



Datum van inontvangstneming : 30/01/2025

Zaak C-806/24**Samenvatting van het verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 98, lid 1, van het Reglement voor de procesvoering van het Hof van Justitie****Datum van indiening:**

25 november 2024

Verwijzende rechter:

Sofiyski rayonen sad (Bulgarije)

Datum van de verwijzingsbeslissing:

25 november 2024

Verzoekende partij:

YETTEL BULGARIA EAD

Verwerende partij:

FB

Voorwerp van het hoofdgeding

Een telecommunicatiebedrijf vordert van een gebruiker van mobiele telecommunicatiediensten betaling van bedragen voor maandelijkse abonnementskosten en voor mobiele telecommunicatiediensten die niet onder het overeengekomen maandbedrag vallen alsook schadevergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst.

Voorwerp en rechtsgrondslag van de verwijzing

De verwijzingsbeslissing betreft de uitlegging van het Unierecht op het gebied van artificiële intelligentie en consumentenbescherming bij geautomatiseerde besluitvorming. Verzocht wordt om de uitlegging van het recht van de consument op informatie over de manier waarop facturen waarmee geldvorderingen geldend worden gemaakt tot stand komen, alsook om uitlegging van de beginselen van boekhouding en transparantie bij het gebruik van geautomatiseerde systemen. Hierbij wordt de problematiek van het black box-effect en de broncode van software aangeroerd. Gevraagd wordt om verduidelijking van de ethische normen bij de ontwikkeling, het in gebruik stellen en het gebruik van artificiële

intelligentie (AI) bij consumentenovereenkomsten en de bescherming van grondrechten met het oog op het doeltreffendheidsbeginsel bij de toegang tot de rechter.

Prejudiciële vragen

1. Moet **artikel 86, lid 1, van verordening (EU) 2024/1689** aldus worden uitgelegd dat de consument in de zin van de richtlijnen 2011/83/EU en 93/13/EEG het recht heeft om van de dienstverrichter te vernemen op welke manier en aan de hand van welke elementen en parameters geautomatiseerde besluiten (facturen) zijn gegenereerd op basis van gegevens die de handelaar geautomatiseerd uit een overeenkomst betreffende het verrichten van mobiele telecomunicatiediensten heeft gehaald? Moet **artikel 86, lid 1, van verordening (EU) 2024/1689**, gelezen in samenhang met artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (Handvest), aldus worden uitgelegd dat de consument het recht heeft om van de dienstverrichter te vernemen met welk algoritme de geautomatiseerd gegenereerde facturen worden berekend [...] en welke elementen en parameters daarbij worden gebruikt? Moet **artikel 86, lid 1, van verordening (EU) 2024/1689** aldus worden uitgelegd dat deze bepaling ook op consumentenovereenkomsten van toepassing is?

2. Moeten **artikel 6, lid 1, en artikel 7, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG** aldus worden uitgelegd dat zij van toepassing zijn op een handeling die is gebaseerd op artificiële intelligentie dan wel op geautomatiseerde besluiten in de zin van artikel 86 van verordening (EU) 2024/1689?

3. Moet **artikel 3, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU** aldus worden uitgelegd dat de bescherming van consumentenrechten van toepassing is in het geval van systemen die artificiële intelligentie gebruiken en geautomatiseerde besluiten in de zin van verordening (EU) 2024/1689 genereren?

4. Moeten **artikel 86, lid 1, van verordening (EU) 2024/1689, gelezen in samenhang met de artikelen 47 en 38 van het Handvest en het doeltreffendheidsbeginsel als bedoeld in artikel 6, lid 1, en artikel 7, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG, en artikel 5 van richtlijn 2011/83/EU** aldus worden uitgelegd dat de rechter de handelaar mag gelasten de gegevens van de black box, de broncode en het algoritme betreffende de wijze van de geautomatiseerde besluitvorming op basis van de consumentenovereenkomst, te verstrekken?

5. Moeten **artikel 86, lid 1, van verordening (EU) 2024/1689, gelezen in samenhang met de artikelen 47 en 38 van het Handvest, en richtlijn 2011/83/EU** aldus worden uitgelegd dat het in geval van een geautomatiseerd besluit dat een handelaar heeft gegenereerd op basis van een overeenkomst betreffende het verrichten van mobiele telecomunicatiediensten met een consument, is toegestaan dat dit geautomatiseerde besluit door een mens, te weten een rechter, in het kader van een reële gerechtelijke procedure wordt getoetst? Moeten deze bepalingen aldus worden uitgelegd dat geautomatiseerde besluiten

[...] zijn onderworpen aan een menselijke toetsing door een rechter in het kader van een reële gerechtelijke procedure?

6. Moeten de **overwegingen 7 en 8, en artikel 95, lid 2, onder a), van verordening (EU) 2024/1689 alsook richtlijn 2011/83/EU** [...] aldus worden uitgelegd dat, wanneer in de consumentenovereenkomst een geautomatiseerd besluitvormingssysteem [...] wordt gebruikt en toegepast, juristen of hoge gerechtsfunctionarissen [...] met strikte morele en ethische eisen moeten worden betrokken bij het gebruik en de toepassing van een geautomatiseerd besluitvormingssysteem, om een transparant, doeltreffend en op de mens gericht informatiesysteem dat de grondrechten eerbiedigt, te waarborgen?

7. Moeten **artikel 3, lid 1, van, en punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13/EEG** aldus worden uitgelegd dat een handelaar geen schadevergoeding mag vorderen, wanneer de overeenkomst is beëindigd omdat de consument niet betaalde [...], maar deze vervolgens weer van kracht werd door een daaropvolgende betaling [...] en de mobiele telecomdienst werd hervat?

8. Moeten de bewoordingen „**verbintenissen niet nakomt**” als bedoeld in **punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13/EEG** aldus worden uitgelegd dat het hierbij kan gaan om niet-betaling door de consument van bedragen die door een geautomatiseerd systeem tot stand zijn gekomen en geautomatiseerde besluitvorming (ADM) vormen, waarbij de consument niet werd geïnformeerd over de manier waarop de bedragen zijn berekend?

