



Datum van inontvangstneming : 09/07/2017

Zaak C-332/17

Verzoek om een prejudiciële beslissing

Datum van indiening:

2 juni 2017

Verwijzende rechter:

Riigikohus (Estland)

Datum van de verwijzingsbeslissing:

26 mei 2017

Verzoekende partij:

AS [REDACTED]

Verwerende partij:

Tarbijakaitseamet

RIIGIKOHUS [hoogerechtshof, Estland]

HALDUSKOLLEGIUM [kamer voor bestuursrechtelijke zaken]

Beslissing

[omissis]

van 26 mei 2017

[omissis]

op het beroep van AS [REDACTED] strekkende tot nietigverklaring van de beschikking van het Tarbijakaitseamet (bureau voor consumentenbescherming) van 15 juni 2015

Partijen: verzoekster: AS [REDACTED] [omissis], verweerder: Tarbijakaitseamet [omissis]

Aangevochten beslissing: uitspraak van de Tallinna Ringkonnakohus (rechter in tweede aanleg te Tallinn) van 15 juni 2016 [omissis]

Grondslag van de procedure voor de Riigikohus: cassatieberoep van AS ██████████

Onderzoek van de zaak Schriftelijke behandeling

Dictum

I Aan het Hof van Justitie van de Europese Unie worden de volgende prejudiciële vragen voorgelegd:

1. Moet artikel 21 van richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 aldus worden uitgelegd dat een aanbieder een telefoonnummer kan openstellen waarvoor een hoger tarief geldt dan het normale tarief, wanneer de aanbieder de consument voor het opnemen van contact over een gesloten overeenkomst naast het telefoonnummer tegen het hogere tarief op begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze ook een vast telefoonnummer tegen het normale tarief aanbiedt?

2. Bij een bevestigend antwoord op de eerste vraag: Sluit artikel 21 van richtlijn 2011/83 uit dat een consument die uit vrije wil een telefoonnummer tegen een verhoogd tarief gebruikt om in verband met een gesloten overeenkomst contact op te nemen, ofschoon de aanbieder op begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze ook een telefoonnummer tegen het normale tarief heeft opengesteld, verplicht is voor het opnemen van contact met de aanbieder het hogere tarief te betalen?

3. Bij een bevestigend antwoord op de eerste vraag: verplicht de beperking in artikel 21 van richtlijn 2011/83 de aanbieder, samen met een verkort nummer overall mede te wijzen op een vast nummer tegen het normale tarief en op informatie over de prijsverschillen?

[omissis] [Uiteenzetting van de procedure]

Feiten en procedure

1 Het Tarbijakaitseamet heeft op 15 juni 2015 een beschikking uitgevaardigd tegen AS ██████████ een aanbieder van televisie- en internetdiensten [omissis], waarbij [Or. 2]

1. is gewezen op wederrechtelijk handelen hierin bestaande dat AS ██████████ de consument voor het opnemen van contact over vragen in verband met een reeds gesloten overeenkomst het verkorte klantendienstnummer 1770 aanbiedt en voor gesprekken op dit nummer een hoger tarief dan het normale tarief in rekening brengt;

2. AS ██████████ is gelast, na te laten de consument voor de doorgifte van informatie of wilsverklaringen in verband met een overeenkomst of voor het opnemen van contact met betrekking tot andere met de nakoming van de

■■■■■

overeenkomst verband houdende omstandigheden een klantendienstnummer tegen een hoger tarief dan het normale (basis)tarief aan te bieden, en alle consumenten voor het opnemen van contact over vragen in verband met reeds gesloten overeenkomsten uitsluitend een nummer tegen het normale tarief voor gesprekken op een vast of een mobiel nummer of tegen een gunstiger tarief aan te bieden.

Voorts is AS ■■■■■ gelast, inbreuken in de toekomst achterwege te laten. De termijn om zich naar het bevel te voegen werd gesteld op 9 juli 2015. Voor het niet voldoen aan het bevel werd een dwangsom van 7 200 EUR vastgesteld.

