

University of Groningen

Case note: ECLI:EU:C:2015:225 (Nemzeti/UPC)

Geerts, Paul

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

2015

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Geerts, P., (2015). *Case note: ECLI:EU:C:2015:225 (Nemzeti/UPC): IER 2015/33*, Nr. ECLI:EU:C:2015:225, 2 blz., apr. 16, 2015. (Intellectuele Eigendom en Reclamerecht; Vol. 2015, Nr. 33).

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

IER 2015/33: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság/UPC Magyarország Kft.

Instantie:	Hof van Justitie van de Europese Unie	Datum:	16 april 2015
Magistraten:	A. Tizzano, kamerpresident, A. Borg Barthet, E. Levits, M. Berger en F. Biltgen (rapporteur), rechters, advocaat-generaal: N. Wahl, griffier: I. Illéssy, administrateur)	Zaaknr:	C-388/13
Conclusie:	-		
Noot:	P.G.F.A. Geerts	Roepnaam:	UPC Magyarország
Brondocumenten:	ECLI:EU:C:2015:225, Uitspraak, Hof van Justitie van de Europese Unie, 16-04-2015; ECLI:EU:C:2014:2323, Conclusie, Hof van Justitie van de Europese Unie (Advocaat-Generaal), 23-10-2014		

Brondocument: HvJ EU, 23-10-2014, nr. C-388/13

Essentie

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság/UPC Magyarország Kft.

Samenvatting

Prejudiciële verwijzing – Richtlijn 2005/29/EG – Oneerlijke handelspraktijken – Verstrekking van onjuiste informatie door een telecommunicatiebedrijf aan een abonnee met extra kosten als gevolg – Aanmerking als ‘misleidende handelspraktijk’

Partij(en)

nr. C-388/13,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de Kúria (Hongarije) bij beslissing van 14 mei 2013, ingekomen bij het Hof op 8 juli 2013, in de procedure die aanhangig is gemaakt door

NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

tegen

UPC MAGYARORSZÁG KFT.

wijst

HET HOF (Eerste kamer),

gezien de stukken en na de terechtzitting op 11 september 2014,

gelet op de opmerkingen van:

- UPC Magyarország Kft., vertegenwoordigd door A. Simon, ügyvéd,
 - de Hongaarse regering, vertegenwoordigd door M. Fehér en K. Szijjártó als gemachtigden,
 - de Europese Commissie, vertegenwoordigd door M. van Beek en A. Tokár als gemachtigden,
- gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 23 oktober 2014,
het navolgende

Uitspraak

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG van de Raad, richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad („richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB L 149, blz. 22).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen de Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Hongaarse autoriteit voor consumentenbescherming) en UPC Magyarország Kft. (hierna: „UPC”) over het verstrekken van onjuiste informatie door UPC aan een abonnee met extra kosten voor de abonnee als gevolg.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

- 3 De overwegingen 5 tot en met 9, 11 tot en met 14, 18 en 22 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken luiden als volgt:

„(5) [...] [De] belemmeringen voor het grensoverschrijdend verrichten van diensten, het vrije verkeer van goederen en de vrijheid van vestiging [...] moeten [...] worden weggenomen. Dat kan alleen door op communautair niveau uniforme regels vast te stellen die een hoog niveau van consumentenbescherming waarborgen en door bepaalde rechtsbegrippen op communautair niveau te verduidelijken tot het niveau dat noodzakelijk is om de goede werking van de interne markt en de rechtszekerheid te verzekeren.

- (6) Daarom wordt de wetgeving van de lidstaten betreffende oneerlijke handelspraktijken, waaronder oneerlijke reclame, die de economische belangen van de consumenten rechtstreeks en aldus de economische belangen van legitieme concurrenten onrechtstreeks schaden, bij deze richtlijn geharmoniseerd. [...]
 - (7) Deze richtlijn betreft handelspraktijken die rechtstreeks verband houden met het beïnvloeden van beslissingen van de consument over transacties met betrekking tot producten. [...]
 - (8) Deze richtlijn beschermt de economische belangen van de consument op rechtstreekse wijze tegen oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten. Daarnaast beschermt zij indirect legitieme ondernemingen tegen concurrenten die de regels in de richtlijn niet in acht nemen; hierdoor is binnen het toepassingsgebied van deze richtlijn een eerlijke concurrentie gewaarborgd. [...]
 - (9) Deze richtlijn vormt geen beletsel voor het instellen van individuele vorderingen door degenen die schade hebben geleden ten gevolge van oneerlijke handelspraktijken. Deze richtlijn doet evenmin afbreuk aan de communautaire en nationale regels inzake verbintenissenrecht [...]. [...]
 - (11) Het hoge niveau van convergentie dat door de onderlinge afstemming van de nationale bepalingen door deze richtlijn wordt bereikt, zorgt voor een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming. Deze richtlijn voorziet in één algemeen verbod op oneerlijke handelspraktijken die het economische gedrag van consumenten verstoren. [...]
 - (12) Door de harmonisatie zullen zowel consumenten als ondernemingen aanzienlijk meer juridische zekerheden krijgen. Zij zullen zich kunnen verlaten op één regelgevend kader op basis van duidelijk omschreven rechtsbegrippen dat alle aspecten van oneerlijke handelspraktijken in de gehele Europese Unie regelt. [...]
 - (13) Het bij deze richtlijn ingestelde ene gemeenschappelijke, algemene verbod [...] dient [...] evenzeer van toepassing te zijn op oneerlijke handelspraktijken die [...] na de sluiting van een contract en gedurende de uitvoering daarvan worden toegepast. Dit algemene verbod wordt verder uitgewerkt in regels betreffende de twee soorten handelspraktijken die veruit het meeste voorkomen, namelijk misleidende handelspraktijken en agressieve handelspraktijken.
 - (14) Het is wenselijk dat onder misleidende handelspraktijken die praktijken worden verstaan waarbij de consument wordt bedrogen en hem wordt belet een geïnformeerde en dus efficiënte keuze te maken, inclusief misleidende reclame. [...]. [...]
 - (18) [...] In overeenstemming met het evenredigheidsbeginsel, en om de uit hoofde van dat beginsel geboden bescherming ook effectief te kunnen toepassen, wordt in deze richtlijn het door het Hof van Justitie ontwikkelde criterium van de gemiddelde – dit wil zeggen redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettende – consument als maatstaf genomen, waarbij eveneens rekening wordt gehouden met maatschappelijke, culturele en taalkundige factoren [...]. [...]
 - (22) De lidstaten moeten sancties vaststellen voor inbreuken op de bepalingen van deze richtlijn en moeten erop toezien dat deze worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend zijn.”
- 4 Artikel 1 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken luidt:
„Het doel van deze richtlijn is om bij te dragen aan de goede werking van de interne markt en

