



Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Zevende kamer)

2 maart 2017¹

„Prejudiciële verwijzing — Consumentenbescherming — Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 21 — Communicatie per telefoon — Openstelling van een telefoonnummer door een handelaar teneinde 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”

In zaak C-568/15,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Landgericht Stuttgart (rechter in eerste aanleg Stuttgart, Duitsland) bij beslissing van 15 oktober 2015, ingekomen bij het Hof op 5 november 2015, in de procedure

Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV

tegen

comtech GmbH,

wijst

HET HOF (Zevende kamer),

samengesteld als volgt: A. Prechal (rapporteur), kamerpresident, C. Toader en E. Jarašiūnas, rechters,

advocaat-generaal: M. Szpunar,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, vertegenwoordigd door M. Ross en M. Hammer, Rechtsanwältin,
- de Estse regering, vertegenwoordigd door K. Kraavi-Käerdi als gemachtigde,
- de Litouwse regering, vertegenwoordigd door D. Kriauciūnas en K. Mickutė als gemachtigden,
- de Nederlandse regering, vertegenwoordigd door J. Langer en M. Bulterman als gemachtigden,
- de Finse regering, vertegenwoordigd door S. Hartikainen als gemachtigde,

¹ — Procestaal: Duits.

— de Europese Commissie, vertegenwoordigd door D. Roussanov en S. Grünheid als gemachtigden, gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 10 november 2016, het navolgende

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van 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 (PB 2011, L 304, blz. 64).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen enerzijds de Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, een vereniging ter bestrijding van oneerlijke handelspraktijken, en anderzijds comtech GmbH, een Duitse onderneming die elektronische en elektrische apparaten verkoopt, betreffende het tarief dat deze onderneming in rekening brengt voor telefonische oproepen naar haar afdeling klantenservice.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

- 3 In artikel 1 van richtlijn 2011/83 wordt het doel van deze richtlijn als volgt omschreven:

„Het doel van deze richtlijn is om door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen aan de goede werking van de interne markt door bepaalde aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake tussen consumenten en handelaren gesloten overeenkomsten onderling aan te passen.”
- 4 Artikel 6 van deze richtlijn, met het opschrift „Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten”, bepaalt in lid 1:

„Voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

[...]

f) de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;

[...]”
- 5 Artikel 13, lid 1, eerste alinea, van deze richtlijn luidt:

„De handelaar vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief, voor zover van toepassing, de leveringskosten, onverwijld en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de dag waarop hij wordt geïnformeerd van de beslissing van de consument om de overeenkomst overeenkomstig artikel 11 te herroepen.”

6 Artikel 19 van richtlijn 2011/83 bepaalt:

„De lidstaten verbieden handelaars om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de handelaar als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden.”

7 Artikel 21 van deze richtlijn, „Communicatie per telefoon”, luidt als volgt:

„De lidstaten zien erop toe dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief.

De eerste alinea laat de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet.”

Duits recht

8 Het Bürgerliche Gesetzbuch (burgerlijk wetboek) bepaalt in § 312a, met het opschrift „Algemene verplichtingen en beginselen bij consumentenovereenkomsten; bij afspraken omtrent vergoedingen in acht te nemen beperkingen”:

„[...]

5) Een afspraak die een consument ertoe verplicht een vergoeding te betalen wanneer hij de handelaar met vragen om uitleg of opheldering over een tussen hen gesloten overeenkomst belt op een nummer dat deze handelaar daartoe ter beschikking stelt, is nietig indien de afgesproken vergoeding hoger is dan de vergoeding die verschuldigd is voor het loutere gebruik van de telecommunicatiedienst. Indien een afspraak nietig is op grond van de eerste volzin, dan is de consument ook jegens de aanbieder van de telecommunicatiedienst niet gehouden een vergoeding voor de oproep te betalen. De aanbieder van de telecommunicatiedienst heeft het recht de vergoeding voor het loutere gebruik van de telecommunicatiedienst op te eisen van de handelaar die de nietige afspraak met de consument heeft gemaakt.

[...]”

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

9 Comtech vermeldt op haar website een servicenummer waarop met name klanten die reeds een koopovereenkomst met haar hebben gesloten en informatie willen krijgen of een klacht willen indienen, terecht kunnen. Het betreft 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 zogenoemde „niet-geografische” nummer te bellen, zijn hoger dan de kosten van een gewone oproep naar een zogenoemd „geografisch” vast nummer of naar een mobiel nummer. Uit de verwijzingsbeslissing blijkt dat het 0,14 EUR per minuut kost om met een vast toestel naar het 0180-nummer van comtech te bellen, en 0,42 EUR per minuut om met een mobiel toestel naar dat nummer te bellen.

