

Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Datum 23 maart 2017
Betreft Arrest van het Hof van Justitie van de EU van 2 maart 2017 over
tarieven telefonische klantenservice

Geachte Voorzitter,

Op 2 maart 2017 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie in antwoord op prejudiciële vragen van het Landgericht Stuttgart over de uitleg van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten arrest gewezen.¹ Hierbij informeer ik uw Kamer over dit arrest en de consequenties hiervan voor de Nederlandse regelgeving voor 090x-nummers waarmee klantenservice wordt geboden aan consumenten.

Artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten² bepaalt dat de lidstaten erop toezien dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de tussen hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief. Het begrip basistarief wordt in deze richtlijn niet gedefinieerd. Het Hof legt in zijn arrest het begrip basistarief aldus uit, 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 gewone oproep naar een vast geografisch of mobiel nummer. Indien handelaren het recht zouden hebben om hogere tarieven in rekening te brengen dan het tarief voor een gewone oproep, zou dit consumenten ervan weerhouden om naar de klantenservice te bellen teneinde informatie over de overeenkomst te krijgen of om hun rechten op het gebied van met name garantie of herroeping te laten gelden, aldus het Hof.

Het arrest heeft gevolgen voor artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, dat invulling geeft aan zowel artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten als nationaal beleid gericht op het voorkomen van een hoog oplopende telefoonrekening van consumenten als gevolg van het bellen naar de klantenservice van handelaren.³ Artikel 3.2g van de

**Directoraat-generaal
Energie, Telecom &
Mededinging**

Directie Telecommarkt

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres

Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ez

Ons kenmerk

DGETM-TM / 17039118

¹ Arrest in zaak C-568/15 Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV / comtech GmbH; <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-568/15>

² Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PBEU 2011 L 304).

³ Regeling van de Minister van Economische Zaken van 26 april 2013, nr. WJZ/13069010, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de invoering van

genoemde regeling gaat namelijk uit van een andere uitleg van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten en het basistarief en staat, naast de gebruikelijke belkosten, een informatietarief toe van maximaal 1 euro per gesprek. Het arrest van het Hof maakt duidelijk dat geen enkel aanvullend informatietarief naast de gebruikelijke belkosten is toegestaan. Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt hiermee in lijn gebracht.

Het blijft toegestaan een 090x-nummer te gebruiken voor het bieden van klantenservice, mits hiervoor geen enkel informatietarief wordt gerekend. Het nu maximaal toegestane informatietarief van 1 euro per gesprek komt te vervallen. Voor een 090x-nummer dat wordt gebruikt voor het bieden van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst mogen uitsluitend nog de gebruikelijke belkosten – het verkeerstarief voor de vaste of mobiele telefoon – in rekening worden gebracht. De beoogde inwerkingtredingsdatum van deze wijziging, waarvoor ik vandaag een internetconsultatie⁴ start, is 1 juli aanstaande. Volledigheidshalve merk ik op dat deze regels uitsluitend betrekking hebben op 090x-klantenservicenummers. Voor de overige 090x-diensten, waarbij geen sprake is van een reeds gesloten overeenkomst tussen de beller en het gebelde bedrijf en de beller zelf de keuze maakt het 090x-nummer te bellen en de betreffende telefonische dienst af te nemen, blijven de regels ongewijzigd. Hier geldt op grond van de geldende regelgeving geen maximum, afgezien van de verplichting een door de exploitant zelf gekozen maximaal bedrag per gesprek te hanteren voor alle 0900-nummers met een informatietarief dat hoger is dan 15 cent per minuut.

Het is een goede zaak dat het arrest van het Hof duidelijkheid biedt over deze bepaling in de Richtlijn consumentenrechten. Consumenten worden hierdoor nog beter beschermd tegen een hoog oplopende telefoonrekening als gevolg van het bellen naar de klantenservice van bedrijven waar zij diensten of producten afnemen.

(w.g.) H.G.J. Kamp
Minister van Economische Zaken

maximumtarieven voor 090x-klantenservicenummers en betere tarieftransparantie van 090x-nummers, Stcrt. 2013, nr. 11504.

⁴ www.internetconsultatie.nl/klantenservice