 2011/83/EU”). Alvorens te beslissen op verzoeksters beroep in Revision, dient de behandeling van de zaak derhalve te worden geschorst en dient het Hof van Justitie van de Europese Unie overeenkomstig artikel 267, eerste alinea, [**Or. 6**] onder b), en artikel 267, derde alinea, VWEU te worden verzocht om een prejudiciële beslissing.
- 8 I. De rechter in hoger beroep heeft geoordeeld dat verzoeksters vorderingen noch op grond van § 2, lid 1, UKlaG noch op grond van §§ 8, 3, 3a en 5a UWG (wet op de oneerlijke mededinging), telkens gelezen in samenhang met § 312d, lid 1, BGB (burgerlijk wetboek) en artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB (wet tot invoering van het burgerlijk wetboek), voor toewijzing vatbaar zijn. Dienaangaande heeft hij het volgende uiteengezet:
- 9 De verplichting van de handelaar om de consument informatie over zijn telefoon- en faxnummer te verstrekken, zoals bedoeld in § 312d, lid 1, BGB, artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB, moet in het licht van artikel 6, lid 1, onder c) van richtlijn 2011/83/EU aldus worden uitgelegd dat de op grond daarvan vereiste informatie de consument in de eerste plaats in staat moet stellen snel contact op te nemen en efficiënt te communiceren. Als de handelaar voldoende andere mogelijkheden ter beschikking stelt, is het niet strikt noodzakelijk een telefoon- of faxnummer te vermelden voordat de consument erin toestemt de overeenkomst aan te gaan. Verweerster voldoet aan deze vereisten, aangezien zij met haar terugbelsysteem en de mogelijkheden om via chat of e-mail met haar contact op te nemen, de consument voldoende alternatieve communicatiemogelijkheden biedt. Verzoekster voert in verband met het terugbelsysteem tevergeefs aan dat verweerster meerdere stappen heeft ingebouwd voordat de consument de terugbelmogelijkheid bereikt. De keuzemogelijkheden waarin daar is voorzien, zijn in feite niet verschillend van wat bij een telefonische hotline wordt gevraagd totdat de verbinding met een medewerker tot stand wordt gebracht. Bovendien heeft verweersters communicatiesysteem het bij verschillende vergelijkende onderzoeken duidelijk beter gedaan dan dat van andere handelaren, die conventionele hotlines voor hun klantendienst gebruiken. [**Or. 7**]
- 10 II. Verzoeksters vorderingen tot staking (§ 2, lid 1, UKlaG, § 8, lid 1, §§ 3, 3a, § 5a, leden 2 en 4, UWG) en tot vergoeding van aanmaningskosten (§ 12, lid 1, tweede volzin, UWG) zijn enkel voor toewijzing vatbaar indien verweerster is tekortgeschoten in een informatieverplichting als bedoeld in § 312d, lid 1 BGB en artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB.

- 11 1. Artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB bepaalt dat de handelaar verplicht is om de consument de volgende informatie te verstrekken: zijn identiteit, bijvoorbeeld zijn handelsnaam en het adres van zijn plaats van vestiging, zijn telefoonnummer, indien beschikbaar zijn faxnummer en e-mailadres alsook, indien van toepassing, het adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt. Krachtens artikel 246a, § 4, lid 1, EGBGB moet de handelaar de consument die informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze ter beschikking stellen voordat de consument erin toestemt de overeenkomst aan te gaan.
- 12 2. Het beroep in Revision is gericht tegen de aanname van de rechter in hoger beroep dat de informatie die verweerster vóór de afsluiting van de bestelprocedure verstrekt over de mogelijkheden waarover de consument beschikt om contact op te nemen, voldoet aan de wettelijke vereisten. Volgens verzoekster is de vermelding van een telefoon- of faxnummer immers niet nodig, gelet op de door verweerster geboden contactmogelijkheden via chat, e-mail en de terugbeloptie. In dit verband rijzen voor de beslechting van het geding relevante vragen over de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c) van richtlijn 2011/83/EU, waarop het antwoord niet zonder meer voor de hand ligt. Het is onvoldoende duidelijk onder welke voorwaarden de handelaar de consument vóór de sluiting van een overeenkomst op afstand een telefoonnummer, een faxnummer of een e-mailadres voor contactname moet medelen. **[Or. 8]**
- 13 a) Volgens de bewoordingen van artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB is de handelaar altijd verplicht om vóór de sluiting van de overeenkomst een telefoonnummer aan de consument mee te delen. Terwijl de handelaar informatie over een faxnummer alsook het adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening de aangesproken handelaar optreedt, enkel „gegebenenfalls” („indien van toepassing”) moet medelen, kan een overeenkomstige beperking voor het telefoonnummer niet worden afgeleid uit de bewoordingen van de wet.
- 14 De vraag rijst evenwel of de bewoordingen van artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB met het Unierecht verenigbaar zijn [OMISSIS]. Met de eerste prejudiciële vraag wordt verzocht om beantwoording van deze vraag.
- 15 aa) Volgens de verwijzende rechter zijn de bewoordingen van artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB niet verenigbaar met het Unierecht. Deze bepaling moet veeleer in overeenstemming met het Unierecht aldus worden uitgelegd dat de uitdrukking „gegebenenfalls” niet alleen ziet op de verplichting om informatie te verstrekken over een faxnummer en een e-mailadres, maar ook op de verplichting om een telefoonnummer mee te delen.
- 16 bb) De regelingen van artikel 246a, § 1, lid 1, eerste volzin, punt 2, en § 4, lid 1, EGBGB strekken ertoe artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU [OMISSIS] om te zetten en moeten in het licht van deze bepaling worden uitgelegd **[Or. 9]**, gelet op de volgens artikel 4 van die richtlijn beoogde harmonisatie. In artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU is bepaald dat