In de beschikking werd vastgesteld dat AS ■■■■■ de verbruiker van haar verbindingdienst (dus voor vragen over reeds gesloten overeenkomsten) voor het opnemen van contact het verkorte nummer 1770 aanbiedt. Het verkorte nummer wordt de consument op de startpagina van de website van AS ■■■■■ in de basisovereenkomsten, in de algemene voorwaarden, die deel uitmaken van de overeenkomsten, en in diverse specificaties aangeboden. Een gesprek vanaf een mobiele telefoon op het verkorte nummer 1770 kost meer dan een gesprek op een normaal vast of mobiel telefoonnummer. Dat is in strijd met § 28¹, lid 3, Võlaõigusseadus (VÕS, wet op het verbintenisrecht) en met artikel 21 van richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten. De Europese Commissie heeft op 1 december 2014 een standpunt bekendgemaakt waarin zij verklaart dat het in Estland geldende systeem van verkorte nummers niet voldoet aan het in artikel 21 van richtlijn 2011/83 neergelegde vereiste van een basistarief en dat een aanbieder die op zijn website een verkort nummer voor klantendiensten aanbiedt in strijd met de richtlijn handelt.

Een nummer tegen een hoger tarief dan het basistarief kan alleen worden aangeboden aan de consument die geen klant met een contract is, en ook in dat geval moet de aanbieder overeenkomstig de in § 4 Tarbijakaitseadus (wet op de consumentenbescherming) neergelegde verplichting tot informatie van de consument duidelijk aangeven, welke van zijn nummers bestemd zijn voor de consument die een overeenkomst heeft gesloten en welke nummers bedoeld zijn om in overige gevallen contact op te nemen met de aanbieder. AS ■■■■■ biedt als klantendienstnummer zowel een lang nummer als een verkort nummer aan, zonder aan te geven voor welk doel en voor wie de respectieve nummers bestemd zijn. Het weglaten van die informatie tast het recht van vrije keuze van de consument ernstig aan. Het volstaat niet dat enkel onder de op de website aangegeven contactgegevens op de voorwaarden en tarieven van gesprekken op het klantendienstnummer wordt gewezen. De consument kijkt voor het opzoeken van contactgegevens gewoonlijk alleen maar naar de startpagina. De symbolen voor een mobiele telefoon en een vaste telefoon voor het lange en het verkorte nummer informeren de consument onvoldoende, welk nummer hij moet bellen. Evenmin volstaat het dat de klanten van AS ■■■■■ (hierna ook: „contractklanten”) het verkorte nummer uit het net van AS ■■■■■ gratis kunnen bellen. Niet alle klanten van AS ■■■■■ hebben een overeenkomst voor

telefoondiensten, daar AS ██████ zowel televisie- en internetdiensten als telefoondiensten aanbiedt.

- 2 AS ██████ heeft de halduskohus (bestuursrechter) gevraagd, de beschikking van het Tarbijakaitseamet van 15 juni 2015 nietig te verklaren. Daartoe heeft zij de volgende gronden aangevoerd.

Het tot haar gericht bevel maakt inbreuk op haar recht, haar klanten een betere service te bieden en in de communicatie een gemakkelijk te onthouden verkort nummer te gebruiken. De contractklanten is duidelijk meegedeeld dat zij ook het normale lange nummer kunnen bellen. Wanneer de klant het duurdere verkorte nummer belt, is dat zijn bewuste keuze.

Vanuit het net van verzoekster zijn gesprekken op het verkorte nummer gratis. Gesprekken vanaf een mobiele telefoon zijn weliswaar iets duurder, maar aangezien problemen in de regel snel kunnen worden opgelost, is het prijsverschil in vergelijking met gesprekken op het lange nummer voor de klant zeer gering. Het korte nummer moet worden gezien als een aanvullende dienst. Verzoekster zelf kan het tarief van het verkorte nummer niet beïnvloeden.

[Or. 3] De beschikking berust op een onjuiste uitlegging van 28¹, lid 3, VÕS en artikel 21 van richtlijn 2011/83. Die voorschriften bevatten een verbod, de contractklant een extra bedrag voor het gebruik van telefoonnummers in rekening te brengen, maar verbieden niet, de klant een verkort nummer aan te bieden.