om een hoog niveau van consumentenbescherming tot stand te brengen door de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake oneerlijke handelspraktijken die de economische belangen van de consumenten schaden, te harmoniseren.”

5 Artikel 2 van deze richtlijn bepaalt:

„Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

- a) consument: een natuurlijke persoon die die handelspraktijken verricht die onder deze richtlijn vallen en die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- b) handelaar: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die die handelspraktijken verricht die onder deze richtlijn vallen en die betrekking hebben op zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit, alsook degene die in naam van of voor rekening van hem optreedt;
- c) product: een goed of dienst [...];
- d) handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten (hierna ‚de handelspraktijken’ genoemd): iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
[...]
- h) professionele toewijding: het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, overeenkomstig eerlijke marktpraktijken en/of het algemene beginsel van goede trouw in de sector van de handelaar;
[...]

6 Artikel 3 van de richtlijn bepaalt:

- „1. Deze richtlijn is van toepassing op oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten, zoals omschreven in artikel 5, vóór, gedurende en na een commerciële transactie met betrekking tot een product.
2. Deze richtlijn laat het verbintenissenrecht en, in het bijzonder, de regels betreffende [...] de rechtsgevolgen van contracten onverlet.
[...]

7 Artikel 5 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken („Verbod op oneerlijke handelspraktijken”) bepaalt:

- „1. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden.
2. Een handelspraktijk is oneerlijk wanneer zij:
 - a) in strijd is met de vereisten van professionele toewijding, en
 - b) het economische gedrag van de gemiddelde consument die zij bereikt of op wie zij gericht is of, indien zij op een bepaalde groep consumenten gericht is, het economisch gedrag van het gemiddelde lid van deze groep, met betrekking tot het product wezenlijk verstoort of kan verstoren.
[...]
4. Meer in het bijzonder zijn handelspraktijken oneerlijk die:
 - a) misleidend zijn in de zin van de artikelen 6 en 7,
[...]
5. Bijlage I bevat de lijst van handelspraktijken die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd. Deze lijst is van toepassing in alle lidstaten en mag alleen worden

aangepast door wijziging van deze richtlijn.”

8 Zoals blijkt uit de opschriften, is in de artikelen 6 en 7 van deze richtlijn voorzien in definities van respectievelijk „Misleidende handelingen” en „Misleidende omissies”.

9 In artikel 6, lid 1, van de richtlijn is bepaald:

„Als misleidend wordt beschouwd een handelspraktijk die gepaard gaat met onjuiste informatie en derhalve op onwaarheden berust of, zelfs als de informatie feitelijk correct is, de gemiddelde consument op enigerlei wijze, inclusief door de algemene presentatie, bedriegt of kan bedriegen ten aanzien van een of meer van de volgende elementen, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen:

- a) het bestaan of de aard van het product;
- b) de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procedé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;
- c) de reikwijdte van de verplichtingen van de handelaar [...];
- d) de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel; [...]
- g) de rechten van de consument [...].”

10 Artikel 11 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken bepaalt:

„1. De lidstaten zorgen voor de invoering van passende en doeltreffende middelen ter bestrijding van oneerlijke handelspraktijken, zodat de naleving van deze richtlijn in het belang van de consumenten kan worden afgedwongen.

Daartoe behoren wettelijke bepalingen op grond waarvan personen of organisaties die volgens de nationale wetgeving een rechtmatig belang hebben bij het bestrijden van oneerlijke handelspraktijken, met inbegrip van de concurrenten:

- a) in rechte kunnen optreden tegen die oneerlijke handelspraktijken, en/of
- b) die oneerlijke handelspraktijken kunnen voorleggen aan een administratieve instantie die bevoegd is om hetzij zelf een uitspraak te doen over een klacht, hetzij een passende gerechtelijke procedure in te leiden.