- 10 Volgens de Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main vormt de terbeschikkingstelling van een servicelijn waarvan het gebruik meer kost dan het plegen van een gewone oproep een oneerlijke handelspraktijk die in strijd is met § 312a, lid 5, van het Bürgerliche Gesetzbuch. Zij heeft comtech dan ook aangemaand de gelaakte gedraging te staken en heeft haar voor het Landgericht Stuttgart gedaagd.
- 11 Voor deze rechter heeft comtech betoogd dat een handelaar volgens § 312a, lid 5, van het Bürgerliche Gesetzbuch, gelezen in het licht van artikel 21 van richtlijn 2011/83, geen winst mag maken met een servicelijn. Deze bepalingen verzetten zich er volgens haar dus niet tegen dat oproepen naar een servicelijn méér kosten dan „gewone” oproepen, omdat de handelaar aldus in staat wordt gesteld de kosten te compenseren die hij voor de terbeschikkingstelling van een dergelijke lijn moet maken, zonder er evenwel winst uit te halen.
- 12 De verwijzende rechter zet uiteen dat het voor de beslechting van het hoofdgeding noodzakelijk is dat het in § 312a, lid 5, van het Bürgerliche Gesetzbuch vermelde begrip „vergoeding die verschuldigd is voor het loutere gebruik van de telecommunicatiedienst” wordt uitgelegd. Aangezien de tarieven van servicelijnen als die welke in het hoofdgeding aan de orde is krachtens artikel 21 van richtlijn 2011/83 zijn geharmoniseerd op Europees niveau, moet ook dit laatste artikel worden uitgelegd. Volgens de verwijzende rechter is daarin bepaald dat de consument niet meer dan het basistarief hoeft te betalen voor telefonische oproepen na de sluiting van een overeenkomst.
- 13 Nog volgens die rechter wilde de Duitse wetgever vermijden dat de handelaar winst zou halen uit de terbeschikkingstelling van een niet-geografische servicelijn. Die uitlegging van artikel 21 van richtlijn 2011/83 en derhalve van § 312a, lid 5, van het Bürgerliche Gesetzbuch sluit volgens de verwijzende rechter niet uit dat de consument meer betaalt voor een oproep naar een niet-geografisch nummer dan voor een gewone oproep, op voorwaarde dat de aldus gegenereerde inkomsten niet meer bedragen dan de kosten voor de terbeschikkingstelling van een dergelijk nummer.
- 14 De verwijzende rechter vraagt zich af of aan het begrip „basistarief” een restrictievere uitlegging moet worden gegeven dan die welke in het vorige punt is toegelicht, teneinde een hoger niveau van consumentenbescherming te verzekeren. Indien dit het geval is, volstaat de afwezigheid van winst niet, aangezien oproepen naar een dergelijk nummer steeds duurder kunnen zijn dan oproepen naar gewone nummers. De bewoordingen en het doel van het voornoemde artikel 21 bieden volgens hem steun aan een dergelijke uitlegging.
- 15 In die omstandigheden heeft het Landgericht Stuttgart de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vragen:
 - „1) Moet artikel 21, eerste alinea, van richtlijn [2011/83] aldus worden uitgelegd dat een consument die telefonisch contact opneemt met een handelaar via een telefoonnummer dat deze laatste ter beschikking stelt opdat consumenten contact met hem zouden kunnen opnemen in verband met een reeds gesloten overeenkomst, geen hogere kosten voor deze oproep mogen worden aangerekend dan die welke hij voor een oproep naar een gewoon (geografisch) vast of mobiel nummer had moeten betalen?
 - 2) Verzet artikel 21, eerste alinea, van richtlijn [2011/83] zich tegen een nationale bepaling volgens welke de consument, ingeval de handelaar een 0180-servicenummer ter beschikking stelt waarop consumenten contact met hem kunnen opnemen in verband met reeds gesloten overeenkomsten, de kosten moet dragen die de telecomaانبieder hem voor het gebruik van die telecommunicatiedienst in rekening brengt, ook wanneer die kosten hoger zijn dan die welke de consument had moeten betalen voor een telefonische oproep naar een gewoon (geografisch) vast of mobiel nummer?

Verzet artikel 21, eerste alinea, van [richtlijn 2011/83] zich ook tegen een dergelijke nationale bepaling indien de telecomaandbieder aan de handelaar niets doorstort van de vergoeding die de consument aan deze aanbieder betaalt voor de oproep naar het 0180-nummer?”

