ARREST VAN HET HOF (Derde kamer)

5 juli 2012*

„Prejudiciële verwijzing — Richtlijn 97/7/EG — Consumentenbescherming — Op afstand gesloten overeenkomsten — Voorlichting van consument — Verstrekte of ontvangen informatie — Duurzame drager — Begrip — Hyperlink op website van leverancier — Herroepingsrecht”

In zaak C-49/11,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Oberlandesgericht Wien (Oostenrijk) bij beslissing van 26 januari 2011, ingekomen bij het Hof op 3 februari 2011, in de procedure

**Content Services Ltd**

tegen

**Bundesarbeitskammer,**

wijst HET HOF (Derde kamer),

samengesteld als volgt: K. Lenaerts, kamerpresident, J. Malenovský, E. Juhász (rapporteur), G. Arestis en T. von Danwitz, rechters,

advocaat-generaal: P. Mengozzi,

griffier: A. Impellizzeri, administrateur,

gezien de stukken en na de terechtzitting op 26 januari 2012,

gelet op de opmerkingen van:

— Content Services Ltd, vertegenwoordigd door J. Öhlböck, Rechtsanwalt,

— de Bundesarbeitskammer, vertegenwoordigd door A. M. Kosesnik-Wehrle en S. Langer, Rechtsanwälte,

— de Oostenrijkse regering, vertegenwoordigd door C. Pesendorfer als gemachtigde,

— de Belgische regering, vertegenwoordigd door T. Materne als gemachtigde,

— de Duitse regering, vertegenwoordigd door T. Henze en J. Kemper als gemachtigden,

— de Griekse regering, vertegenwoordigd door G. Kotta, F. Dedousi en G. Alexaki als gemachtigden,

* Procestaal: Duits.

— de Italiaanse regering, vertegenwoordigd door G. Palmieri als gemachtigde, bijgestaan door L. D'Ascia, avvocato dello Stato,

— de Nederlandse regering, vertegenwoordigd door C. M. Wissels en B. Koopman als gemachtigden,

— de Europese Commissie, vertegenwoordigd door M. Owsiany-Hornung en S. Grünheid als gemachtigden,

gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 6 maart 2012,

het navolgende

## Arrest

1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (PB L 144, blz. 19).

2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Content Services Ltd (hierna: „Content Services") en de Bundesarbeitskammer over de wijze waarop de consument die via internet een overeenkomst op afstand heeft gesloten, de informatie betreffende deze overeenkomst moet ontvangen.

### Toepasselijke bepalingen

*Recht van de Unie*

3 De punten 9, 11, 13, 14 en 22 van de considerans van richtlijn 97/7 bepalen:

„(9) [...] een overeenkomst op afstand wordt gekenmerkt door het gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand; [...] wegens de voortdurende ontwikkeling van deze technieken [is het] niet mogelijk [...] een uitputtende lijst daarvan op te stellen, hetgeen ertoe noopt beginselen vast te stellen die ook voor nog maar weinig gebruikte technieken gelden;

[...]

(11) [...] het gebruik van technieken voor communicatie op afstand [mag] niet tot een vermindering van de aan de consument verstrekte informatie [...] leiden; [...] het [is] derhalve wenselijk [...] te bepalen welke informatie, ongeacht de gebruikte communicatietechniek, verplicht aan de consument moet worden verstrekt; [...]

[...]

(13) [...] de met behulp van bepaalde elektronische technologieën verspreide informatie [is] vaak vluchtig [...] in zoverre zij niet op een duurzame drager wordt vastgelegd; [...] het [is] derhalve noodzakelijk [...] dat de consument tijdig schriftelijk de voor de goede uitvoering van de overeenkomst vereiste informatie ontvangt;

(14) [...] het [is] de consument vóór de sluiting van de overeenkomst niet mogelijk [...] *daadwerkelijk* het product te zien of van de aard van de dienstverrichting kennis te nemen; [...] tenzij anderszins in deze richtlijn bepaald, [is het] wenselijk [...] te voorzien in een herroepingsrecht; [...]

[...]