De beschikking kan niet worden nagekomen. Verzoekster heeft volgens de wet het recht, ten behoeve van reclame en communicatie met niet-klanten een verkort nummer te gebruiken, en kan contractklanten technisch gezien niet verbieden of beletten, een dergelijk nummer te bellen. Om aan de beschikking te voldoen zou het verkorte nummer moeten worden opgeheven.

- 3 De Tallinna Halduskohus (bestuursrechter te Tallinn) heeft het beroep bij beslissing van 22 december 2015 verworpen. Die beslissing was gemotiveerd als volgt.

Artikel 21 van richtlijn 2011/83 verbiedt het gebruik van een verkort nummer niet. Beslissend is dat de klant voor gesprekken voor vragen over het contract geen hogere prijs in rekening mag worden gebracht dat het basistarief voor gesprekken op een normale vaste aansluiting of een binnenlandse mobiele aansluiting.

De voorschriften ter bescherming van de consument moeten waarborgen dat de opgaven van de aanbieder de consument niet misleiden. Verweerder heeft in zijn beschikking verklaard, waarin de misleiding bestaat. Het volstaat niet dat de klant onder de contactrubriek van de website op het hogere tarief voor het verkorte nummer wordt gewezen, daar de klant kennelijk niet op zoek gaat naar deze informatie wanneer de noodzakelijke telefoonnummers op de startpagina van de website staan. Het moet een bewuste beslissing van de klant zijn om een verkort nummer tegen een hoger tarief dan het basistarief te bellen.

-
- 4 Verzoekster heeft hoger beroep ingesteld en geconcludeerd tot vernietiging van de beslissing van de bestuursrechter en gegrondverklaring van haar vordering.
 - 5 De Tallinna Ringkonnakohus heeft het hoger beroep verworpen en aan de motivering van de beslissing in eerste aanleg het volgende toegevoegd.

Richtlijn 2011/83 verbiedt weliswaar het gebruik van een verkort nummer niet, maar het is niet toegestaan, de verbruiker een hoger tarief dan het basistarief in rekening te brengen. § 28¹, lid 4, VÕS staat in de weg aan een uitlegging volgens welke het voorschrift niet verbiedt, dat de consument vrijwillig onder een duurder en gemakkelijker verkort nummer contact opneemt met de aanbieder voor zover de aanbieder door het gebruik van het nummer zelf geen winst maakt. Volgens bovenvermeld voorschrift is een dergelijke voor de consument nadelige afwijking van 28¹ VÕS nietig.

Uit bovenstaande overwegingen volgt dat aan de consument geen verkort nummer mag worden aangeboden voor het stellen van vragen in verband met het contract, zodat de beschikking strookt met de toepasselijke wettelijke bepalingen. Voor het geval verzoekster het verkorte nummer verder mocht willen gebruiken op andere gebieden, dient zij ervoor te zorgen dat de informatie over het gebruik van het verkorte nummer en van het nummer waarvoor het basistarief geldt duidelijk en begrijpelijk wordt meegedeeld. Voor de beoordeling van de rechtmatigheid van de beschikking moet worden uitgegaan van het tijdstip waarop zij is gegeven. Het is dan ook onjuist, de vraag of de startpagina van verzoekster aan de voorschriften voldoet te beoordelen aan de hand van de huidige situatie. Het gaat er veeleer om, hoe de informatie op 15 juni 2015 werd bekendgemaakt. Uitgaande van de beschrijving in de beschikking voldeed de website van verzoekster niet aan de voorschriften. Aan contractklanten is ook de mogelijkheid van het gebruik van het duurdere verkorte nummer aangeboden, maar de prijsinformatie was enkel onder de rubriek „contact” te vinden.

Verzoekster mag haar klanten een verkort nummer aanbieden, maar de meerkosten daarvoor voor de klant dient verzoekster zelf te dragen. Het door verzoekster ingeroepen recht op vrije meningsuiting weegt hier niet op tegen het vereiste, de rechten van de consument te beschermen.