9. Moeten **artikel 5, lid 1, onder a) en c), van richtlijn 2011/83/EU en artikel 5, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG** aldus worden uitgelegd dat de eisen voor duidelijke en begrijpelijke bewoordingen ook gelden voor vervolgovereenkomsten, bijlagen en uit een consumentenovereenkomst voortvloeiende facturen die via artificiële intelligentie of een ander geautomatiseerd systeem zonder menselijke tussenkomst (ADM) zijn gegenereerd?

10. Moeten **artikel 5, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG en artikel 86, lid 1, van verordening (EU) 2024/1689** aldus worden uitgelegd dat de facturen die op basis van een consumentenovereenkomst [...] automatisch zijn gegenereerd, in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen moeten zijn opgesteld en de consument het recht heeft om van de handelaar uitleg te verkrijgen over de manier waarop en met welk algoritme de besluiten zijn genomen?

11. Moeten **artikel 5, lid 1, onder c), van richtlijn 2011/83/EU (richtlijn consumentenbescherming) en artikel 3, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG** aldus worden uitgelegd dat zij zich er niet tegen verzetten dat een handelaar een schadevergoeding wegens de beëindiging van een overeenkomst (op grond van niet-betaling) berekent op basis van het standaardmaandtarief en niet op basis van het actietarief, hoewel partijen de betaling van het actietarief tot de afloop van de

overeenkomst zijn overeengekomen en de handelaar zelf geen overeenkomst met een standaardmaandtarief wilde sluiten?

12. Moeten de bewoordingen „**onevenredig hoge schadevergoeding**” als bedoeld in punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13/EEG aldus worden uitgelegd dat het bedrag ervan bestaat uit het verschil tussen het actietarief en het standaardmaandtarief in een overeenkomst, dat tot het verstrijken van de oorspronkelijk overeengekomen looptijd van de beëindigde overeenkomst in overeenstemming met het resterende aantal maanden in rekening wordt gebracht?

13. Moet artikel 3, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG aldus worden uitgelegd dat het een handelaar niet is toegestaan om bedragen voor delen van afrekeningstijdvakken in rekening te brengen, wanneer partijen bedragen voor hele afrekeningstijdvakken zijn overeengekomen?

14. Moeten artikel 6, lid 1, en artikel 7, lid 1, van richtlijn 93/13/EEG en het doeltreffendheidsbeginsel [...] aldus worden uitgelegd dat zij zich verzetten tegen een nationale regeling die toelaat dat de consument kan worden veroordeeld tot betaling van een deel van de proceskosten, wanneer [...] de handelaar niet op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument heeft uitgelegd op welke manier en door welk algoritme het geautomatiseerde besluit wordt genomen en de handelaar dit pas in de loop van de jegens de consument [...] ingestelde gerechtelijke procedure [...] wegens niet-betaling van de contractuele bedragen heeft uiteengezet?

15. Moet artikel 5, lid 1, onder a) en c), van richtlijn 2011/83/EU aldus worden uitgelegd dat het zich ertegen verzet dat een telecommunicatiebedrijf een op een standaardmaandtarief gebaseerde schadevergoeding [...] vordert wegens vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst [...] op grond van het feit dat de consument niet heeft betaald, hoewel de handelaar en consument een (lager) maandelijks actietarief zijn overeengekomen voor de looptijd van de overeenkomst?

16. Moet artikel 5, lid 1, onder a) en c), van richtlijn 2011/83/EU aldus worden uitgelegd dat het zich ertegen verzet dat een telecommunicatiebedrijf een schadevergoeding [...] vordert wegens een vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst [...] op grond van het feit dat de consument niet heeft betaald, die bestaat uit het verschil tussen het standaardmaandtarief en het actietarief [...] voor de tijd van de beëindiging van de overeenkomst tot het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst?

17. Moet artikel 5, lid 1, onder a) en c), van richtlijn 2011/83/EU aldus worden uitgelegd dat het zich ertegen verzet dat een telecommunicatiebedrijf een schadevergoeding vordert voor afzonderlijke dagen, hoewel partijen een standaardmaandtarief als schadevergoeding zijn overeengekomen? Mag de handelaar een schadevergoeding vorderen die gebaseerd is op een

standaardmaandtarief, maar geldt voor afzonderlijke dagen en niet voor een hele maand?

Unierechtelijke bepalingen en rechtspraak

Artikelen 38 en 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: „Handvest”)

Artikelen 4, 5, 6 en 7, alsook punt 1, onder e), g) en q) van de bijlage bij richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: „richtlijn 93/13”)

Artikel 5 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 van de Raad en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (hierna: „richtlijn consumentenrechten”)

Overwegingen 7 en 8, artikel 86, lid 1, en artikel 95, lid 2, onder a), van verordening (EU) 2024/1689 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 tot vaststelling van geharmoniseerde regels betreffende artificiële intelligentie en tot wijziging van de verordeningen (EG) nr. 300/2008, (EU) nr. 167/2013, (EU) nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 en (EU) 2019/2144 en de richtlijnen 2014/90/EU, (EU) 2016/797 en (EU) 2020/1828 (verordening artificiële intelligentie; hierna: „AI-verordening”).

Bepalingen van nationaal recht

Grazhdanski protsesualen kodeks (GPK) (wetboek van burgerlijke rechtsvordering)

Zakon za zashtita na protrebitelite (ZZP) (wet inzake consumentenbescherming)

Zakon za elektronnite saobshtenia (ZES) (wet betreffende elektronische communicatie)

Zakon za danak varhu dobavenata stoinost (wet betreffende de belasting over de toegevoegde waarde; hierna „ZDDS”)

Korte uiteenzetting van de feiten en van de procedure

- 1 Partijen hebben een overeenkomst inzake mobiele telecommunicatiediensten gesloten met een looptijd van twee jaar (van 27 maart 2020 tot 27 maart 2022). De overeenkomst omvat een bepaald aantal gratis belminuten binnen Bulgarije, internetgebruik op maximale snelheid en een bepaald aantal gratis

roamingbelminuten; mobieleroamingdata zijn niet inbegrepen. Overeengekomen is dat gesprekken per minuut worden afgerekend, mobiele data (internet) per MB. Voor het geval dat de gebruiker de overeenkomst voortijdig beëindigt, is geregeld dat hij een schadevergoeding verschuldigd is.