de handelaar de consument – voordat deze is gebonden door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe – op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie moet verstrekken over het geografische adres waar de handelaar gevestigd is en, indien beschikbaar, het telefoonnummer, het faxnummer en het e-mailadres van de handelaar, 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. Gelet op de duidelijke bewoordingen van de Unierechtelijke bepaling die ten grondslag ligt aan artikel 246a, lid 1, eerste volzin, punt 2, EGBGB, brengt die bepaling de beperking „gegebenenfalls” dan ook niet alleen in verband met de communicatiemiddelen fax en e-mail, maar ook met het telefoonnummer (zie ook Leidraad van het DG Justitie betreffende richtlijn 2011/83/EU, juni 2014, blz. 23).

- 17 b) In deze zaak rijst voorts de vraag welke betekenis de beperking „gegebenenfalls” heeft. Daarover gaan de tweede en de derde prejudiciële vraag.
- 18 aa) Gelet op de Engelse („where available”) en de Franse („lorsqu’ils sont disponibles”) taalversie van richtlijn 2011/83/EU betekent de in de Duitse versie gebruikte uitdrukking „gegebenenfalls” volgens de verwijzende rechter dat een handelaar enkel informatie moet verstrekken over de reeds in zijn onderneming voorhanden communicatiemiddelen. Daarentegen is hij niet gehouden een telefoon- of faxaansluiting dan wel een e-mailaccount nieuw te installeren, wanneer hij beslist in zijn onderneming ook overeenkomsten op afstand te sluiten [OMISSIS]. **[Or. 10]**
- 19 bb) Als de uitdrukking „gegebenenfalls” in die zin moet worden uitgelegd als „reeds in de onderneming voorhanden”, rijst ook de vraag of communicatiemiddelen enkel worden geacht in die zin voorhanden te zijn indien zij door de handelaar in elk geval ook worden gebruikt voor het contact met consumenten in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand sluit, dan wel of het ook gaat om de communicatiemiddelen die uitsluitend voor andere doeleinden worden gebruikt, bijvoorbeeld voor de communicatie met ondernemers of overheidsinstanties.
- 20 Uit de bewoordingen van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU valt niet af te leiden of de verplichting van de handelaar om informatie te verstrekken over een telefoon- of faxnummer, altijd reeds geldt wanneer hij over welke telefoon- of faxaansluiting ook beschikt, dan wel of deze verplichting alleen bestaat wanneer die aansluiting volgens de organisatieplannen van de handelaar bedoeld is voor het contact met consumenten in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand [OMISSIS].
- 21 Deze vraag is van belang omdat de ervaring leert dat handelaren vaak reeds over een telefoon- of faxaansluiting dan wel over een e-mailaccount beschikken om contact op te nemen met fabrikanten en tussenhandelaren bij wie zij de aan