De beschikking is voldoende duidelijk. Verweerder kan verzoekster niet nauwkeurig voorschrijven, hoe de nakoming van § 28¹, lid 3, VÕS en van artikel 21 van richtlijn 2001/83 moet worden gewaarborgd. Bij de keuze van de middelen om dat doel te bereiken beschikt verzoekster over een ruime beoordelingsruimte. Of bepaalde eisen van verweerder stroken met de voorschriften, moet in voorkomend geval [or. 4] in het kader van geschillen over de oplegging van dwangsommen worden bepaald.

Argumenten van partijen

- 6 In haar cassatieberoep concludeert verzoekster tot vernietiging van de rechterlijke beslissingen en toewijzing van haar vordering.

Volgens verzoekster is voor de beslissing in de zaak een prejudiciële beslissing van het Hof van Justitie noodzakelijk over de vraag of artikel 21 van richtlijn 2011/83 aldus kan worden uitgelegd dat aan alle verbruikers een verkort nummer mag worden aangeboden wanneer de aanbieder uit die gesprekken zelf geen inkomsten opleveren en wanneer de contractklant naast het verkorte nummer tegen een hoger tarief op begrijpelijke wijze een vast nummer tegen het normale tarief ter beschikking wordt gesteld. Het Hof van Justitie heeft deze vraag in het arrest van 2 maart 2017 in zaak C-568/15 niet beantwoord.

De rechters hebben § 28¹, lid 4, VÕS en artikel 21 van richtlijn 2011/83 onjuist uitgelegd. Wanneer de aanbieder naast het verkorte nummer ook een nummer tegen het basistarief aanbiedt en ervoor heeft gezorgd dat de consument van het hogere tarief voor het verkorte nummer in kennis wordt gesteld, kan niet worden gezegd dat de klant wegens het duurdere telefoongesprek ervan afziet, zich met hem in verbinding te stellen. De uitlegging van het Tarbijakaitseamet verruimt de werking van de richtlijn doordat zij in feite het gebruik van het verkorte nummer verbiedt. De aanbieders zijn op bevel van het Tarbijakaitseamet begonnen met het buiten gebruik stellen van het verkorte nummer, aangezien de gesprekken van contractklanten die uit vrije wil het verkorte nummer bellen technisch niet kunnen worden gescheiden van gesprekken van verbruikers die geen contractklant zijn.

In een aanvullend standpunt over het verzoek om een prejudiciële beslissing heeft verzoekster verklaard dat het verzoek nog moet worden aangevuld met twee vragen over de uitlegging van artikel 21, in verband met de vraag of artikel 21 kan worden ingeroepen om de communicatie met de consument over marketingvragen te beperken, zoals uit de beschikking kan worden afgeleid. Het gebruik van een verkort nummer op marketinggebied wordt onmogelijk doordat verzoekster volgens de beschikking de verbruiker te allen tijde toegang dient te verschaffen tot de informatie over de hogere kosten voor het verkorte nummer en over de beschikbaarheid van een nummer tegen het normale tarief. Het antwoord is bepalend voor de rechtmatigheid van punt 2 van het beschikkende deel van de beschikking en van de reeds opgelegde dwangsommen.

- 7 Het Tarbijakaitseamet bestrijdt het cassatieberoep en voert daartoe de volgende argumenten aan:

De aan de uitvaardiging van de beschikking ten grondslag liggende feiten zijn op 10 juni 2015 vastgelegd in het proces-verbaal betreffende de uitoefening van toezicht door de staat en weergegeven in de punten 1.1 tot en met §1.10 van de beschikking. Bij de beslissing op het beroep moet worden uitgegaan van die feiten, en niet van andere feiten van na de uitvaardiging van de beschikking.