[...]

2. In het kader van de in lid 1 bedoelde wettelijke bepalingen verlenen de lidstaten aan rechterlijke of administratieve instanties bevoegdheden om, ingeval deze instanties dergelijke maatregelen, rekening houdend met alle belangen die op het spel staan en met name het algemeen belang, nodig achten:

- a) te bevelen dat de oneerlijke handelspraktijken worden gestaakt of een gerechtelijke procedure in te leiden ter verkrijging van zo'n bevel, of
- b) indien de oneerlijke handelspraktijk nog niet is uitgevoerd, maar op het punt staat te worden uitgevoerd, de praktijk te verbieden of een gerechtelijke procedure in te leiden

om de praktijk te laten verbieden,
ook zonder bewijs van daadwerkelijk geleden verlies of schade of van opzet of
onachtzaamheid van de handelaar.

[...]

11 Artikel 13 van deze richtlijn luidt:

„De lidstaten stellen de sancties vast die van toepassing zijn op schendingen van de ter uitvoering van deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en treffen alle maatregelen die nodig zijn voor de toepassing van deze sancties. Deze sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend zijn.”

Hongaars recht

12 De richtlijn oneerlijke handelspraktijken is in het Hongaarse recht omgezet bij wet nr. XLVII van 2008 betreffende het verbod op oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten.

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

- 13** Blijkens de verwijzingsbeslissing verzocht een particulier, László Imre Szabó, die reeds geruime tijd abonnee was bij UPC, een kabelexploitant, en die zijn overeenkomst met dat bedrijf wilde opzeggen, in april 2010 UPC hem mee te delen op welke specifieke periode de in 2010 opgemaakte factuur betrekking had, aangezien dat niet in de factuur werd vermeld.
- 14** UPC heeft daarop geantwoord dat de meest recente jaarlijkse factuur betrekking had op de „periode van 11.01.2010 tot en met 10.02.2011”.
- 15** L. I. Szabó, die de opzegging van zijn abonnement bij UPC wilde doen samenvallen met de laatste dag waarvoor hij reeds had betaald, heeft de desbetreffende overeenkomst opgezegd per 10 februari 2011.
- 16** Pas op 14 februari 2011 werd de levering van kabeldiensten stopgezet, en op 12 maart 2011 ontving de betrokkene van UPC een document met het verzoek 5 243 Hongaarse forint (HUF) te betalen ter zake van achterstallig abonnementsgeld voor de periode tot en met 14 februari 2011.
- 17** Szabó maakte bezwaar bij de Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (onder de overheidsinstanties voor de hoofdstad Boedapest ressorterende inspectie ter bescherming van de consument) en stelde dat hij onjuiste informatie had ontvangen en daardoor 5 243 HUF extra moest betalen. Hij moest immers voor dezelfde periode aan twee verschillende aanbieders abonnementsgeld betalen, hoewel de betrokken diensten van dien aard waren dat zij niet door beide ondernemingen tegelijk konden worden geleverd.
- 18** Bij besluit van 11 juli 2011 legde de Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége UPC een boete van 25 000 HUF op voor overtreding van wet nr. XLVII van 2008 betreffende het verbod op oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten. Dat besluit is op 10 oktober 2011 bevestigd door de als instantie van het tweede niveau optredende Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, die van mening was dat het enkele feit dat onjuiste informatie was verstrekt, schending opleverde van het vereiste van professionele toewijding en dat de schending van dit vereiste niet afzonderlijk hoefde te worden beoordeeld in het concrete geval.
- 19** Naar aanleiding van het door UPC ingestelde beroep wijzigde de Fővárosi Törvényszék (hoofdstedelijk hof) het besluit van de genoemde nationale autoriteit van 10 oktober 2011 en werd de aan UPC opgelegde boete ingetrokken. Volgens de Fővárosi Törvényszék moest ook in het geval van verstrekking van onjuiste informatie worden onderzocht of het vereiste van professionele

toewijding was geschonden, en was geen sprake van een dergelijke schending omdat uit dat onderzoek bleek dat de betrokken handelaar niet het oogmerk had de consument te misleiden.