- 2 De schadevergoeding bestaat uit het bedrag van alle standaardmaandtarieven vanaf de beëindiging van de overeenkomst tot het verstrijken van de looptijd ervan. De maximale schadevergoeding mag echter niet hoger zijn dan drie keer het standaardmaandtarief. Voor de berekening van de schadevergoeding geldt het hoogste standaardtarief als standaardmaandtarief. Naast de schadevergoeding is de gebruiker een met de resterende contractuele looptijd overeenstemmend deel van het verschil tussen het laagste en het hoogste standaardmaandtarief volgens de tariefvoorwaarden verschuldigd, indien kortingen (actiekortingen) zijn toegekend. Anders gezegd, de gebruiker is bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst een schadevergoeding verschuldigd ten bedrage van maximaal drie standaardmaandtarieven zonder de overeengekomen korting (contractuele actiekorting). Daarnaast is hij een bedrag verschuldigd ten bedrage van het verschil tussen het standaardmaandtarief en het overeengekomen actietarief dat tot het verstrijken van de contractuele looptijd in rekening wordt gebracht.
- 3 Verweerder (consument) staakte in januari 2021 zijn betalingen; verzoekster (handelaar, verrichter van mobiele telecomcommunicatiediensten) staakte haar contractuele diensten op 25 januari 2021. Verzoekster is van mening dat zij door het staken van de litigieuze diensten de overeenkomst eenzijdig heeft beëindigd.
- 4 Verzoekster heeft twee vorderingen ingesteld. De eerste vordering betreft onbetaalde standaardmaandtarieven en mobiele telecomcommunicatiediensten (belminuten en mobiele data die boven de roaminglimiet uitgaan). De tweede vordering betreft de schadevergoeding van 157,92 Leva (BGN), exclusief btw (ca. 80 EUR), wegens de beëindiging van de overeenkomst. Ter motivering van haar vorderingen heeft verzoekster twee facturen overgelegd. Ook heeft zij een tariefovereenkomst overgelegd, waarin is bepaald dat belminuten die boven de roaminglimiet uitgaan, per minuut dan wel per megabyte, afhankelijk van de locatie van de gebruiker, in rekening worden gebracht.
- 5 **Ten aanzien van de schadevergoeding:** Uit het gerechtelijke boekhoudkundig deskundigenrapport en uit de door verzoekster overgelegde overeenkomsten blijkt dat het standaardmaandtarief 34,16 BGN, exclusief btw (ongeveer 17,08 EUR), bedraagt. Onder standaardmaandtarief wordt een standaardtarief zonder korting verstaan. Partijen zijn overeengekomen dat verweerder de totale looptijd van de overeenkomst een korting krijgt van 9,77 %. Met deze korting bedraagt het standaardmaandtarief 30,83 BGN, exclusief btw (15,42 EUR). Bovendien zijn partijen een tweede korting van 20 % voor verweerder overeengekomen. Beide kortingen gelden voor totale looptijd van de overeenkomst. Op die manier bedraagt het standaardmaandtarief die verweerder moet betalen uiteindelijk 24,66 BGN exclusief btw (ongeveer 12,33 EUR). Het standaardmaandtarief waarbij de beide kortingen in aanmerking worden genomen is een actietarief. Verzoekster

vordert schadevergoeding overeenkomstig artikel 26, lid 2, ZDDS, exclusief btw. Pas in de loop van de procedure voert verzoekster aan dat de schadevergoeding bestaat uit de som van drie keer het maandtarief exclusief btw (standaardmaandtarief) plus het verschil tussen het standaardmaandtarief en het actietarief voor elke maand tot het verstrijken van de contractuele looptijd. **Ten aanzien van de mobiele telecomcommunicatiediensten:** Verzoekster vordert ook bedragen voor niet betaalde mobiele telecomcommunicatiediensten, te weten een maandelijks actietarief plus btw voor het gebruik van de dienst roaminggesprekken alsook voor mobieleroamingdata.

- 6 Het toegelaten gerechtelijke deskundigenrapport maakt de volgende omstandigheden duidelijk: Er zijn bedragen voor roaminggesprekken en voor mobieleroamingdata in rekening gebracht. Verzoekster gebruikt geautomatiseerde systemen en algoritmen waarmee zij data uit het mobiele toestel van de gebruiker verzamelt, en stelt de tijd en het verbruik van MB (megabyte) vast. Deze data worden geautomatiseerd overgedragen naar verzoeksters facturatiesysteem (boekhoudsysteem) dat overeenkomstig de vastgelegde tarieven eveneens geautomatiseerd facturen genereert. De facturen (met de litigieuze bedragen) die aan verweerder zijn afgegeven zijn geautomatiseerd gegenereerd op basis van een ander systeem dat gespreksduur en de verbruikte MB geautomatiseerd vaststelt. De deskundige is van mening dat data over tariefregelingen en de tarieven per eenheid voor mobiele telecomcommunicatiediensten worden ingevoerd, maar hij weet niet of deze data in overeenstemming zijn met de litigieuze overeenkomst en of zij juist zijn. De data worden door een persoon ingevoerd. De berekening van de bedragen, de vaststelling van het aantal eenheden (tijd en MB) en het genereren van facturen zijn geautomatiseerde processen. Verzoekster vordert op grond van de gegenereerde facturen de betaling ervan door verweerder. Verweerders telefoonnummer werd echter niet gewist; de dienst van de aanbieder van de mobiele telecomcommunicatie wordt na betaling van de bedragen weer hervat.
- 7 Volgens de deskundige is het vaststellen van de gespreksduur onproblematisch. Om die reden moeten de in rekening gebrachte bedragen overeenkomen met het tarief voor een gesprekseenheid vermenigvuldigd met de gespreksduur. De deskundige weet echter niet in welke roamingzone de gesprekken hebben plaatsgevonden, omdat dit niet is vermeld in het inleidend verzoekschrift. In de facturen wordt namelijk het tarief per eenheid voor roaminggesprekken per zone waarin het gesprek plaatsvond (geografische ligging van het land) niet aangegeven.
- 8 De deskundige heeft echter een probleem bij het vaststellen van de mobiele data en het genereren van de facturen vastgesteld, namelijk dat niet duidelijk is met welk interval de MB worden berekend. Elk telecomcommunicatiebedrijf hanteert een ander interval voor de berekening van MB. De gespreksduur wordt bijvoorbeeld per minuut afgerekend. Bij mobiele data hoeft het afrekeningsinterval niet 1 MB te zijn. Afhankelijk van het interval kan er een ander bedrag ontstaan. Bijvoorbeeld wordt bij een interval van 10 MB en een verbruik van 11 MB

automatisch het bedrag voor 20 MB in rekening gebracht. Dit ligt in het feit dat na de eerste 10 MB de afrekening van het tweede interval reeds is begonnen.