(22) [...] bij het gebruik van de nieuwe technologieën [beheerst] de consument de techniek niet [...]; [...] dus moet worden voorzien in de mogelijkheid dat de bewijslast bij de leverancier wordt gelegd".

4 Artikel 4 van deze richtlijn, met als opschrift „Voorafgaande informatie", bepaalt:

„1. Voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten, moet de consument tijdig beschikken over de volgende informatie:

a) identiteit van de leverancier en, in geval van overeenkomsten waarbij vooruitbetaling verlangd wordt, diens adres;

b) belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst;

c) prijs van het goed of de dienst, alle belastingen inbegrepen;

d) leveringskosten, in voorkomend geval;

e) wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst;

f) het bestaan van een herroepingsrecht, behalve voor de in artikel 6, lid 3, bedoelde gevallen;

[...]

2. De in lid 1 bedoelde informatie waarvan het commerciële oogmerk ondubbelzinnig moet blijken, dient met alle aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand aangepaste middelen, op duidelijke en begrijpelijke wijze te worden verstrekt, met inachtneming van met name de beginselen van eerlijkheid bij commerciële transacties alsmede de beginselen betreffende de bescherming van hen die volgens de nationale wetgeving van de diverse lidstaten handelingsonbekwaam zijn, zoals minderjarigen.

[...]"

5 Artikel 5 van deze richtlijn, met als opschrift „Schriftelijke bevestiging van de informatie", bepaalt:

„1. Bij de uitvoering van de overeenkomst ontvangt de consument tijdig en, voor zover het niet aan derden te leveren goederen betreft, uiterlijk bij de levering, schriftelijk of op een te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke drager een bevestiging van de in artikel 4, lid 1, sub a tot en met f, genoemde informatie, tenzij deze informatie hem reeds vóór de sluiting van de overeenkomst schriftelijk of op een andere te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame drager werd verstrekt.

De volgende informatie dient in ieder geval te worden verstrekt:

— schriftelijke informatie over de voorwaarden waaronder en de wijze waarop van het herroepingsrecht in de zin van artikel 6 gebruik kan worden gemaakt, met inbegrip van de in artikel 6, lid 3, eerste streepje, bedoelde gevallen;

— het geografische adres van de vestiging van de leverancier waar de consument met zijn klachten terecht kan;

— de informatie over bestaande aftersalesservice en commerciële garantie;

— de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst, indien deze van onbepaalde duur is of een duur van meer dan één jaar heeft.

2. Lid 1 is niet van toepassing op diensten die zelf met behulp van een techniek voor communicatie op afstand worden uitgevoerd wanneer deze diensten in één keer worden verleend en door de communicatietechniekexploitant worden gefactureerd. Niettemin moet de consument in ieder geval kennis kunnen dragen van het geografische adres van de vestiging van de leverancier waar de consument zijn klachten kan indienen."

6 Artikel 6 van richtlijn 97/7, met als opschrift „Herroepingsrecht", luidt:

„1. Bij elke overeenkomst op afstand beschikt de consument over een termijn van ten minste 7 werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen. [...]

[...]

3. Tenzij de partijen anders zijn overeengekomen, kan de consument het in lid 1 bedoelde herroepingsrecht niet uitoefenen voor overeenkomsten:

— betreffende de levering van diensten waarvan de uitvoering met instemming van de consument begonnen is vóór het einde van de in lid 1 bedoelde termijn van zeven werkdagen;

[...]"

7 Artikel 14 van richtlijn 97/7, met als opschrift „Minimumclausule", bepaalt dat de lidstaten ter verhoging van het beschermingsniveau van de consument op het onder deze richtlijn vallende gebied strengere bepalingen kunnen aannemen of handhaven, voor zover deze verenigbaar zijn met het VWEU en dat die bepalingen in voorkomend geval een door redenen van algemeen belang ingegeven verbod op hun grondgebied omvatten, op de handel via overeenkomsten op afstand in bepaalde goederen of diensten, met name geneesmiddelen, een en ander met inachtneming van het Verdrag.