- 20 Naar het oordeel van de Fővárosi Törvényszék vormde de aan UPC verweten gedraging geen voortgezette handeling en kon een eenmalige fout van administratieve aard waar één enkele klant het slachtoffer van is, niet als „praktijk” worden beschouwd. In het onderhavige geval was slechts sprake van een redactiefout die was gemaakt bij het opschrijven van een getal („2” voor de maand februari in plaats van „1” voor januari). Voorts was het zo dat de betrokken consument de juiste informatie kon verkrijgen uit verschillende andere bronnen.
- 21 De Fővárosi Törvényszék heeft hieraan toegevoegd dat het aanhangige geding geen betrekking had op de prijs, de wijze waarop de prijs wordt berekend of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel in de zin van artikel 6, lid 1, onder d), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, zodat de door UPC verstrekte informatie niet misleidend, maar slechts onjuist was. Dit oordeel vond steun in de omstandigheid dat de Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (nationale autoriteit voor media en communicatie) de klacht had afgewezen die met betrekking tot dezelfde zaak bij haar was ingediend.
- 22 In het bij de Kúria (hooggerechtshof) ingestelde cassatieberoep wijst de Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság er om te beginnen op dat UPC niet weerspreekt dat zij onjuiste informatie heeft meegedeeld. Op basis van die informatie heeft de consument het tijdstip vastgesteld waarop hij zijn abonnement heeft opgezegd.
- 23 Vervolgens betoogt de Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság dat in het geval van verstrekking van dergelijke informatie niet afzonderlijk hoeft te worden onderzocht of het vereiste van professionele toewijding is geschonden.
- 24 Verder is zij het niet eens met de stelling dat geen sprake is van een „handelspraktijk” indien de verweten gedraging op slechts één consument betrekking heeft. In de artikelen 6 tot en met 9 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken wordt het begrip „consument” immers steeds in het enkelvoud gebruikt en de richtlijn moet worden uitgelegd in overeenstemming met haar doel.
- 25 Tot slot betreft de aan de orde zijnde onjuiste informatie de wijze waarop de prijs wordt berekend in de zin van artikel 6, lid 1, onder d), van de richtlijn, dan wel in elk geval het vaststellen van de periode waarop de levering van diensten betrekking heeft, zodat die informatie als een van de voornaamste kenmerken van de aangeboden diensten onder artikel 6, lid 1, onder b), van de richtlijn valt.
- 26 Tegen deze achtergrond heeft de Kúria besloten de behandeling van de zaak te schorsen en het Hof de volgende prejudiciële vragen te stellen:
- „1) Dient artikel 5 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken aldus te worden uitgelegd dat in het geval van misleidende handelspraktijken in de zin van lid 4 van dat artikel de criteria van lid 2, onder a), van dat artikel niet afzonderlijk mogen worden getoetst?
- 2) Kan de verstrekking van op onwaarheden berustende informatie aan één enkele consument worden aangemerkt als een handelspraktijk in de zin van die richtlijn?”

Beantwoording van de prejudiciële vragen

- 27 Om te beginnen moet worden vastgesteld dat in de eerste vraag ervan wordt uitgegaan dat een situatie als die in het hoofdgeding binnen de werkings sfeer van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken valt.
- 28 Slechts indien de verstrekking van informatie, zoals die welke in het hoofdgeding heeft

plaatsgevonden, als „handelspraktijk” in de zin van artikel 2, onder d), van die richtlijn kan worden aangemerkt, moet worden nagegaan aan welke voorwaarden die praktijk dient te voldoen om „misleitend” te zijn in de zin van de artikelen 6 en 7 van de richtlijn.

- 29 Verder is het zo dat het Hof bij de beoordeling van de tweede vraag zich zal moeten uitspreken over welke betekenis en reikwijdte het begrip „handelspraktijk” heeft voor de toepassing van de richtlijn.
- 30 Hieruit volgt dat eerst de tweede vraag moet worden beantwoord.

Tweede vraag

- 31 Met de tweede vraag wordt in wezen beoogd te vernemen of de richtlijn oneerlijke handelspraktijken aldus moet worden uitgelegd dat de verstrekking van onjuiste informatie door een handelaar aan een consument, zoals die welke in het hoofdgeding aan de orde is, kan worden aangemerkt als „misleidende handelspraktijk” in de zin van die richtlijn, ook al had die verstrekking van informatie slechts op één consument betrekking.
- 32 In dit verband moet in herinnering worden geroepen dat de richtlijn oneerlijke handelspraktijken ertoe strekt een hoog niveau van consumentenbescherming tot stand te brengen door de regels inzake oneerlijke handelspraktijken volledig te harmoniseren (zie met name arresten *Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag*, C-540/08, EU:C:2010:660, punt 27; *Citroën Belux*, C-265/12, EU:C:2013:498, punt 20; *CHS Tour Services*, C-435/11, EU:C:2013:574, punt 47, en *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punt 34).
- 33 Voorts dient met het oog op de uniforme toepassing van het Unierecht en het gelijkheidsbeginsel als regel te gelden dat de bewoordingen van een Unierechtelijke bepaling die voor de vaststelling van haar betekenis en reikwijdte niet uitdrukkelijk naar het recht van de lidstaten verwijst, in de gehele Unie autonoom en uniform moeten worden uitgelegd (zie met name arrest *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punt 25 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 34 In de eerste plaats heeft het Hof reeds geoordeeld dat de richtlijn oneerlijke handelspraktijken zich onderscheidt door een bijzonder ruime materiële werkingssfeer (arresten *Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag*, C-540/08, EU:C:2010:660, punt 21, en *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punt 40), aangezien de Uniewetgever het begrip „handelspraktijk” als bedoeld in de richtlijn zeer breed heeft opgevat en het in artikel 2, onder d), van de richtlijn definieert als „iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar”.
- 35 Het enige criterium dat in die bepaling wordt gesteld, is dus dat de praktijk van de handelaar rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een goed of dienst aan een consument (zie met name arresten *Plus Warenhandelsgesellschaft*, C-304/08, EU:C:2010:12, punt 39, en *CHS Tour Services*, C-435/11, EU:C:2013:574, punt 27).
- 36 In de tweede plaats omvat het in de richtlijn oneerlijke handelspraktijken gebruikte begrip „handelspraktijk” overeenkomstig artikel 3, lid 1, gelezen in samenhang met artikel 2, onder c), van de richtlijn, ook de na een commerciële transactie met betrekking tot een goed of dienst plaatsvindende handelingen van de handelaar. Ook volgt uit overweging 13 van de richtlijn dat de richtlijn van toepassing is op tussen een consument en een handelaar bestaande handelspraktijken die na de sluiting van een contract of gedurende de uitvoering daarvan worden toegepast.