- 9 Verweerder voert aan dat hij niet kan herkennen hoe de facturen zijn gegenereerd en hoe de litigieuze bedragen voor roaminggesprekken en mobieleroamingdata zijn berekend. Deze onderdelen worden als een vast bedrag vermeld en hij weet niet, welk tarief geldt en hoe het bedrag voor mobieleroamingdata voor 1 MB dan wel voor het litigieuze interval tot stand is gekomen. Tegen de schadevergoeding brengt verweerder in dat de in de facturen vermelde bedragen niet stroken met de in de overeenkomst omschreven wijze van berekening. Zij staan los van het maandtarief. Hij voert aan dat er sprake is van een oneerlijk beding. De schadevergoeding moet niet op basis van het standaardtarief worden berekend, aangezien partijen voor de gehele overeenkomst een actietarief hebben afgesproken. De vordering dat een bedrag ten belope van het verschil tussen het standaardmaandtarief en het actietarief wordt vastgesteld voor de tijd tot het verstrijken van de contractuele looptijd, is eveneens op een oneerlijk beding gegrond. De overeenkomst is niet beëindigd, zodat verzoekster geen recht op een schadevergoeding heeft.
- 10 Verzoekster maakt de manier waarop de gevorderde bedragen zijn berekend (het algoritme) pas tijdens de vierde zitting bekend via de deskundige. Hij zet uiteen dat de calculatie een geautomatiseerd proces binnen verzoeksters facturatiesysteem is. Verzoekster betoogt dat de schadevergoeding bestaat uit drie keer het standaardmaandtarief. Bij dit bedrag wordt het verschil tussen het actietarief en het standaardmaandtarief, exclusief btw, opgeteld. Dit verschil wordt vermenigvuldigd met het tijdvak waarin gebruik is gemaakt van de dienst (10,011 maanden) en de daaruit resulterende waarde wordt overgedragen naar de resterende maanden tot het verstrijken van de contractuele looptijd (13,9898 maanden).
- 11 Ten aanzien van de bedragen voor gespreksduur en mobiele data voert verzoekster het volgende aan: volgens de overeenkomst worden 10 000 MB ter beschikking gesteld voor het verbruik van roamingdata. Bovendien wordt voor het verbruik 0,0082 BGN per KB (kilobyte) in rekening gebracht. **De data worden in KB vastgesteld, maar in megabytes samengevat.** 1 KB = 0,001 MB, en 1 MB = 1024 KB. Verbruikt zijn 15 985,17 MB, omgerekend 16 368 814,08 KB. Het afrekeningsinterval is voor mobiele data eerst 5 KB, daarna 1 KB. De deskundige maakt duidelijk dat het interval het begin vormt van de facturatie van het litigieuze bedrag. Wanneer de gebruiker in het begin 1 KB heeft verbruikt, wordt niet het bedrag voor 1 KB, maar voor 5 KB in rekening gebracht, zodat 4 KB niet door de gebruiker zijn verbruikt maar bij de berekening van het bedrag wel in aanmerking worden genomen. De deskundige stelt tevens dat bij een verbruik van meer dan 5 KB het interval 1 KB belooft. Wanneer de gebruiker 1,5 KB heeft verbruikt, wordt het bedrag voor 2 KB in rekening gebracht en niet het bedrag dat overeenstemt met de verbruikte mobiele data.

- 12 Wederom preciseert verzoekster pas tijdens de vierde zitting dat het afrekeningsinterval bij gesprekken één minuut belooft. Bij een gespreksduur van 1 minuut en 30 seconden rekent het geautomatiseerde systeem niet het bedrag dat overeenkomt met gespreksduur af, maar het bedrag alsof de gebruiker twee minuten heeft gebeld. Op die manier wordt per begonnen minuut en onafhankelijk van de gespreksduur afgerekend.

Voornaamste argumenten van partijen in het hoofdgeding en motivering van de verwijzingsbeslissing

- 13 Bij het recht op bescherming van persoonsgegevens, consumentenbescherming, het recht op een behoorlijke verwerking door systemen voor geautomatiseerde besluitvorming (automated decision-making, afgekort „ADM”) gaat het om rechten van de informatiemaatschappij. Volgens artikel 38 van het Handvest is consumentenbescherming een mensenrecht dat als zodanig onder artikel 86 van de AI-verordening moet vallen.
- 14 Verweerder is een consument in de zin van richtlijn 93/13. De facturen zijn een geautomatiseerd besluit, aangezien zij op basis van geautomatiseerde gegevensverwerking (locatie, gespreksduur en verbruikte MB) zijn gegenereerd. Vervolgens zijn deze data overgedragen naar een ander geautomatiseerd systeem dat op basis van de geautomatiseerd ingevoerde data geautomatiseerde facturen voor het verbruik van mobiele telecommunicatiediensten en de locatie genereert. Van tevoren zijn enkel de data betreffende het tarief per eenheid van de diensten, de maandelijkse regelingen en tarieven ingevoerd. Bij afgifte van facturen wordt de consument (hier: verweerder) schuldenaar en de verkoper (in de zin van richtlijn 93/13, hier: verzoekster) schuldeiser. Alleen verzoekster kan invloed uitoefenen op het systeem voor de geautomatiseerde afrekening van de bedragen en het genereren van facturen. Om die reden is het geautomatiseerd besluitvormingssysteem (ADM) onderworpen aan de AI-verordening.
- 15 **Eerste groep vragen: Hoe het geautomatiseerde systeem de schadevergoeding berekent staat niet vast. Het algoritme in de overeenkomst en dat van verzoeksters geautomatiseerde systeem komen wat de vaststelling van de mobiele data betreft niet overeen.**
- 16 Verzoekster geeft een algoritme voor de berekening van de schadevergoeding aan: het maandtarief voor drie maanden plus het verschil tussen het standaardmaandtarief en het actietarief. Dit verschil wordt vermenigvuldigd met het tijdvak waarin gebruik is gemaakt van de dienst en de op die manier berekende waarde wordt omgeslagen over de resterende maanden tot het verstrijken van de contractuele looptijd, dus na verloop van twee jaar. Daarentegen is in de overeenkomst geregeld dat de schadevergoeding slechts bestaat uit de som van het standaardmaandtarief voor drie maanden en het verschil tussen het standaard maandtarief en het actietarief, dat wordt vermenigvuldigd met het aantal maanden tot aan het eind van de contractuele looptijd, dus na verloop van twee jaar. Om die