8 Voor de toepassing van richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de richtlijnen 90/619/EEG (van de Raad), 97/7/EG en 98/27/EG (PB L 271, blz. 16) wordt volgens artikel 2, sub f, ervan onder „duurzame drager" verstaan: „ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt".

9 Voor de toepassing van richtlijn 2002/92/EG van het Europees Parlement en de Raad van 9 december 2002 betreffende verzekeringsbemiddeling (PB 2003, L 9, blz. 3) wordt volgens artikel 2, punt 12, ervan onder „duurzame drager" verstaan: „elk hulpmiddel dat de klant in staat stelt aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat hij deze gedurende een voor het doel van de informatie toereikende periode kan raadplegen en waarmee de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd".

10 Voor de toepassing van richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133, blz. 66) wordt volgens artikel 3, sub m, ervan onder „duurzame drager" verstaan: „ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan

op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt".

11 Ingevolge artikel 31 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 en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304, blz. 64) wordt laatstgenoemde richtlijn met ingang van 13 juni 2014 ingetrokken. Voor de toepassing van richtlijn 2011/83 wordt volgens artikel 2, punt 10, ervan onder „duurzame gegevensdrager" verstaan: „ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt".

*Oostenrijks recht*

12 Richtlijn 97/7 is omgezet in nationaal recht bij het Konsumentenschutzgesetz (wet inzake consumentenbescherming) van 8 maart 1979 (BGBl. 140/1979), in de op het hoofdgeding toepasselijke versie (hierna: „KSchG").

13 § 5c, lid 1, KSchG bepaalt:

„De consument moet tijdig vóór het opgeven van zijn bestelling beschikken over informatie betreffende:

1. de naam (de handelsnaam) en het contactadres van de onderneming;

2. de belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst;

3. de prijs van het goed of de dienst, alle belastingen inbegrepen;

4. de leveringskosten, in voorkomend geval;

5. de wijze van betaling, levering of uitvoering van de dienst;

6. het bestaan van een herroepingsrecht, behalve voor de in § 5f bedoelde gevallen;

[...]"

14 § 5d, leden 1 en 2, KSchG, bepaalt:

„(1) De consument moet tijdig gedurende de uitvoering van de overeenkomst, in geval van niet voor de levering aan derden bestemde goederen uiterlijk op het moment van levering, een schriftelijke bevestiging van de in § 5c, lid 1, punten 1 tot en met 6, [KSchG] bedoelde informatie ontvangen, voor zover hem deze niet reeds vóór het sluiten van de overeenkomst schriftelijk is verstrekt. De schriftelijke bevestiging (mededeling van informatie) wordt beschouwd als een bevestiging op een ter beschikking van de consument staande en voor hem toegankelijke duurzame drager.

(2) Aan de consument moet bovendien tijdig schriftelijk of op een te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame drager de volgende informatie worden verstrekt:

1. informatie over de voorwaarden waaronder en de wijze waarop van het herroepingsrecht in de zin van § 5e KSchG gebruik kan worden gemaakt, met inbegrip van de in § 5f, punt 1, KSchG bedoelde gevallen;

2. het geografische adres van de vestiging van de onderneming waar de consument in voorkomend geval met zijn klachten terecht kan;

3. informatie over bestaande aftersalesservice en commerciële garantie, en

4. de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst, indien deze van onbepaalde duur is of een duur van meer dan één jaar heeft."

15 § 5e, leden 1 tot en met 3, KSchG bepaalt:

„(1) De consument kan een op afstand gesloten overeenkomst opzeggen of een op afstand opgegeven bestelling herroepen vóór het verstrijken van de in leden 2 en 3 bedoelde termijnen. Het volstaat dat de verklaring van herroeping vóór het verstrijken van de termijn wordt gestuurd.

(2) De termijn voor herroeping bedraagt zeven werkdagen. Zaterdag wordt niet als een werkdag beschouwd. De termijn loopt, wat overeenkomsten inzake levering van goederen betreft, vanaf de dag waarop de consument de goederen ontvangt en, wat overeenkomsten inzake het verrichten van diensten betreft, vanaf de dag van sluiting van de overeenkomst.