- 37 Gelet op het voorgaande moet de verstrekking van informatie die, zoals in het hoofdgeding, geschiedt door de klantenservice van een onderneming met betrekking tot een kabeltelevisieabbonnement van een particulier worden geacht te vallen onder het begrip „handelspraktijk” in de zin van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.
- 38 Voorts zijn volgens artikel 5, leden 1 en 4, van die richtlijn meer in het bijzonder misleidende handelspraktijken oneerlijk en verboden.
- 39 Zoals blijkt uit de bewoordingen van artikel 6, lid 1, van de richtlijn, wordt als misleidend beschouwd een handelspraktijk die gepaard gaat met onjuiste informatie en derhalve op onwaarheden berust of de gemiddelde consument op enigerlei wijze bedriegt of kan bedriegen ten aanzien van met name de voornaamste kenmerken van een goed of dienst, waaronder de klantenservice, de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend en de rechten van de consument, en die de gemiddelde consument ertoe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.
- 40 Op basis van de verwijzingsbeslissing moet worden geoordeeld dat van alle in die bepaling genoemde factoren sprake is in een situatie als die in het hoofdgeding. De aan de orde zijnde situatie kenmerkt zich immers door de omstandigheid dat een consument van een handelaar, in reactie op zijn verzoek om gebruik te maken van zijn recht de met de handelaar gesloten overeenkomst voor de levering van diensten op te zeggen, onjuiste informatie heeft gekregen over de looptijd van de relatie tussen beide partijen, en door de omstandigheid dat de particulier als gevolg van de door het bedrijf begane vergissing geen bewuste keuze heeft kunnen maken en bovendien ook extra kosten heeft gemaakt.
- 41 In dit verband moet erop worden gewezen dat het feit dat de gedraging van de betrokken handelaar slechts éénmalig was en slechts één consument betrof, in deze context irrelevant is.
- 42 De definities van de artikelen 2, onder c) en d), 3, lid 1, en 6, lid 1, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken noch de richtlijn als zodanig bevatten aanwijzingen dat de handeling of omissie aan de zijde van de handelaar herhaaldelijk moet plaatsvinden of meer dan één consument moet betreffen.
- 43 Gelet op het aan de richtlijn ten grondslag liggende streven om de consument te beschermen, kunnen die bepalingen niet aldus worden uitgelegd dat daarin dergelijke voorwaarden worden gesteld, ook al worden die voorwaarden niet expliciet genoemd (zie in die zin arrest CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, punt 41).
- 44 Daarenboven zou het betoog van UPC dat een eenmalige gedraging van een handelaar, die slechts één consument betrof, niet kan worden aangemerkt als „praktijk” in de zin van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken tot aanzienlijke nadelen kunnen leiden.
- 45 In de eerste plaats zijn in die richtlijn, wat de frequentie of het aantal getroffen consumenten betreft, geen drempelwaarden opgenomen bij overschrijding waarvan een handeling of omissie binnen het bereik van de richtlijn behoort te vallen, zodat de door UPC voorgestane stelling strijdig is met het rechtszekerheidsbeginsel.
- 46 In de tweede plaats zou in dat geval de consument moeten aantonen dat andere particulieren in hun belangen zijn geschaad door dezelfde aanbieder, ook al is dat bewijs in de praktijk heel moeilijk te leveren.
- 47 Voorts is ook de omstandigheid dat een gedraging als die in het hoofdgeding beweerdelijk niet opzettelijk was, geheel irrelevant.
- 48 Artikel 11 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken bepaalt immers uitdrukkelijk dat aan de