reden ligt het voor de hand dat het door het geautomatiseerde systeem berekende bedrag niet overeenkomt met de contractuele berekeningsmethode.

- 17 Indien de verwijzende rechter de contractuele regeling voor de berekening van de schadevergoeding op basis van de in de procedure verzamelde data op een blad papier met een rekenmachine en schoolkennis toepast, komt hij op een ander bedrag. Dit verschil blijkt ook uit het gerechtelijke boekhoudkundig deskundigenrapport. Dat wil zeggen dat het door verzoekster gevorderde bedrag, dat door het geautomatiseerde systeem is berekend, niet gelijk is aan het bedrag dat met de hand, volgens de overeenkomst is berekend.

- 18 Ook met betrekking tot de mobiele data bestaat er een probleem. De verwijzende rechter begrijpt niet, waarom volgens verzoekster 1 MB gelijk is aan 1024 KB, hoewel 1 KB gelijk is aan 0,001 MB en bijgevolg 1 MB gelijk is aan 1000 KB. Verzoekster past een dubbele omrekening toe, wanneer zij de waarde in KB vaststelt en naar MB omrekent, en door 1000 deelt (zie punt 11 hierboven). Op die manier brengt zij 0,001 MB in rekening, wanneer de consument 1 KB verbruikt. Bij de geautomatiseerde berekening van het bedrag rekent verzoekster deze 0,001 MB om naar KB, die volgens haar dan 1024 KB zijn. Zo ontstaan bij de omrekening van 1 MB 24 KB meer, die bij de eerste omrekening niet in aanmerking zijn genomen. Met deze 24 KB wordt rekening gehouden bij de berekening van het bedrag tegen het tarief van 0,0082 BGN per KB. Om die reden bestaat het vermoeden dat bij de omrekening van MB naar KB een hoger bedrag wordt berekend. Voor 1 MB (aangezien door verzoekster in MB wordt samengevat, zie punt 11) is de uitkomst 0,20 BGN (0,10 EUR). Dat is bij 1000 MB per verbruiker 200 BGN (100 EUR). Bij ongeveer 2 miljoen klanten van verzoekster gaat het om een bedrag van 400 000 000 BGN (200 000 000 EUR). Dit bedrag is het gevolg van verzoeksters omrekening. Vermoed wordt dat verzoekster twee verschillende uitgangspunten hanteert bij dezelfde handeling, te weten de omrekening van meeteenheden. De verwijzende rechter ziet als enige verklaring voor de omrekening van MB naar KB dat verzoekster beoogt om 24 KB extra toe te voegen omdat met de door haar gekozen methode per 1 MB steeds 24 KB meer wordt gegenereerd, die de consument noch heeft gevorderd noch heeft verbruikt. De verwijzende rechter heeft thans geen juridische en logische redenen gevonden voor het feit dat verzoekster 1 KB naar 0,001 MB en daartegenover 1 MB naar 1024 KB omrekent en ook niet waarom de omrekening noodzakelijk is, nu het tarief per eenheid voor 1 MB geldt.

- 19 Bovendien wordt volgens het tarief naar MB afgerekend. Aangegeven is de prijs voor 1 MB. Volgens het deskundigenrapport en de door verzoekster overgelegde stukken rekent zij in KB af. Om die reden strookt het door haar gekozen algoritme voor de afrekening van de bedragen niet met de overeenkomst waarin de prijs in MB is vastgelegd. Onduidelijk is waarom de tweede omrekening noodzakelijk is, maar staat het vast dat de dienst daardoor duurder wordt. Voorts vermeldt verzoekster in de facturen de verbruikte mobiele data in MB, na de tweede omrekening die niet overeenstemt met de eerste omrekening. Onder deze omstandigheden rijst de vraag of de consument, die de zwakkere partij is, kan

begrijpen hoe het bedrag tot stand is gekomen, wanneer bij de berekening ervan niet de in de overeenkomst geregelde meeteenheid wordt toegepast.