consumenten op afstand te verkopen goederen betrekken. Bovendien hebben handelaren deze communicatiekanalen vaak ook nodig om contacten met dienstverrichters en leveranciers te onderhouden met het oog op de aanschaf en het onderhoud van productiemiddelen. Ten slotte zijn die communicatiekanalen vaak nodig om voor de overheid bereikbaar te zijn. Uit de omstandigheid dat een handelaar communicatiekanalen in stand houdt om contacten met ondernemers en overheidsinstanties mogelijk te maken die nodig zijn voor de bedrijfsmatige activiteit van zijn onderneming, kan – althans bij ondernemingen die functioneren op basis van arbeidsdeling – niet zonder meer **[Or. 11]** worden afgeleid dat hij al die communicatiekanalen in het kader van zijn bedrijfsorganisatie ook gebruikt voor de verkoop van goederen aan consumenten via overeenkomsten op afstand. Derhalve rijst de vraag of een handelaar die weliswaar over een communicatiekanaal als telefoon, fax of e-mail beschikt, maar die communicatiemiddelen in het kader van de organisatie van zijn onderneming uitsluitend gebruikt voor de communicatie met ondernemers of overheidsinstanties, krachtens artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU verplicht is om ook informatie over die communicatiemiddelen te verstrekken in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand.

- 22 Tegen die uitlegging van de uitdrukking „gegebenenfalls” pleit dat de handelaar in deze zaak bij het starten met verkopen op afstand in de praktijk verplicht zou zijn om de organisatie van zijn onderneming aan te passen en mogelijk extra medewerkers aan te werven opdat vragen van consumenten in verband met de sluiting van overeenkomsten op afstand ook kunnen worden behandeld via de telefoon- of telefaxaansluitingen die tot dan toe uitsluitend voor contacten met ondernemers en de overheid dienden. Indien werd aangenomen dat een zo verregaande informatieverplichting bestaat, zou onvermijdelijk inbreuk worden gemaakt op de op grond van artikel 16 en artikel 17, lid 1, van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie beschermde vrijheid van de ondernemer om zijn bedrijf te organiseren. Zeker wanneer de handelaar – zoals de rechter in hoger beroep in deze zaak aanneemt – in het kader van de sluiting van overeenkomsten op afstand andere communicatiemiddelen gebruikt, die beantwoorden aan de behoeften van de consument aan een snelle contactname en een efficiënte communicatie in de zin van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn, zou het volgens de verwijzende rechter **[Or. 12]** strijdig zijn met het in overweging 4 tot uitdrukking komende doel van richtlijn 2011/83/EU dat erin bestaat een juist evenwicht tot stand te brengen tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven, om de uitdrukking „gegebenenfalls” aldus uit te leggen dat de handelaar informatie moet verstrekken over alle in zijn onderneming reeds voorhanden communicatiemiddelen, los van de vraag of die communicatiemiddelen reeds worden gebruikt in het kader van de verkoop van zijn goederen via overeenkomsten op afstand.
- 23 c) Bij de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU rijst in deze zaak ook de niet voldoende opgehelderde vraag of de opsomming in die bepaling van de communicatiemiddelen „telefoon”, „fax”, en „e-mail”

exhaustief is, dan wel of de handelaar ook andere, daar niet vermelde communicatiemiddelen – zoals een chatbox of een terugbeloptie – mag gebruiken, voor zover die ook voor een snelle contactname en een efficiënte communicatie zorgen. Daarop ziet de vierde prejudiciële vraag.