- handhaving van de door de lidstaten genomen maatregelen om dergelijke praktijken te bestrijden niet de voorwaarde is verbonden dat bewijs wordt geleverd van opzet of zelfs onachtzaamheid van de handelaar en van door de consument daadwerkelijk geleden schade.
- 49** In elk geval heeft artikel 6 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, zoals blijkt uit het gebruik van het woord „kan”, in wezen een preventief karakter, zodat het voor de toepassing van dit artikel voldoende is dat de handelaar objectief onjuiste informatie heeft verstrekt die van nadelige invloed kan zijn op het besluit van de consument over een transactie.
- 50** In het onderhavige geval staat vast dat zonder de door UPC begane vergissing omtrent de datum, haar contractspartij haar overeenkomst niet zou hebben opgezegd per 10 februari 2011, terwijl de relevante datum 10 januari 2011 was, en dat voor de periode tussen die twee datums extra kosten in rekening zijn gebracht. Verder is niet van belang, zoals in punt 48 van het onderhavige arrest reeds is verklaard en naar analogie van hetgeen het Hof heeft overwogen in het arrest *Purely Creative e.a.* (C-428/11, EU:C:2012:651, punt 57), dat de aan de consument in rekening gebrachte extra kosten verwaarloosbaar zijn.
- 51** Deze uitlegging vindt steun in het feit dat daarmee de volle werking van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken kan worden verzekerd door, in overeenstemming met het met name in artikel 1 van die richtlijn genoemde vereiste dat een hoog niveau van consumentenbescherming tot stand wordt gebracht, ervoor te zorgen dat oneerlijke handelspraktijken overeenkomstig artikel 11, lid 1, eerste alinea, van de richtlijn „in het belang van de consumenten” doeltreffend worden bestreden. Zoals volgt uit haar overwegingen 7, 8, 11, 13 en 14, voorziet de richtlijn daartoe in een algemeen verbod op oneerlijke handelspraktijken die het economische gedrag van consumenten verstoren (zie arrest *Trento Sviluppo en Centrale Adriatica*, C-281/12, EU:C:2013:859, punt 32).
- 52** Het Hof heeft dan ook reeds geoordeeld dat de bepalingen van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken vooral zijn geformuleerd vanuit de optiek van de consument als doelwit en slachtoffer van oneerlijke handelspraktijken (zie arrest *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punt 36 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 53** Het met de richtlijn oneerlijke handelspraktijken beoogde doel, namelijk de consument volledig beschermen tegen dergelijke praktijken, is ingegeven door de omstandigheid dat de consument zich tegenover een handelaar in een zwakkere positie bevindt en met name over minder informatie beschikt, in die zin dat hij als de economisch zwakkere en juridisch minder ervaren contractspartij moet worden beschouwd (zie arrest *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, punt 35).
- 54** Gelet op de voorgaande overwegingen is het betoog van UPC dat de consument in het onderhavige geval zelf de juiste informatie kon verkrijgen, derhalve irrelevant.
- 55** Geoordeeld moet dan ook worden dat een gedraging als die welke in het hoofdgeding aan UPC wordt verweten, onder de richtlijn oneerlijke handelspraktijken valt, zodat het daarin bepaalde geldt.
- 56** Vervolgens moet er nog op worden gewezen dat die richtlijn in artikel 5, lid 1, slechts aangeeft dat oneerlijke handelspraktijken „zijn verboden”.
- 57** Zoals het Hof reeds heeft geoordeeld, laat de richtlijn de lidstaten dus een beoordelingsmarge bij de keuze van de nationale maatregelen om oneerlijke handelspraktijken overeenkomstig de artikelen 11 en 13 van de richtlijn te bestrijden, op voorwaarde dat deze maatregelen passend en doeltreffend zijn en de vastgestelde sancties doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend

zijn (arrest Köck, C-206/11, EU:C:2013:14, punt 44).

- 58** Hieruit volgt dat de lidstaten een geschikt sanctiesysteem moeten opzetten voor handelaars die gebruikmaken van oneerlijke handelspraktijken, en ervoor moeten zorgen dat de sancties met name voldoen aan het evenredigheidsbeginsel. Daarbij kan dan terdege rekening worden gehouden met factoren zoals de frequentie van de verweten praktijk, de vraag of opzet aanwezig is en de omvang van de door de consument geleden schade.
- 59** In de onderhavige zaak staat het aan de verwijzende rechter om, rekening houdend met alle omstandigheden van de bij hem aanhangige zaak, te beoordelen of de gevolgen die volgens de nationale wettelijke regeling tot omzetting van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken voortvloeien uit het verbod op de door de handelaar in casu gebruikte misleidende handelspraktijk, in overeenstemming zijn met de eisen van die richtlijn en in het bijzonder met het evenredigheidsbeginsel.
- 60** Gelet op al het voorgaande moet op de tweede vraag worden geantwoord dat de richtlijn oneerlijke handelspraktijken aldus moet worden uitgelegd dat de verstrekking van onjuiste informatie door een handelaar aan een consument, zoals die welke in het hoofdgeding aan de orde is, moet worden aangemerkt als „misleidende handelspraktijk” in de zin van die richtlijn, ook al had die verstrekking van informatie slechts op één consument betrekking.

Eerste vraag

- 61** Met zijn eerste vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of de richtlijn oneerlijke handelspraktijken aldus moet worden uitgelegd dat indien een handelspraktijk voldoet aan alle in artikel 6, lid 1, van die richtlijn genoemde criteria om te kunnen spreken van een misleidende praktijk jegens de consument, nog nagegaan moet worden of die praktijk ook in strijd is met de vereisten van professionele toewijding in de zin van artikel 5, lid 2, onder a), van de richtlijn om de praktijk als oneerlijk en daarmee als verboden op grond van artikel 5, lid 1, van de richtlijn te kunnen aanmerken.
- 62** Het Hof heeft zich over deze vraag reeds uitgelaten in het arrest CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) en het daarin gegeven antwoord geldt onverkort voor de onderhavige zaak.
- 63** Om dezelfde redenen als die welke zijn uiteengezet in de punten 31 tot en met 47 van het arrest CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574), moet op de eerste vraag dus worden geantwoord dat de richtlijn oneerlijke handelspraktijken aldus moet worden uitgelegd dat een handelspraktijk die voldoet aan alle in artikel 6, lid 1, van die richtlijn genoemde criteria om te kunnen spreken van een misleidende praktijk jegens de consument, als oneerlijk en daarmee als verboden op grond van artikel 5, lid 1, van de richtlijn kan worden aangemerkt zonder dat nog behoeft te worden nagegaan of die praktijk ook in strijd is met de vereisten van professionele toewijding in de zin van artikel 5, lid 2, onder a), van de richtlijn.