(3) Indien de onderneming niet heeft voldaan aan de informatieverplichting van § 5d, leden 1 en 2, bedraagt de termijn voor herroeping drie maanden vanaf de in lid 2 genoemde tijdstippen. Indien de onderneming tijdens deze termijn haar verplichtingen nakomt, begint de termijn voor de uitoefening van het in lid 2 bedoelde herroepingsrecht te lopen vanaf de datum waarop de onderneming de informatie heeft meegedeeld."

16 Volgens § 5f, lid 1, KSchG, heeft de consument bij overeenkomsten inzake dienstverrichting geen herroepingsrecht indien met de uitvoering van de overeenkomst ten opzichte van de consument en met zijn instemming, binnen zeven werkdagen vanaf de sluiting van de overeenkomst een begin is gemaakt.

## Hoofdgeding en prejudiciële vraag

17 Content Services, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Engels recht, met filiaal te Mannheim (Duitsland), biedt verschillende onlinediensten aan op haar website, die in het Duits is opgesteld en tevens in Oostenrijk toegankelijk is. Aan de hand van deze website kunnen met name gratis software of proefversies van software tegen betaling worden gedownload.

18 Om deze site te kunnen gebruiken, moeten de internetgebruikers een aanmeldingsformulier invullen. Wanneer zij hun bestelling opgeven, moeten de internetgebruikers door het afvinken van een daartoe bestemd vakje in het formulier, verklaren dat zij de algemene verkoopsvoorwaarden aanvaarden en afzien van hun herroepingsrecht. De in de artikelen 4 en 5 van richtlijn 97/7 genoemde informatie, meer bepaald die met betrekking tot het herroepingsrecht, wordt niet rechtstreeks aan de internetgebruikers getoond, maar zij kunnen deze wel visualiseren door een link aan te klikken op de pagina die zij met het oog op de sluiting van de overeenkomst invullen. Zonder het afvinken van dit vakje kan geen abonnementsovereenkomst met Content Services worden gesloten.

19 Na het opgegeven van de bestelling, ontvangt de betrokken internetgebruiker van Content Services een e-mail met een verwijzing naar een internetadres, alsmede een gebruikersnaam en een wachtwoord. Deze e-mail bevat voorts de mededeling dat de gebruiker na het invoeren van zijn gebruikersnaam en wachtwoord onmiddellijk toegang krijgt tot de inhoud van de website en dat hij de toegangsgegevens op een veilige plek dient op te slaan.

20 Deze e-mail bevat geen informatie over het herroepingsrecht. Informatie over dit recht kan enkel worden verkregen via een link die in deze e-mail wordt meegedeeld.

21 Vervolgens ontvangt de internetgebruiker van Content Services een factuur van 96 EUR voor de toegang tot de inhoud van de website gedurende een periode van 12 maanden. Deze factuur wijst de internetgebruiker erop dat hij heeft aanvaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht en hij dus niet meer de mogelijkheid heeft om de abonnementsovereenkomst op te zeggen.

22 Het hoofdgeding is ingeleid door de Bundesarbeitskammer, de instantie die bevoegd is voor consumentenbescherming en die haar zetel in Wenen (Oostenrijk) heeft. Deze instantie maakt bezwaar tegen de door Content Services gevolgde handelspraktijk omdat zij in strijd is met verscheidene Unierechtelijke en nationaalrechtelijke voorschriften inzake consumentenbescherming.

23 Content Services, die voor het Handelsgericht Wien in het ongelijk is gesteld, is bij het Oberlandesgericht Wien tegen het vonnis van deze rechter opgekomen.

24 Het Oberlandesgericht Wien stelt vast dat in casu de informatie inzake het herroepingsrecht niet in de bevestigingsmail zelf staat en enkel kan worden verkregen via een in deze e-mail meegedeelde link. Een website kan evenwel op elk moment worden gewijzigd en staat dus niet duurzaam ter beschikking van de consument.