Beantwoording van de prejudiciële vragen

- 16 Met zijn vragen, die samen moeten worden onderzocht, wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of het in artikel 21 van richtlijn 2011/83 bedoelde 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 geografisch vast of mobiel nummer, en of het in dit verband relevant is of deze handelaar winst maakt met deze servicelijn.
- 17 Krachtens artikel 21, eerste alinea, van richtlijn 2011/83 zien de lidstaten erop toe 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.
- 18 Het in dit artikel bedoelde begrip „basistarief” wordt in richtlijn 2011/83 niet gedefinieerd.
- 19 Bijgevolg moeten de betekenis en de strekking van dit begrip worden bepaald in overeenstemming met zijn in de omgangstaal gebruikelijke betekenis, rekening houdend met de context waarin dit begrip wordt gebruikt en de doelstellingen die worden nagestreefd door de regeling waarvan het deel uitmaakt (zie in die zin arrest van 5 oktober 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, punt 26 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 20 Wat de gebruikelijke betekenis betreft, doet het begrip „basistarief” denken aan het tarief voor een gewone oproep. Nagegaan moet worden of op basis van de context en de doelstelling van artikel 21 van richtlijn 2011/83 kan worden geconstateerd dat dit begrip in dit artikel deze gebruikelijke betekenis heeft.
- 21 Wat de context van dit artikel betreft, moet worden opgemerkt dat het begrip „basistarief” ook wordt vermeld in artikel 6, lid 1, onder f), van deze richtlijn. Volgens die bepaling is de handelaar verplicht om de consument te informeren indien de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend.
- 22 Bij gebreke van aanwijzingen van het tegendeel vloeit uit deze bepaling voort dat het daarin bedoelde basistarief overeenkomt met de voor een normaal gesprek aangerekende standaardkosten die de consument mag verwachten en waarover de handelaar hem niet hoeft in te lichten.
- 23 Artikel 6 van richtlijn 2011/83 heeft weliswaar betrekking op de precontractuele fase, maar deze uitlegging van het begrip „basistarief” bevat aanwijzingen voor de uitlegging van ditzelfde begrip in artikel 21 van die richtlijn, dat betrekking heeft op de fase na de sluiting van de overeenkomst. Het is immers belangrijk dat de consument tegen normale kosten kan bellen naar het telefoonnummer dat de handelaar hem ter beschikking stelt, a fortiori na de sluiting van de overeenkomst, zodat hij zijn rechten geldend kan maken.
- 24 Verder vloeit uit verschillende artikelen van richtlijn 2011/83 voort dat de consument in beginsel geen andere dan de gebruikelijke kosten hoeft te betalen wanneer hij de rechten uitoefent die hij krachtens die richtlijn geniet, en dat eventuele extra kosten dus voor rekening van de handelaar komen.

- 25 Zo bepaalt artikel 19 van deze richtlijn dat „[d]e lidstaten [...] handelaars [verbieden] om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de handelaar als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden”.
- 26 Artikel 13, lid 1, van deze richtlijn bepaalt dan weer dat de handelaar, ingeval de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, alle door hem verrichte betalingen – inclusief de leveringskosten – vergoedt. Het Hof heeft met betrekking tot het herroepingsrecht – zoals het was neergelegd in 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 1997, L 144, blz. 19), die voorafging aan richtlijn 2011/83 – reeds geoordeeld dat de verkoper van de consument in beginsel geen vergoeding kan eisen voor het gebruik van een door een overeenkomst op afstand verworven goed, indien de consument zijn herroepingsrecht binnen de gestelde termijn heeft uitgeoefend (zie in die zin arrest van 3 september 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, punt 29). Voorts mag een handelaar de kosten voor de verzending van de goederen niet ten laste leggen van de consument, ingeval deze laatste zijn herroepingsrecht uitoefent (zie in die zin arrest van 15 april 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, punt 59).
- 27 Uit de context van artikel 21 van richtlijn 2011/83 volgt dus dat het begrip „basistarief” doelt op een gebruikelijk tarief voor een telefonische oproep, zonder extra kosten voor de consument.
- 28 Zoals de advocaat-generaal in punt 32 van zijn conclusie heeft opgemerkt, weerspiegelt die uitlegging ook het door richtlijn 2011/83 nagestreefde doel een hoog niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken, dat in de overwegingen 3 tot en met 5 en 7 van deze richtlijn en in artikel 1 ervan is geformuleerd. Voorts bepalen zowel artikel 169 VWEU als artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie dat de consument wordt beschermd in het kader van het beleid van de Europese Unie.
- 29 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.
- 30 Het feit dat de aanbieders van telefoondiensten krachtens artikel 21, tweede alinea, van richtlijn 2011/83 het recht hebben om de consument te laten betalen voor de telefonische oproepen heeft geen invloed op de bovenstaande overwegingen, met dien verstande dat de in rekening gebrachte bedragen niet hoger mogen zijn dan de gebruikelijke kosten die hij had moeten betalen voor een gewone oproep.
- 31 De handelaar mag de consument derhalve slechts kosten aanrekenen voor zover deze de kosten van een gewone telefonische oproep niet overschrijden. Indien deze limiet niet wordt overschreden, is het dus irrelevant of de handelaar winst maakt door een niet-geografische servicelijn ter beschikking te stellen.
- 32 Uit een en ander volgt dat op de gestelde vragen moet worden geantwoord dat het in artikel 21 van richtlijn 2011/83 bedoelde 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. Voor zover deze limiet in acht wordt genomen, is het irrelevant of de betrokken handelaar winst haalt uit deze servicelijn.

Kosten

- 33 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 (Zevende kamer) verklaart voor recht:

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.

ondertekeningen