Kosten

- 64** Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechter 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 (Eerste kamer) verklaart voor recht:

- 1) Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG van de Raad, richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad („richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) moet aldus worden uitgelegd dat de verstrekking van onjuiste informatie door een handelaar aan een consument, zoals die welke in het hoofdgeding aan de orde is, moet worden aangemerkt als „misleidende handelspraktijk” in de zin van die richtlijn, ook al had die verstrekking van informatie slechts op één consument betrekking.
- 2) Richtlijn 2005/29 moet aldus worden uitgelegd dat een handelspraktijk die voldoet aan alle in artikel 6, lid 1, van die richtlijn genoemde criteria om te kunnen spreken van een misleidende praktijk jegens de consument, als oneerlijk en daarmee als verboden op grond van artikel 5, lid 1, van de richtlijn kan worden aangemerkt zonder dat nog behoeft te worden nagegaan of die praktijk ook in strijd is met de vereisten van professionele toewijding in de zin van artikel 5, lid 2, onder a), van de richtlijn.

Noot

Auteur: P.G.F.A. Geerts

1. In deze zaak zijn de volgende twee prejudiciële vragen aan het HvJ EU voorgelegd:
 - (i) indien een handelspraktijk voldoet aan alle in art. 6 lid 1 Richtlijn oneerlijke handelspraktijken genoemde criteria om te kunnen spreken van een misleidende praktijk jegens de consument, moet dan nog nagegaan worden of die praktijk ook in strijd is met de vereisten van professionele toewijding in de zin van art. 5 lid 2 onder a Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, om de praktijk als oneerlijk en daarmee als verboden op grond van art. 5 lid 1 Richtlijn oneerlijke handelspraktijken te kunnen aanmerken (r.o. 61); en
 - (ii) kan de verstrekking van onjuiste informatie door een handelaar aan één consument, zoals die welke in het hoofdgeding aan de orde is, worden aangemerkt als een *misleidende handelspraktijk* in de zin van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, ook al had die verstrekking van informatie slechts op één consument betrekking (r.o. 31).
2. Over de eerste vraag kan ik kort zijn: die vraag is in HvJ EU 19 september 2013, [ECLI:EU:C:2013:574](#) (*CHS Tour Services*) immers al ontkennend beantwoord.^[1] Het HvJ EU volstaat derhalve met een herhaling van die beslissing (r.o. 61-63).
3. De tweede vraag wordt in het onderhavige arrest door het HvJ EU met een volmondig ja beantwoord. Dat antwoord kan gezien de ruime werkingssfeer van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken niet als een heel erg grote verassing worden aangemerkt. Sterker nog, Verkade had dit al verdedigd.^[2] Ik kan mij in deze beslissing van het HvJ EU dan ook goed vinden en meen dat het Hof terecht afstand neemt van zijn A-G (ECLI:EU:C:2014:2323), die het HvJ EU in overweging had gegeven om de vraag ontkennend te beantwoorden.
4. De A-G heeft twee redenen genoemd waarom de werkingssfeer van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken zich niet uitstrekt tot gedragingen van een handelaar die *uitsluitend* gericht zijn tegen één consument. De eerste reden is gelegen in de term ‘praktijk’. Volgens de A-G ligt in die

term een inherente beperking besloten: het gedrag van de handelaar moet een praktijk vormen. Daar is volgens de A-G alleen sprake van indien aan ten minste één van de volgende twee voorwaarden is voldaan: i) de gedraging is gericht tegen een onbepaalde groep consumenten; ii) de gedraging doet zich bij herhaling voor jegens meer dan één consument.

5. De tweede reden waarom de tweede prejudiciële vraag volgens de A-G ontkennend beantwoord dient te worden is wat ik maar even het 'overkillargument' noem. Indien de werkingssfeer van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken zou worden uitgebreid tot op zichzelf staande gevallen zou dit volgens de A-G in de praktijk tot gevolg hebben:

“dat een handelaar voor elke contractbreuk een publiekrechtelijke sanctie (in de vorm van een boete) zou kunnen worden opgelegd, en wel bovenop mogelijke contractuele verhaalmiddelen waarover de individuele consument beschikt. Met andere woorden, overeenkomstig de redenering van de partijen die opmerkingen van die strekking hebben ingediend, zou elke contractuele onrechtmatigheid automatisch tot publiekrechtelijke sancties leiden.”

6. Beide argumenten worden door het HvJ EU op overtuigende wijze verworpen. Het zal niet verbazen dat het HvJ EU begint om in herinnering te brengen dat de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken ertoe strekt een hoog niveau van consumentenbescherming tot stand te brengen (r.o. 32) en dat deze richtlijn zich onderscheidt door een bijzonder ruime materiële werkingssfeer (r.o. 34-35). Volgens het Hof komt dat erop neer dat (r.o. 42):

“De definities van de artikelen 2, onder c) en d), 3, lid 1, en 6, lid 1, van de richtlijn oneerlijk handelspraktijken noch de richtlijn als zodanig [aanwijzingen bevatten] dat de handeling of omissie aan de zijde van de handelaar herhaaldelijk moet plaatsvinden of meer dan één consument moet betreffen.”