- 24 aa) De bewoordingen van de lijst van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU beperken de plicht om de consument informatie te verstrekken tot het telefoonnummer, het faxnummer en het e-mailadres. De lijst vermeldt niet de door verweerster aan de consumenten bij de sluiting van een overeenkomst op afstand geboden mogelijkheid om door verweerster te worden opgebeld, en evenmin de door verweerster aan de consument geboden optie om via een chatbox te communiceren. Uit de bewoordingen van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU kan voorts niet worden afgeleid dat de daarin vermelde catalogus van **[Or. 13]** communicatiemiddelen louter exemplarisch is bedoeld. In die bepaling ontbreekt namelijk een verwijzing in die zin zoals „bijvoorbeeld” of „met name”.
- 25 bb) Bij de uitlegging van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU zijn echter niet alleen de bewoordingen van deze bepaling relevant. Integendeel, ook de context van die bepaling en de doelstellingen die worden nagestreefd met de regeling waarvan zij deel uitmaakt, moeten in aanmerking worden genomen (arrest Hof van 16 oktober 2008, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./deutsche internet versicherung, C-298/07, [OMISSIS] [ECLI:EU:C:2008:572], punt 15 en aldaar aangehaalde rechtspraak). Het doel en de strekking van de betreffende bepaling pleiten er volgens de verwijzende rechter voor dat de opsomming van de communicatiemiddelen als louter exemplarisch moet worden beschouwd [OMISSIS].
- 26 Volgens artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU heeft de verplichting van de handelaar om de consument informatie te verstrekken over de in die bepaling vermelde communicatiemiddelen tot doel dat de consument snel contact met de handelaar kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren. De reden voor de informatieverplichting is de bescherming van de consument (overweging 4 van richtlijn 2011/83/EU). De behoefte aan bescherming van de consument die een overeenkomst op afstand sluit, bestaat er duidelijk in dat deze consument – anders dan bij een overeenkomst die in aanwezigheid van beide contractanten in een winkel wordt gesloten – niet zonder meer snel en tot in alle details van de verkoper de informatie over het te kopen product of de omstandigheden van de koop kan verkrijgen. Artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU strekt er dus toe de consument mogelijkheden tot communicatie met de handelaar te bieden, waarmee dergelijke informatie die nodig is om op geïnformeerde wijze een commerciële transactie aan te gaan, snel en efficiënt van de handelaar kan worden verkregen. **[Or. 14]** Aangezien met de richtlijn volgens overweging 4 ervan een evenwicht tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven wordt nagestreefd, zou het de handelaar moeten zijn toegestaan om gebruik te maken van communicatiemiddelen die zijn ontwikkeld in het kader van de snel voortschrijdende informatietechnologie en die niet zijn vervat in de opsomming

van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU, voor zover die communicatiemiddelen een met telefoonoproepen, faxen en e-mails vergelijkbaar snelle en efficiënte communicatie mogelijk maken. Het Hof van Justitie van de Europese Unie gaat er ook met betrekking tot artikel 5, lid 1, onder c), van richtlijn 2000/31/EG van uit dat niet alleen telefoon en fax voor een efficiënte communicatie kunnen zorgen, maar ook een elektronisch contactformulier, voor zover de handelaar de door de consument gestelde vragen binnen een termijn van 30 tot 60 minuten beantwoordt (arrest Hof van 16 oktober 2008, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./deutsche internet versicherung, [OMISSIS] [ECLI:EU:C:2008:572], punt 35).

- 27 Verweerster zorgt in deze zaak met het door haar aangeboden terugbelsysteem en de mogelijkheid om te chatten voor een snelle contactname en een efficiënte communicatie. De rechter in hoger beroep heeft vastgesteld dat de keuzemogelijkheden waarin verweersters terugbelsysteem in casu voorziet, in wezen niet verschillen van de vragen die bij een telefonische hotline worden gesteld totdat de verbinding met een medewerker van de verweerster tot stand wordt gebracht. Bovendien heeft verweersters communicatiesysteem het bij verschillende vergelijkende onderzoeken duidelijk beter gedaan dan dat van andere handelaren, die conventionele hotlines voor hun klantendienst gebruiken. Tegen deze vaststellingen is bij het beroep in Revision geen bezwaar gemaakt. Bij het beroep in Revision is ook niet aangevoerd dat de communicatiekanalen van het terugbelsysteem en de chatbox die verweerster ter beschikking **[Or. 15]** stelt naast de mogelijkheid om contact op te nemen via e-mail, niet voldoen aan de door het Hof van Justitie van de Europese Unie vastgestelde voorwaarden inzake een efficiënte communicatie (zie arrest Hof van 16 oktober 2008, deutsche internet versicherung, [OMISSIS] [ECLI:EU:C:2008:572], punten 31 e.v.). Daarvoor bestaan er ook geen aanwijzingen.
- 28 3. Het beroep in Revision is voorts gericht tegen de aanname van de rechter in hoger beroep dat de informatie die verweerster verstrekt over de mogelijkheden om contact op te nemen via telefoon, voldoet aan de wettelijke voorwaarden inzake duidelijkheid en begrijpelijkheid. Daaraan staat namelijk de complexiteit van de procedure in de weg, waarbij de consument slechts met moeite na het klikken op verschillende onder elkaar geschoven webpagina's het telefoonnummer van verweerster kan vinden. In dit verband rijzen voor de beslechting van het geding relevante vragen over de uitlegging van artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU, waarop het antwoord niet zonder meer voor de hand ligt. Het is onvoldoende duidelijk aan de hand van welke maatstaven de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de door de handelaar aan de consument te verstrekken informatie moeten worden beoordeeld. De vijfde prejudiciële vraag is gericht op de precisering van die maatstaven.
- 29 a) Artikel 246a, § 4, lid 1, EGBGB bepaalt dat een handelaar de informatie als bedoeld in §§ 1 tot en met 3 van artikel 246a, EGBGB op duidelijke en begrijpelijke wijze moet verstrekken aan de consument, voordat deze erin toestemt de overeenkomst aan te gaan. Artikel 246a, § 4, lid 3, eerste volzin,