- 20 Een ander probleem bij het algoritme voor de berekening van de mobiele data vloeit voort uit het zogenoemde interval. Verzoekster erkent dat het interval 5 KB belooft (zie punt 8 hierboven). Voor zover het tarief voor MB en niet voor KB moet worden betaald, is onduidelijk waarom het interval in KB wordt vastgesteld. Het interval van 5 KB betekent als volgt: Wanneer de gebruiker feitelijk 6 KB verbruikt, rekent het systeem 10 KB af omdat het eerste interval van 5 KB is overschreden. Dat wil zeggen dat de in rekening gebrachte bedragen niet in verhouding staan tot de vastgestelde hoeveelheid mobiele data, maar afhangen van de overschrijding van interval. Deze overschrijding houdt in dat dezelfde hoeveelheid mobiele data nog een keer in rekening wordt gebracht, hoewel deze niet is verbruikt. Op die manier betaalt de verbruiker 5 KB bij een verbruik van 1 KB, omdat het systeem was begonnen met de afrekening van het interval van 5 KB.
- 21 In dit licht is het de vraag of de rechten van de consument bij geautomatiseerde besluiten gewaarborgd zijn en of de richtlijn consumentenrechten ook van toepassing is op geautomatiseerde besluitvorming (ADM) en op systemen die op artificiële intelligentie zijn gebaseerd. In dit verband rijst de vraag of de bepalingen van de AI-verordening, met name artikel 86 ervan, aldus moeten worden uitgelegd dat de consument van de handelaar moet vernemen, hoe het besluit is genomen, en of een natuurlijke persoon voor wie door een geautomatiseerd besluit rechten en plichten zijn ontstaan, op grond van artikel 86 van de AI-verordening het recht heeft om van de handelaar uitleg of het algoritme te verkrijgen met het oog op de besluitvorming?
- 22 Met betrekking tot de consumentenbescherming bij het gebruik van artificiële intelligentie en ADM moet worden opgemerkt dat de consument de zwakkere partij in de zin van richtlijn 93/13 is. Indien hij de gevorderde bedragen had betaald, zou het niet tot het rechtsgeding zijn gekomen waarin de discrepantie van de berekeningen zou zijn vastgesteld. Bij consumentengeschillen gelast de rechter ambtshalve het opstellen van een deskundigenrapport en eist hij van verzoeker informatie die niet met het inleidend verzoekschrift zijn overgelegd. Gelet op het recht op een eerlijk proces als bedoeld in artikel 47 van het Handvest wenst de verwijzende rechter te vernemen of hij overeenkomstig artikel 86 van de AI-verordening van een partij mag verlangen om data over de manier van besluitvorming die op een geautomatiseerd systeem is gebaseerd, alsook het algoritme ter beschikking te stellen. Deze bevoegdheid van de rechter is noodzakelijk om de rechten van de consument en het doeltreffendheidsbeginsel als bedoeld in artikel 6, lid 1, en artikel 7, lid 1, van richtlijn 93/13, gelezen in samenhang met het beginsel van een eerlijk proces, te kunnen waarborgen.
- 23 Voor de verwijzende rechter is eveneens onduidelijk, welke broncode (**source code**) het systeem heeft dat facturen genereert. Het betreft een black box-effect [**arrest van 7 december 2023, SCHUFA Holding (Scoring), C-634/21,**

EU:C:2023:957]. Ondanks het gelaste deskundigenrapport kan niet worden vastgesteld, hoe de besluiten over de berekening van de litigieuze bedragen tot stand zijn gekomen en zijn er discrepanties. Verweerder voert aan dat er sprake is van oneerlijke bedingen en verzoekt om toelating van meer bewijzen. Voor het verzamelen en toelaten van meer bewijzen moet worden vastgesteld of de verrichter van telecommunicatiediensten de consument uitleg als bedoeld in artikel 86 van de AI-verordening verschuldigd is. Alsdan kan de verwijzende rechter oordelen of hij de facturen, die verzoekster automatisch heeft gegenereerd, juist acht. Voor de verwijzende rechter is onduidelijk of het recht op een eerlijk proces en de consumentenbescherming bij de beslissing van een rechtsgeding wegens een geautomatiseerd besluit van hem verlangen, informatie van partijen te vorderen over de wijze van geautomatiseerde besluitvorming en het algoritme daarvan (artikel 86 van de AI-verordening). Indien de rechter daartoe niet bevoegd is, moet hij de in de facturen vermelde bedragen accepteren, ongeacht of zij stroken met de overeenkomst.

- 24 In de AI-verordening zijn hoge maatstaven voor de ethische normen bij het gebruik en de toepassing van AI, met name bij geautomatiseerde systemen, vastgelegd. Gewaarborgd moet worden dat de AI-systemen eerlijk, transparant en op verantwoorde wijze worden ontworpen en toegepast. De AI-verordening vereist een certificering van het systeem en een kwaliteitsbeoordeling. In het hoofdgeding ontbreken echter bewijzen dat het geautomatiseerde systeem van verzoekster deze controles heeft doorstaan. Om die reden betwijfelt de verwijzende rechter dat de ADM juist is en strookt met de overeenkomst, en verweerder weet niet hoe de bedragen zijn berekend (de bewijzen zijn pas in de gerechtelijke procedure verzameld, het algoritme waarop de besluiten zijn gebaseerd is ambtshalve vastgesteld, terwijl verweerder de noodzakelijke uitleg niet met de facturen heeft verkregen). Het black box-effect vormt een probleem voor de consumentenbescherming. De vraag rijst of het bedrag dat door ADM is berekend, door een mens kan worden getoetst bij geschillen op het gebied van consumentenbescherming, dus of artikel 86 van de AI-verordening aldus moet worden uitgelegd dat elk geautomatiseerd besluit die jegens een consument wordt genomen, onderworpen is aan een reële menselijke gerechtelijke controle. De vraag is van wezenlijk belang voor de beslissing van de verwijzende rechter of hij het geautomatiseerd berekende bedrag accepteert of het in de overeenkomst omschreven algoritme voor de berekening toepast. Daardoor moet ook worden vastgesteld of de consument doeltreffende middelen voor de rechterlijke consumentenbescherming overeenkomstig artikel 6, lid 1, en artikel 7, lid 1, van richtlijn 93/13 heeft.
- 25 Verwezen moet worden naar oudere rechtspraak (arrest van 7 november 2018, Coöperatie Mobilisation for the Environment en Vereniging Leefmilieu, gevoegde zaken **C-293/17 en C-294/17**, EU:C:2018:882) over het recht op toegang tot de rechter, waarin is bepaald dat geautomatiseerde besluiten door een mens moeten worden getoetst. Onduidelijk is echter of het beginsel in punt 1, onder q), van de bijlage bij richtlijn 93/13 dat de consument over een doeltreffende voorziening in rechte moet beschikken, geldt, wanneer de consument een geautomatiseerd besluit

door een mens wenst te laten toetsen. Niet duidelijk is of het instrument voor consumentenbescherming als bedoeld in het aangevoerde voorschrift van de bijlage identiek is met het beginsel van menselijke toetsing van ADM (human review). Het beginsel van menselijke toezicht (human oversight) is ook in de zaak *Ligue des droits humains* (arrest van 21 juni 2022, C-817/19, EU:C:2022:491) verankerd. Voor de verwijzende rechter is niet duidelijk of artikel 85 van de AI-verordening van de rechter vereist dat hij bij geschillen op het gebied van consumentenbescherming de fout van het geautomatiseerde systeem verhelpt.