25 Van oordeel dat de uitlegging van de bepalingen van richtlijn 97/7 noodzakelijk is voor de beslechting van het geschil dat bij hem aanhangig is, heeft het Oberlandesgericht Wien de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende prejudiciële vraag:

„Is voldaan aan het vereiste van artikel 5, lid 1, van richtlijn [97/7] op grond waarvan een consument de bevestiging van de daarin genoemde informatie moet ontvangen op een te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame drager, tenzij deze informatie hem reeds vóór de sluiting van de overeenkomst op een te zijner beschikking staande duurzame drager werd verstrekt, indien deze informatie aan de consument via een hyperlink op de website van de ondernemer ter beschikking wordt gesteld, welke link te vinden is in een tekst die de consument door het plaatsen van een vinkje moet markeren als gelezen, alvorens een contractuele relatie tot stand kan komen?”

## Beantwoording van de prejudiciële vraag

26 Met zijn vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 aldus moet worden uitgelegd dat een handelspraktijk die erin bestaat de in deze bepaling bedoelde informatie aan de consument enkel ter beschikking te stellen via een hyperlink op een website van de betrokken onderneming, aan de vereisten van deze bepaling voldoet.

27 Uit het verzoek om een prejudiciële beslissing volgt dat de consumenten vóór de sluiting van een overeenkomst op afstand, enkel toegang hebben tot de informatie met name inzake het herroepingsrecht door een link aan te klikken die hen doorverwijst naar een onderdeel van de website van Content Services. Tevens volgt eruit dat deze consumenten, na het opgeven van hun bestelling, van Content Services een e-mail ontvangen die geen enkele informatie over dit recht bevat, maar waarin een link staat naar de website van Content Services waarop bepaalde informatie inzake het herroepingsrecht kan worden verkregen.

28 Volgens artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 moet de consument schriftelijk of op een te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke drager een bevestiging van de relevante informatie ontvangen tenzij deze informatie hem reeds vóór de sluiting van de overeenkomst schriftelijk of op een andere dergelijke drager werd verstrekt.

29 Uit deze bepaling volgt dat een handelaar, wanneer hij vóór de sluiting van de overeenkomst bepaalde informatie ter beschikking van de consument stelt op een andere wijze dan schriftelijk of op een ter beschikking van de consument staande en voor hem toegankelijke drager, verplicht is de relevante informatie schriftelijk of op een andere dergelijke drager te bevestigen.

30 In het hoofdgeding rijst de vraag of de door Content Services gevolgde handelspraktijk inhoudt dat de relevante informatie vóór de sluiting van de overeenkomst aan de consument wordt verstrekt op een duurzame drager of dat deze consument nadien bevestiging van deze informatie ontvangt via een dergelijke drager.

31 Ten eerste moet worden nagegaan of de relevante informatie in het kader van deze handelspraktijk aan de consument is „verstrekt" of door hem is „ontvangen" in de zin van artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7.

32 Dienaangaande moet worden vastgesteld dat noch richtlijn 97/7 noch de voor de uitlegging ervan relevante stukken, zoals de voorbereidende werkzaamheden, duidelijkheid scheppen over de precieze strekking van de in artikel 5, lid 1, van deze richtlijn vermelde begrippen „ontvangen" en „verstrekken". Bijgevolg moet de betekenis van deze begrippen worden bepaald in overeenstemming met hun in de omgangstaal gebruikelijke betekenis, met inachtneming van de context waarin zij worden gebruikt en de doeleinden die worden beoogd door de regeling waarvan zij deel uitmaken (zie met name in die zin arrest van 10 maart 2005, easyCar, C-336/03, Jurispr. blz. I-1947, punten 20 en 21).

33 Wat de in de omgangstaal gebruikelijke betekenis betreft, moet met de Commissie worden vastgesteld dat de in de genoemde bepaling gebruikte begrippen „ontvangen" en „verstrekt" betrekking hebben op een procedure van mededeling, wat het eerste begrip betreft vanuit het oogpunt van de consument en, wat het tweede begrip betreft, vanuit het oogpunt van de leverancier. In het kader van een procedure van mededeling van informatie, is geen specifiek optreden door de bestemmeling van de informatie vereist. Wanneer echter aan de consument een link wordt gezonden, moet deze een handeling verrichten om kennis te nemen van de betrokken informatie en moet hij in elk geval deze link aanklikken.

