



Pers en Voorlichting

Hof van Justitie van de Europese Unie

PERSCOMMUNIQUÉ nr. 21/17

Luxemburg, 2 maart 2017

Arrest in zaak C-568/15

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main
eV / comtech GmbH

De kosten van een oproep naar een telefoonnummer van een klantenservice mogen niet meer bedragen dan de kosten van een gewone oproep

De Duitse onderneming comtech verkoopt elektrische en elektronische apparaten. Zij vermeldt op haar website een telefoonnummer waarop contact kan worden opgenomen met haar afdeling klantenservice. Het gaat om een 0180-nummer. Zulke nummers worden in Duitsland doorgaans gebruikt door helpdesks waarmee tegen nationaal tarief contact kan worden opgenomen. De kosten om naar dit speciale (niet-geografische) nummer te bellen¹, zijn hoger dan de kosten van een gewone oproep naar een vast (geografisch) nummer of een mobiel nummer.

Een Duitse vereniging ter bestrijding van oneerlijke handelspraktijken (Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV) heeft het Landgericht Stuttgart (rechter in eerste aanleg Stuttgart, Duitsland) verzocht om comtech te gelasten de hierboven beschreven praktijk, die zij oneerlijk acht, te staken. In die context heeft het Landgericht het Hof van Justitie verzocht om vooraf de richtlijn betreffende consumentenrechten² uit te leggen. Volgens deze richtlijn moeten de lidstaten erop toezien dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze telefonisch contact met de handelaar kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief. Het begrip „basistarief” wordt in deze richtlijn evenwel niet gedefinieerd.

In zijn arrest van vandaag **antwoordt het Hof dat** het begrip „basistarief” aldus moet worden uitgelegd dat **de kosten van een oproep over een gesloten overeenkomst naar een door een handelaar opengestelde servicelijn niet meer mogen bedragen dan de kosten van een oproep naar een gewoon vast geografisch of mobiel nummer.**

Volgens het Hof refereert het begrip „basistarief” in de omgangstaal aan de kosten van een gewone oproep. Zowel uit de context waarin dit begrip in de richtlijn wordt gebruikt als uit het doel van de richtlijn, een hoog niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken, blijkt dat dit begrip moet worden opgevat in deze gebruikelijke betekenis.

Indien handelaren het recht zouden hebben om hogere tarieven in rekening te brengen dan het tarief voor een gewone oproep, zou dit consumenten immers ervan kunnen weerhouden om naar de servicelijn te bellen teneinde informatie over de overeenkomst te krijgen of om hun rechten op het gebied van met name garantie of herroeping te laten gelden.

Voorts preciseert het Hof nog dat het, voor zover niet méér in rekening wordt gebracht dan de kosten van een gewone oproep, irrelevant is of de betrokken handelaar winst haalt uit deze servicelijn.

¹ 0,14 EUR per minuut vanaf het Duitse vaste netwerk en 0,42 EUR per minuut vanaf een mobiel netwerk.

² 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 2011, L 304, blz. 64).

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