■■■■■

Het is niet in overeenstemming met de geldende voorschriften dat verzoekster de klant voor het opnemen van contact over vragen in verband met het contract zowel een vast nummer tegen het normale tarief als een verkort nummer tegen een verhoogd tarief aanbiedt. Verzoekster kan het verkorte nummer voor communicatie met contractklanten handhaven, wanneer de contractklant ook bij het bellen van dat nummer niet meer betaalt dan het basistarief. Uitgaande van de uitlegging van de richtlijn bestaat er ook technisch gezien geen bezwaar tegen dat het verkorte nummer wordt gebruikt voor het aannemen van gesprekken van klanten die geen contractklant zijn. Volgens de gegevens waarover het Tarbijakaitseamet beschikt gebruikt verzoekster als routeerbaar nummer waarin het verkorte nummer wordt omgezet het aan de klant aangeboden lange vaste nummer. Daardoor komen gesprekken op hetzelfde nummer binnen, ongeacht welk nummer gebeld wordt. Door het routeerbare nummer van het verkorte nummer te wijzigen kan dit probleem worden verholpen.

In een aanvullend standpunt over het verzoek om een prejudiciële beslissing merkt het Tarbijakaitseamet op dat gelet op het oordeel in zaak C-568/15 het standpunt kan worden verdedigd dat de mogelijkerwijs door het gebruik van het verkorte nummer ontstane extra kosten voor rekening van de aanbieder moeten komen. Het Tarbijakaitseamet heeft verzoekster niet verboden, voor haar klantendienst een verkort nummer te gebruiken voor zover de gebruiker van de dienst van AS ■■■■■ niet het bijzondere tarief (0,28 of 0,3 EUR per minuut) hoeft te betalen. Volgens artikel 25 van de richtlijn en § 28¹, lid 4, VÖS kan de consument geen afstand doen van de rechten die hij [or. 5] uit hoofde van de richtlijn geniet. Contractuele bedingen die daarin voorzien zijn niet bindend voor de consument. Gelet op artikel 4 van de richtlijn mogen de lidstaten niet toelaten dat een contractklant een hoger tarief dan het normale tarief betaalt.

Toepasselijke rechtsvoorschriften

- 8 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)

„Artikel 21

Communicatie per telefoon

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.”

9 Völaõigusseadus

Aangenomen op 26 september 2001 (RT I 2001, 81, 487), in werking getreden op 1 juli 2002

„§ 28¹ Beperkingen aangaande consumentenovereenkomsten

[...]

(3) De aanbieder die de consument de mogelijkheid biedt, door het bellen van een door de aanbieder opgegeven telefoonnummer voor de doorgifte van informatie of wilsverklaringen in verband met een overeenkomst of voor het opnemen van contact met betrekking tot andere met de nakoming van de overeenkomst verband houdende omstandigheden contact met hem op te nemen, mag de consument hiervoor geen aanvullende kosten in rekening brengen.

(4) Een overeenkomst die in het nadeel van de consument van de in het onderhavige lid neergelegde bepalingen afwijkt, is nietig.”

Standpunt van de kamer

10 Het Tarbijakaitseamet stelt in de beschikking vast dat het in strijd is met § 28¹, lid 3, VÖS en met het aan dit voorschrift ten grondslag liggende artikel 21 van richtlijn 2011/83, de contractklant een verkort nummer tegen een hoger tarief dan het basistarief aan te bieden. Punt 2 van de beschikking verbiedt verzoekster, de contractklant een verkort nummer tegen een verhoogd tarief aan te bieden. Uit de motivering van de beschikking volgt dat een verkort nummer alleen mag worden aangeboden wanneer verzoekster zelf de kosten van het hogere tarief draagt. De rechters hebben zich bij het standpunt van het Tarbijakaitseamet aangesloten.

11 Volgens verzoekster kan het verkorte nummer ook aan de contractklant worden aangeboden voor zover dit haar geen inkomsten oplevert en de contractklant er duidelijk op wordt gewezen dat hij behalve door het bellen van het verkorte nummer ook door het bellen van een nummer tegen het basistarief contact kan opnemen. Nakoming van de beschikking betekent is essentie dat het verkorte nummer ook niet meer voor marketingdoeleinden kan worden gebruikt, omdat het moeilijk zo al niet onmogelijk is, op alle reclamedragers naast het verkorte nummer een verwijzing naar het tarief daarvoor en een verwijzing naar het langere [Or. 6] nummer waarvoor het normale tarief geldt op te nemen, en rekening te houden met de contractklant die de reclame zou kunnen zien. Het is van oordeel dat bij ontbreken van die verwijzing de vereisten van richtlijn 2011/83 niet in acht worden genomen, ongeacht de omstandigheid dat verzoekster het verkorte nummer voor vragen die niet de overeenkomst betreffen en voor marketingdoeleinden ter beschikking heeft gesteld. In de door het