- 26 De volgende vraag houdt verband met de vereisten van de AI-verordening voor hoge ethische normen (overwegingen 7 en 8). Gewezen moet worden op de nieuwe ethische beginselen in verband met AI, waarover op een platform voor rechterlijke ethiek wordt gediscussieerd, met name op de gedachte om de toepassing van innovaties onder streng toezicht te stellen van hoge gerechtsfunctionarissen (onderzoeksfunctionarissen, rechters, officieren van justitie). Om die reden rijst de vraag of bij de ontwikkeling en het gebruik van een geautomatiseerd besluitvormingssysteem hoge gerechtsfunctionarissen met strikte morele eisen moeten worden betrokken. Deze vraag maakt een uitlegging van de overwegingen 7 en 8 en van artikel 95, lid 1, onder a), van de AI-verordening, gelezen in samenhang met artikel 47 van het Handvest en met de richtlijn consumentenrechten, noodzakelijk.
- 27 **De tweede groep vragen betreft de oneerlijke bedingen in de litigieuze overeenkomst**
- 28 Het staat niet vast of de overeenkomst is beëindigd of dat de dienst is opgeschort. In de procedure is vastgesteld dat verweerders telefoonnummer weer kan worden geactiveerd wanneer hij de litigieuze bedragen betaalt. Volgens de regeling in de overeenkomst tussen partijen is degene die moet instaan voor de beëindiging van de overeenkomst, een schadevergoeding verschuldigd. Verzoekster voert aan dat verweerder door de litigieuze bedragen voor de mobiele telecommunicatiediensten, te weten gesprekken en internet, niet te betalen, de overeenkomst heeft beëindigd.
- 29 Op dit punt is de rechtspraak van de Bulgaarse rechterlijke instanties niet eenvormig. Door sommige rechters wordt aangenomen dat dit beding in de zin van punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13 oneerlijk is (de handelaar kan van de consument geen schadevergoeding eisen, wanneer hij zijn verbintenissen uit de overeenkomst niet heeft betaald; de opschorting van de dienst leidt niet tot beëindiging van de overeenkomst, aangezien dat ongunstig is van de consument en hem zou benadelen in de zin van artikel 3, lid 1, van richtlijn 93/13. Volgens andere rechters kunnen partijen overeenkomen dat de overeenkomst als gevolg van niet-betaling voortaan als beëindigd wordt beschouwd. Niet van belang is dat na betaling van het bedrag het telefoonnummer en de contractuele dienst worden hervat. De tegenstrijdige uitlegging van de richtlijn door nationale rechters zorgt ervoor dat de uitlegging van Unierecht noodzakelijk is.

- 30 Om die reden rijst de vraag of artikel 3, lid 1, en punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13 aldus moeten worden uitgelegd dat een verrichter van telecommunicatiediensten geen schadevergoeding wegens beëindiging van de overeenkomst in rekening mag brengen, wanneer hij van mening is dat de overeenkomst (wegens niet-betaling door de consument) is beëindigd, maar door een daaropvolgende betaling de overeenkomst weer kan herleven. Eveneens is het de vraag of de bewoordingen „verbintenissen niet nakomt” als bedoeld in punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13 aldus moeten worden uitgelegd dat het hierbij gaat om niet-betaling door de consument, wanneer de bedragen die door een geautomatiseerd systeem zijn gegenereerd en een geautomatiseerd besluit (ADM) vormen en de consument geen uitleg heeft verkregen over de manier waarop de bedragen tot stand zijn gekomen.
- 31 De verwijzende rechter ondervindt tevens moeilijkheden bij de toepassing van de richtlijn consumentenrechten en richtlijn 93/13. Artikel 5, lid 1, onder a) en c), van de richtlijn consumentenrechten en artikel 5, lid 1, van richtlijn 93/13 vereisen duidelijke en begrijpelijke bewoordingen van de overeenkomst. Het is echter niet duidelijk of dit vereiste slechts in de tijd vóór ondertekening van de overeenkomst geldt of ook daarna. Onduidelijk is ook of de op grond van de overeenkomst gegenereerde facturen, die ADM vormen, duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bijgevolg vraagt de verwijzende rechter of de regels van de aangevoerde richtlijnen ook gelden voor vervolgovereenkomsten, bijlagen en op basis van de oorspronkelijke overeenkomst gegenereerde facturen.
- 32 De verwijzende rechter vermoedt dat het beding waarin is bepaald dat het bedrag van de schadevergoeding wordt gebaseerd op het standaardmaandtarief en niet op het actietarief, oneerlijk is. Partijen zijn overeengekomen dat verweerder tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst het actietarief betaalt. Om die reden vertrouwt verzoekster erop dat het maandelijkse actietarief en niet het standaardmaandtarief wordt betaald. Bovendien heeft verzoekster uit eigen beweging twee kortingen toegekend. Het valt te betwijfelen of het recht van de handelaar op een schadevergoeding op basis van het standaardmaandtarief beantwoordt aan een gerechtvaardigd doel en evenredig is met de rechten van consumentenbescherming.
- 33 De verwijzende rechter heeft tevens het vermoeden dat ook het beding, waarin is geregeld dat de schadevergoeding bestaat uit het verschil tussen het standaardtarief en het actietarief voor het aantal maanden tot het verstrijken van de contractuele looptijd, oneerlijk is. Door de beëindiging van de overeenkomst verliest verweerder zijn eigenschap van gebruiker, maar blijft zijn verplichting met betrekking tot het verschil tussen het overeengekomen actietarief en het standaardtarief tot het verstrijken van de contractuele looptijd bestaan. Bijgevolg ontving verzoekster na beëindiging van de overeenkomst alleen betalingen omdat zij uit eigen beweging aan de consument een korting heeft toegekend. Om die reden bestaat het vermoeden dat er sprake is van een verstoring van het evenwicht tussen, enerzijds, de rechten en plichten van de handelaar en, anderzijds, die van de consument. In het geval dat de consument zijn verplichtingen niet nakomt,

moet hij tot het verstrijken van de contractuele looptijd een onevenredig hoge schadeloosstelling of schadevergoeding betalen die is gebaseerd op het verschil tussen het actietarief en het standaardtarief. De handelaar heeft bij de totstandkoming van de overeenkomst zelf afgezien van het hogere tarief. Bij een eventuele beëindiging van de overeenkomst waarvoor de consument moet instaan, eist hij niettemin dit hogere tarief.