34 Wat de context betreft waarin de betrokken begrippen worden gebruikt, zij eraan herinnerd dat artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 beoogt te waarborgen dat aan de consument de informatie wordt meegedeeld die vereist is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en vooral voor de uitoefening van zijn consumentenrechten, met name zijn herroepingsrecht. Zoals de Italiaanse regering opmerkt, bevat deze bepaling een hele reeks voorwaarden ter bescherming van de consument, die de zwakke partij is bij op afstand gesloten overeenkomsten.

35 Voorts zij dienaangaande vastgesteld dat, terwijl de wetgever van de Unie in artikel 4 van richtlijn 97/7 in de meerderheid van de taalversies heeft gekozen voor een neutrale formulering, volgens welke de consument over de relevante informatie moet „beschikken", hij voor de handelaar daarentegen een meer dwingend begrip heeft gekozen in artikel 5, lid 1, van deze richtlijn, volgens hetwelk de consument de bevestiging van deze informatie moet „ontvangen". Dit begrip geeft uitdrukking aan de gedachte dat, wat de bevestiging van de informatie aan de consumenten betreft, een passieve houding van deze consumenten volstaat.

36 De doelstelling van richtlijn 97/7 bestaat erin consumenten een ruime bescherming te bieden door hun bepaalde rechten te verlenen inzake op afstand gesloten overeenkomsten. Uit punt 11 van de considerans van deze richtlijn volgt dat het de doelstelling van de wetgever van de Unie is, te vermijden dat het gebruik van technieken voor communicatie op afstand tot een vermindering van de aan de consument verstrekte informatie leidt.

37 In die omstandigheden moet worden vastgesteld dat, wanneer informatie die zich op de website van de verkoper bevindt enkel toegankelijk is via een aan de consument meegedeelde link, deze informatie niet aan deze consument is „verstrekt" en evenmin door hem is „ontvangen" in de zin van artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7.

38 Ten tweede moet worden nagegaan of een website waarvan de informatie voor de consumenten toegankelijk is door te klikken op een door de verkoper aangeboden link, als een „duurzame drager" in de zin van artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 moet worden beschouwd.

39 Dienaangaande dient te worden vastgesteld dat deze bepaling twee mogelijkheden biedt: de consument moet de relevante informatie „schriftelijk" of „op een andere [...] duurzame drager" ontvangen.

40 Daaruit kan worden afgeleid dat de Uniewetgever heeft voorzien in twee vanuit functioneel oogpunt gelijkwaardige mogelijkheden, en dus in een vereiste van gelijkwaardigheid van dergelijke dragers.

41 Derhalve kan worden aangenomen, zoals volgt uit de door de Oostenrijkse, de Belgische en de Griekse regering bij het Hof ingediende opmerkingen, dat een andere dan een papieren drager kan beantwoorden aan de vereisten van consumentenbescherming in het kader van de nieuwe technologieën op voorwaarde dat deze drager dezelfde functies vervult als de papieren drager.

42 Daaruit volgt dat de duurzame drager in de zin van artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 moet waarborgen dat de consument, op dezelfde manier als in geval van een papieren drager, de in deze bepaling vermelde informatie in bezit heeft, zodat hij, in voorkomend geval, zijn rechten kan doen gelden.

43 Voor zover een drager de consument in staat stelt de bedoelde aan hem persoonlijk gerichte informatie op te slaan, waarborgt dat de inhoud ervan niet wordt gewijzigd en dat de informatie gedurende een passende termijn toegankelijk is, en de drager de consumenten de mogelijkheid biedt om deze informatie ongewijzigd weer te geven, moet deze drager als „duurzaam" in de zin van deze bepaling worden beschouwd.

