



## Jurisprudentie

**Zaak C-568/15**

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV  
tegen  
comtech GmbH**

(verzoek om een prejudiciële beslissing, ingediend door het Landgericht Stuttgart)

„Prejudiciële verwijzing – Consumentenbescherming – Richtlijn 2011/83/EU – Artikel 21 – Communicatie per telefoon – Openstelling van een telefoonnummer door een handelaar om consumenten de mogelijkheid te bieden contact met hem op te nemen over een gesloten overeenkomst – Verbod om een hoger tarief dan het basistarief toe te passen – Begrip ‚basistarief‘”

Samenvatting – Arrest van het Hof (Zevende kamer) van 2 maart 2017

*Bescherming van de consument – Consumentenovereenkomsten – Richtlijn 2011/83 – Communicatie per telefoon – Openstelling van een telefoonnummer door een handelaar om consumenten de mogelijkheid te bieden contact met hem op te nemen over een gesloten overeenkomst – Kosten van een oproep naar dat telefoonnummer – Begrip basistarief – Hogere kosten dan voor een oproep naar een gewoon vast of mobiel nummer – Daarvan uitgesloten – Vraag of de handelaar al dan niet winst haalt uit deze telefoonlijn – Geen invloed*

*(Richtlijn 2011/83 van het Europees Parlement en de Raad, art. 21)*

Het begrip „basistarief”, als bedoeld in artikel 21 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, moet aldus 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. Voor zover deze limiet in acht wordt genomen, is het irrelevant of de betrokken handelaar winst haalt uit deze servicelijn.

Indien het begrip „basistarief” aldus werd uitgelegd dat handelaren het recht hebben om hogere tarieven in rekening te brengen dan het tarief voor een gewone oproep naar een vast geografisch of een mobiel nummer, zou dit consumenten namelijk ontraden om naar een servicelijn te bellen teneinde informatie over een gesloten overeenkomst te krijgen of om hun rechten op het gebied van met name garantie of herroeping te laten gelden.

(zie punten 29 en 32 en dictum)