EGBGB bepaalt dat de handelaar bij een overeenkomst op afstand de genoemde informatie aan de consument moet verstrekken op een wijze die past bij de gebruikte middelen voor communicatie op afstand. Deze bepalingen strekken ertoe artikel 6, lid 1, en artikel 8, lid 1, van richtlijn 2001/83/EU om te zetten en moeten in het licht van laatstgenoemde bepalingen worden uitgelegd. **[Or. 16]**

- 30 b) In deze zaak rijst de vraag aan welke vereisten de door de handelaar via de contactmogelijkheden te verstrekken informatie moet voldoen opdat de Unierechtelijke transparantieplichting van duidelijkheid en begrijpelijkheid wordt nagekomen bij een via het internet aangegane transactie op afstand in de zin van artikel 6, lid 1, onder c) van richtlijn 2011/83/EU.
- 31 aa) In het beroep in Revision wordt aangevoerd dat niet is voldaan aan de vereisten inzake duidelijke en begrijpelijke informatie wanneer de consument bij een via het internet te sluiten overeenkomst op afstand het telefoonnummer van de handelaar enkel kan vinden door op verschillende onder elkaar geschoven webpagina's te klikken. Dat gaat in tegen het doel van artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU, dat erin bestaat de consument de mogelijkheid te bieden snel contact op te nemen en efficiënt te communiceren. In het beroep in Revision wordt dan ook het standpunt ingenomen dat met de in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU vermelde oogpunten „snel” en „efficiënt” rekening moet worden gehouden bij de uitlegging van de transparantieplichting als bedoeld in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2001/83/EU.
- 32 bb) Volgens de verwijzende rechter kan met dit standpunt niet worden ingestemd. Weliswaar strekt de krachtens artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU op de handelaar rustende verplichting ertoe de consument in staat te stellen om de handelaar snel te contacteren en efficiënt met hem te communiceren, maar de in artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU neergelegde transparantieplichting heeft volgens de bewoordingen van die bepaling geen betrekking op de in artikel 6, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU vermelde communicatiemiddelen zelf, maar wel op de vereisten waaraan de door de handelaar te verstrekken informatie over de communicatiemiddelen dient te voldoen. Dat blijkt ook uit artikel 8, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU, waarin de transparantieplichting **[Or. 17]** inzake overeenkomsten op afstand aldus wordt geconcretiseerd dat de handelaar de in artikel 6, lid 1, van de richtlijn voorgeschreven informatie in een duidelijke en begrijpelijke taal moet verstrekken of beschikbaar moet stellen op een wijze die past bij de gebruikte middelen voor communicatie op afstand. Daaruit volgt dat de informatie over de communicatiemiddelen niet moet worden beoordeeld aan de hand van de maatstaven „snel” en „efficiënt”, maar aan de hand van de criteria van de taalkundige begrijpelijkheid en de gepastheid van de informatie [OMISSIS] voor het betreffende medium. In casu heeft verweerster aan die transparantievereisten voldaan. Zij heeft de consument vóór het plaatsen van de bestelling namelijk in staat gesteld om via links en dus op de voor het internet gebruikelijke wijze de informatie over verweersters telefoonnummers te bereiken. De links waren in een duidelijke en begrijpelijke taal aangeduid („Hoe wilt u ons contacteren”,

„Algemeen hulpnummer”) en ingebed in een evenzeer duidelijke context („Contacteer ons”, „Indien u dat verkiest, kunt u ook ons algemene hulpnummer bellen”). Dat de consument verweersters **[Or. 18]** telefoonnummer niet meteen tijdens de bestelprocedure kon zien, maar pas na meerdere kliks, voldoet mogelijksterwijs niet aan de criteria „snel” en „efficiënt”. Volgens de uitlegging die de verwijzende rechter juist acht, is dat evenwel niet relevant.

[OMISSIS]