44 Een dergelijke benaderingswijze wordt bevestigd door de definities van het begrip „duurzame drager" die de Uniewetgever in andere regelingen heeft gegeven, met name in artikel 2, sub f, van richtlijn 2002/65, in artikel 2, punt 12, van richtlijn 2002/92 en in artikel 3, sub m, van richtlijn 2008/48. Hoewel deze richtlijnen in casu niet van toepassing zijn, is er geen enkele reden om aan te nemen, zoals de advocaat-generaal in punt 36 van zijn conclusie heeft opgemerkt, dat zij zouden verwijzen naar een ander begrip dan het in richtlijn 97/7 gebruikte begrip. Dit geldt des te meer wat richtlijn 2011/83 betreft, die richtlijn 97/7 vanaf 13 juni 2014 zal vervangen en die in artikel 2, punt 10, ervan het begrip „duurzame drager" definieert aan de hand van de in vorig punt genoemde criteria.

45 Ook het Hof van de Europese Vrijhandelsassociatie (EVA) heeft in zijn arrest van 27 januari 2010, Inconsult Anstalt/Finanzmarktaufsicht (E-4/09, EFTA Court Report, blz. 86) deze redering gevolgd om het begrip „duurzame drager" in de zin van richtlijn 2002/92 uit te leggen.

46 Uit de stukken blijkt echter niet dat de website van de verkoper waarnaar de aan de consument getoonde link verwijst, laatstgenoemde in staat stelt de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat hij er toegang toe heeft en deze informatie ongewijzigd kan weergeven gedurende een passende termijn zonder enige mogelijkheid voor de verkoper de inhoud ervan eenzijdig te wijzigen.

47 Content Services haalt een verslag aan van de European Securities Markets Expert Group (ESME) van 2007, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen „gewone websites" („ordinary websites") en „geavanceerde websites" („sophisticated websites") en wordt aangenomen dat sommige van deze geavanceerde websites een duurzame drager kunnen vormen.

48 Content Services betoogt dat de technische vooruitgang en de snelle veranderingen van nieuwe technologieën het mogelijk maken websites te ontwerpen die kunnen waarborgen dat de informatie, zonder deze volledig onder de controle van de consument te brengen, kan worden opgeslagen, toegankelijk is en door de consument gedurende een passende termijn kan worden weergegeven.

49 Zonder in te gaan op de vraag of het gebruik van een aldus ontwikkelde website aan de vereisten van richtlijn 97/7 kan voldoen, staat vast, en wordt door Content Services zelf erkend, dat zij geen gebruikmaakt van een dergelijke site voor de activiteit die in het hoofdgeding aan de orde is.

50 Bijgevolg kan een website, zoals die welke in het hoofdgeding aan de orde is, waarvan de informatie voor de consumenten enkel toegankelijk is door een door de verkoper meegedeelde link aan te klikken, niet als een „duurzame drager" in de zin van artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 worden beschouwd.

51 Gelet op een en ander dient op de gestelde vraag te worden geantwoord dat artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 aldus moet worden uitgelegd dat een handelspraktijk die erin bestaat de in deze bepaling bedoelde informatie voor de consument enkel toegankelijk te maken via een hyperlink op een website van de betrokken onderneming, niet aan de vereisten van deze bepaling voldoet, aangezien deze informatie niet door deze onderneming wordt „verstrekt" en evenmin door de consument wordt „ontvangen" in de zin van deze bepaling, en dat een website als aan de orde in het hoofdgeding niet als een „duurzame drager" in de zin van dit artikel 5, lid 1, kan worden beschouwd.

**Kosten**

52 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de nationale 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 (Derde kamer) verklaart voor recht:

**Artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten moet aldus worden uitgelegd dat een handelspraktijk die erin bestaat de in deze bepaling bedoelde informatie voor de consument enkel toegankelijk te maken via een hyperlink op een website van de betrokken onderneming, niet aan de vereisten van deze bepaling voldoet, aangezien deze informatie niet door deze onderneming wordt „verstrekt" en evenmin door de consument wordt „ontvangen" in de zin van deze bepaling, en dat een website als aan de orde in het hoofdgeding niet als een „duurzame drager" in de zin van dit artikel 5, lid 1, kan worden beschouwd.**

ondertekeningen