■■■■■

Tarbijakaitseamet gegeven uitlegging heeft artikel 21 van richtlijn 2011/83 een ruimere dimensie gekregen dan volgens een grammaticale uitlegging is toegestaan. Voor de bereiking van het doel van de richtlijn volstaat het wanneer de informatie over het nummer waarvoor het basistarief geldt, in een gesloten overeenkomst duidelijk wordt weergegeven en het betrouwbaar functioneren van dat nummer gedurende de looptijd van de overeenkomst gewaarborgd is.

- 12 Voor de beslissing in de onderhavige zaak moet § 28¹, lid 3, VÕS worden toegepast, waarbij artikel 21 van richtlijn 2011/83 in Ests recht is uitgevoerd. In richtlijn 2011/83 zijn standaardregels vastgesteld voor de gemeenschappelijke aspecten van overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten (punt 2 van de considerans), en de lidstaten mogen daartoe geen meer of minder strikte bepalingen die een ander niveau van consumentenbescherming waarborgen handhaven of invoeren (artikel 4 van richtlijn 2011/83). Om aan § 28¹, lid 3, VÕS inhoud te kunnen verlenen moet dus vaststaan, welke eisen artikel 21 aan de aanbieder stelt.
- 13 Het Hof van Justitie heeft in het arrest van 2 maart 2017, C-568/15, punt 32, verklaard 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.” In punt 31 van hetzelfde arrest wijst het Hof erop dat de aanbieder de consument slechts kosten mag aanrekenen voor zover deze de kosten van een gewone telefonische oproep niet overschrijden.
- 14 Ook al heeft het Hof van Justitie in bovengenoemd arrest een van de in de onderhavige zaak aan de orde zijnde vragen (het maken van winst door het toepassen van een hoger tarief) beantwoord, is naar het oordeel van de kamer thans nog onduidelijk, of het verenigbaar is met artikel 21 en met de bescherming van de consument wanneer de contractklant de bewuste keuze kan maken of hij voor vragen betreffende een overeenkomst gebruik maakt van het nummer waarvoor het hogere tarief dan het basistarief geldt of het nummer waarvoor het basistarief geldt. Uit de feiten in bovengenoemde zaak volgt dat de aanbieder de consument enkel een telefoonnummer tegen een hoger tarief dan het basistarief aanbood. In de onderhavige zaak biedt verzoekster de consument daarnaast een nummer tegen het basistarief aan. De feiten zijn dus verschillend in beide zaken. Bovendien verschilt de kern van de vraag: terwijl in zaak C 568/15 de uitlegging van het begrip „basistarief” centraal stond, gaat het in de onderhavige zaak om de vraag, wat moet worden verstaan onder „de consumenten [...] niet meer in rekening brengen” in artikel 21 van de richtlijn.
- 15 De formulering in artikel 21 („de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief”) kan ook aldus worden opgevat dat de gebruiker niet in een situatie mag komen waarin de enige

redelijke mogelijkheid die hij heeft om contact op te nemen met de aanbieder, erin bestaat dat hij een nummer tegen een verhoogd tarief belt. Een dergelijke uitlegging zou de toepassing van het hogere tarief niet uitsluiten in gevallen waarin de contractklant uit vrije wil het duurdere nummer belt. Iets anders volgt evenmin uit het doel van het voorschrift.