- 34 In dit geval worden niet alleen de consumenten geschaad, maar ook de dienstenmarkt (beperking van de mededinging, artikel 101 VWEU). Onduidelijk is of de bewoordingen „onevenredig hoge schadevergoeding” als bedoeld in punt 1, onder e), van de bijlage bij richtlijn 93/13 aldus moeten worden uitgelegd dat dit bedrag het verschil is tussen het actietarief en het standaardmaandtarief uit overeenkomst, dat in overeenstemming met het resterende aantal maanden tot het verstrijken van de looptijd van een beëindigde overeenkomst wordt berekend, wanneer de handelaar uit eigen beweging aan de consument een korting heeft toegekend. De vraag rijst of deze bewoordingen aldus moeten worden uitgelegd dat zij de handelaar niet toestaan om bedragen in rekening te brengen voor de tijd na beëindiging van de overeenkomst. De laatste twee vragen zijn relevant, ten eerste, omdat de rechter verplicht is om ambtshalve de rechten van consumenten te beschermen en, ten tweede, omdat deze vragen door de hogere rechters niet uniform worden beantwoord en het Unierecht daardoor verschillend wordt uitgelegd. De vragen zijn relevant voor het hoofdgeding, omdat hierdoor beantwoord wordt, welke bedragen bij de schadevergoeding in rekening moeten worden gebracht.
- 35 Volgens de toelichting van de handelaar (verzoekster) vordert zij het verschil tussen het standaardmaandtarief en het actietarief voor de contractuele looptijd en de tijd van de beëindiging van de overeenkomst tot het verstrijken van de contractuele looptijd. De overeenkomst is echter niet op de laatste dag van de maand beëindigd, zodat verzoekster geen gehele getallen hanteert, te weten 13,989 en 10,011. Volgens de verwijzende rechter kan een beding ook oneerlijk zijn, omdat verzoekster geen gehele getallen toepast. Deze praktijk leidt tot een hogere schadevergoeding, wanneer een standaardmaandtarief, dus een standaardtarief voor een volle maand, overeengekomen is. Deze factoren vormen de reden voor vraag 13.
- 36 Het probleem bij de afrekening van mobielelefoongesprekken (zoals beschreven in punt 12 hierboven) leidt tot de volgende vraag: moeten de richtlijn consumentenrechten en richtlijn 93/13 aldus worden uitgelegd dat de handelaar voor een niet verbruikte (feitelijk niet verrichte) dienst bedragen in rekening mag brengen, wanneer het verbruik op basis van een hogere waarde dan de daadwerkelijk verbruikte waarde wordt afgerekend? De verwijzende rechter acht het onduidelijk of het Unierecht zich ertegen verzet dat de consument voor een daadwerkelijk niet verbruikte dienst bedragen betaalt, die in rekening worden gebracht op basis van een geautomatiseerd besluit, waarvan de consument het algoritme niet kent en waarbij hem niet duidelijk en begrijpelijk is uitgelegd, hoe de besluiten tot stand zijn gekomen.

- 37 **De derde groep vragen betreft de doeltreffende voorzieningen in rechte van de consument**
- 38 De verwijzende rechter verwijst naar punt 99 van het arrest van 16 juli 2020, *Caixabank* (C-224/19 en C-259/19, EU:C:2020:578). Het Hof heeft geoordeeld dat artikel 6, lid 1, en artikel 7, lid 1, van richtlijn 93/13 en het doeltreffendheidsbeginsel aldus moeten worden uitgelegd dat zij zich verzetten tegen een regeling waarbij een deel van de proceskosten voor rekening van de consument kan komen, en dit naargelang van de hoogte van de onterecht betaalde bedragen die hem wegens de nietigverklaring van een oneerlijk contractueel beding moeten worden terugbetaald, aangezien die regeling een aanzienlijk obstakel vormt dat consumenten kan ontmoedigen het hun door richtlijn 93/13 verleende recht op een effectieve rechterlijke toetsing van het potentieel oneerlijke karakter van contractuele bedingen uit te oefenen. Hierop baseert zich ook het arrest in zaak *Profi Credit Bulgaria* (Nevendiensten bij een kredietovereenkomst) (arrest van 21 maart 2024, C-714/22, EU:C:2024:263).
- 39 Wanneer verzoekster in de loop van de procedure aantoont dat een deel van (of al) haar geautomatiseerde besluiten in overeenstemming met de overeenkomst en niet oneerlijk zijn, moet verweerder volgens Bulgaars recht een bedrag betalen dat is gebaseerd op een deel van het toegewezen bedrag. In het hoofdgeding heeft verweerder niets betaald, aangezien hij niet weet hoe het geautomatiseerde systeem de bedragen heeft berekend. Verweerder heeft zich niet beroepen op artikel 86 van de AI-verordening en heeft verzoekster niet verzocht om uit te leggen hoe het gevorderde bedrag tot stand is gekomen en of hij het recht heeft om dit bedrag door een mens te laten toetsen. Het staat niet vast of hij deze rechten heeft (om welke reden de vragen hierboven worden gesteld). Onder deze omstandigheden kunnen kosten ontstaan voor de consument, wanneer de handelaar in de loop van de gerechtelijke procedure zijn aanspraak aantoont en niet buitengerechtelijk bij de afgifte van de facturen. De handelaar heeft de consument niet vóór de instelling van de rechtsvordering duidelijk en begrijpelijk uitgelegd, hoe deze geautomatiseerde besluiten zijn genomen. Dit heeft tot gevolg dat de handelaar niet voorafgaand aan de procedure uitlegt hoe de geautomatiseerde besluiten zijn genomen, maar pas tijdens de door hem ingestelde procedure. De verwijzende rechter is van oordeel dat dit oneerlijk is. De handelaar zal zijn machtspositie gebruiken om voorafgaand aan een gerechtelijke procedure geen informatie over de wijze van de geautomatiseerde besluitvorming te verstrekken. In de daaropvolgende gerechtelijke procedure zal hij deze informatie prijsgeven en de gegrondheid van zijn aanspraken aantonen, terwijl de consument de kosten van de procedure moet dragen. Op deze omstandigheden is de veertiende vraag gegrond.