- 16 Richtlijn 2011/83 heeft niet tot doel, het aanbieden uit te sluiten van een duurder maar gemakkelijk te onthouden verkort nummer voor communicatie over vragen die niet de overeenkomst betreffen, bij voorbeeld voor het opvragen van informatie over nieuwe producten of diensten of advies over kwesties die buiten het kader van de overeenkomst vallen. Wanneer een nummer tegen het basistarief kan worden gekozen, belet het aanbieden van een nummer tegen een hoger tarief de contractklant niet, het servicenummer te bellen, en is dat niet in strijd met het doel van richtlijn 2011/83, een hoog niveau van bescherming van de consument te waarborgen. Een hoog niveau van bescherming van de consument hoeft niet te betekenen dat voor de consument alle beslissingen moeten worden genomen of dat hij geen vrije keuze dient te hebben. Een contractklant kan echter alleen dan een bewuste keuze maken wanneer hem duidelijk en op begrijpelijke wijze wordt gewezen op het hogere tarief van het verkorte nummer en op het feit dat hij ook een nummer tegen het basistarief kan bellen. [Or. 7]
- 17 Wanneer de aanbieder in de communicatie over vragen die niet de overeenkomst betreffen een verkort nummer tegen een verhoogd tarief gebruikt, kan hij de consument uitnodigen, een nummer tegen het normale tarief te bellen voor communicatie over vragen betreffende de overeenkomst. De aanbieder kan echter moeilijk waarborgen dat de contractklant het duurdere verkorte nummer helemaal niet gebruikt. De contractklant kan dat nummer gebruiken om verschillende redenen. Het verkorte nummer is gemakkelijk te onthouden en vragen betreffende de overeenkomst en andere vragen kunnen elkaar overlappen. Zo de aanbieder een contractklant erop moest wijzen dat hij een ander nummer moet bellen, zou dat de communicatie met de consument niet vergemakkelijken, maar juist bemoeilijken, in strijd met het doel van de richtlijn. Zo de meerkosten van het verkorte nummer in de communicatie met de consument steeds voor rekening van de aanbieder moesten komen, zou dat ertoe kunnen leiden dat de aanbieder er de voorkeur aan geeft het gebruik van het verkorte nummer te beëindigen. Een en ander zou verder gaan dan wat in de bewoordingen van artikel 21 van richtlijn 2011/83 is voorzien.
- 18 De kamer is het niet eens met de rechters dat de vroegere handelspraktijk van verzoekster niet met artikel 21 van richtlijn 2011/83 strookte. In de onderhavige zaak gaat het echter niet alleen om de rechtmatigheid van verzoeksters vroegere activiteiten, maar ook om de verplichtingen die verzoekster in de beschikking voor de toekomst worden opgelegd. Afhankelijk van de uitlegging van artikel 21 zouden die verplichtingen te vergaand kunnen blijken te zijn. In de marketingcommunicatie kan het een probleem zijn, de consument op het hogere tarief voor het verkorte nummer en op de beschikbaarheid van een vast nummer tegen het normale tarief te wijzen. Als voorbeelden heeft verzoekster de mededeling van prijsinformatie op reclamevoertuigen, op televisie- en

■■■■■

radioreclame en op ballpoints en kleine stickers genoemd. Ook moet de vraag worden beantwoord of het openstellen van een verkort nummer tegen een verhoogd tarief, om de consument de mogelijkheid te bieden met de aanbieder contact op te nemen, wel verenigbaar is met richtlijn 2011/83 wanneer de aanbieder de kosten die voor de contractklant met het hogere tarief verbonden zijn niet voor zijn rekening neemt.

- 19 Artikel 21 van richtlijn 2011/83 wettigt dus niet zonder meer de conclusie dat het een aanbieder verboden is, voor het communiceren met een contractklant over vragen betreffende de overeenkomst overeenkomstig de wens van de klant een verkort nummer tegen een hoger tarief dan het basistarief te gebruiken. De richtlijn geeft evenmin een antwoord op de vraag of de aan het gebruik van het verkorte nummer tegen het hogere tarief verbonden meerkosten voor rekening van de contractklant mogen komen wanneer hij dat nummer heeft gekozen om in contact te treden, ofschoon daartoe ook een nummer tegen het basistarief is opengesteld. In de derde plaats is niet duidelijk, hoe vergaand de aanbieder de consument in kennis moet stellen van de mogelijkheid, een nummer tegen het basistarief te bellen, wanneer hij voor communicatie over vragen die geen betrekking hebben op de overeenkomst een verkort nummer tegen het hogere tarief gebruikt.

[omissis] [schorsing van de behandeling]

[omissis]