7. Sterker nog:

“44 Daarenboven zou het betoog van UPC dat een eenmalige gedraging van een handelaar, die slechts één consument betrof, niet kan worden aangemerkt als 'praktijk' in de zin van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken tot aanzienlijke nadelen kunnen leiden.

45 In de eerste plaats zijn in die richtlijn, wat de frequentie of het aantal getroffen consumenten betreft, geen drempelwaarden opgenomen bij overschrijding waarvan een handeling of omissie binnen het bereik van de richtlijn behoort te vallen, zodat de door UPC voorgestane stelling strijdig is met het rechtszekerheidsbeginsel.

46 In de tweede plaats zou in dat geval de consument moeten aantonen dat andere particulieren in hun belangen zijn geschaad door dezelfde aanbieder, ook al is dat bewijs in de praktijk heel moeilijk te leveren.”

8. Uit het vervolg van het arrest leren wij voorts dat:

- de omstandigheid dat een gedraging (als die in het hoofdgeding) beweerdelijk niet opzettelijk was, ook geheel irrelevant is (r.o. 47-49);
- de omstandigheid dat de aan de consument in rekening gebrachte extra kosten verwaarloosbaar zijn verder ook niet van belang is (r.o. 50-53); en
- de omstandigheid dat de consument in het onderhavige geval zelf de juiste informatie kon verkrijgen, ook irrelevant is (r.o. 54).

9. Gezien het doel en de strekking van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken zijn dit in mijn ogen hele begrijpelijke overwegingen van het Hof. Het eerste argument van de A-G wordt door het HvJ EU dan ook terecht verworpen.

10. Het tweede argument van de A-G, het ‘overkillargument’, wordt eveneens door het HvJ EU verworpen (r.o. 56-59). Ook dat vind ik terecht. Uit de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken volgt *slechts* dat oneerlijke handelspraktijken verboden zijn. De Richtlijn oneerlijke handelspraktijken laat de lidstaten een beoordelingsmarge bij de keuze van de nationale maatregelen om oneerlijke handelspraktijken te bestrijden. Hieruit volgt – aldus het Hof – dat:
- “58 de lidstaten een geschikt sanctiesysteem moeten opzetten voor handelaars die gebruikmaken van oneerlijke handelspraktijken, en ervoor moeten zorgen dat de sancties met name voldoen aan het evenredigheidsbeginsel. Daarbij kan dan terdege rekening worden gehouden met factoren zoals de frequentie van de verweten praktijk, de vraag of opzet aanwezig is en de omvang van de door de consument geleden schade.
- 59 In de onderhavige zaak staat het aan de verwijzende rechter om, rekening houdend met alle omstandigheden van de bij hem aanhangige zaak, te beoordelen of de gevolgen die volgens de nationale wettelijke regeling tot omzetting van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken voortvloeien uit het verbod op de door de handelaar in casu gebruikte misleidende handelspraktijk, in overeenstemming zijn met de eisen van die richtlijn en in het bijzonder met het evenredigheidsbeginsel.”
11. Met andere woorden: op papier bestaat wellicht het gevaar van overkill, maar dat zal in de praktijk niet zo'n vaart lopen omdat de lidstaten gezien het evenredigheidsbeginsel een uitgebalanceerd sanctiesysteem in het leven moeten roepen, en de nationale rechters bij het opleggen van sancties ‘ook nog eens’ met dat evenredigheidsbeginsel rekening dienen te houden. De praktijk in Nederland lijkt te bevestigen dat het met de ‘overkill aan sancties’ reuze meevalt en dit argument dus terecht onvoldoende gewicht in de schaal legt om te oordelen dat de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken zich niet uitstrekt tot gedragingen van een handelaar die *uitsluitend* gericht zijn op één consument.
12. In zijn commentaar onder het onderhavige arrest heeft Jansen nog op een aardig punt gewezen.^[4] Art. 6:193j lid 3 BW bepaalt namelijk dat een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, vernietigbaar is. Hij vraagt zich nu af of dit ook betekent dat – indien de onderhavige Hongaarse casus in Nederland zou spelen – de consument zijn overeenkomst bij de nieuwe provider kan vernietigen, zodra blijkt dat de vorige provider zich aan een oneerlijke handelspraktijk schuldig heeft gemaakt. Naar de letter van de wet lijkt het antwoord bevestigend te moeten luiden. Maar zoals Jansen terecht opmerkt zou dat heel onbillijk zijn. Sterker nog: dat zou onaanvaardbaar zijn. Ik ben het dan ook met hem eens dat art. 6:193j lid 3 BW als volgt gelezen moet worden:

“Een overeenkomst met de handelaar die als gevolg van een door hem gepleegde oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, is vernietigbaar.”

13. Tot slot nog dit. In het algemeen gedeelte van de Nederlandse Reclame Code (NRC) zijn de regels uit de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken opgenomen. Men dient zich echter goed te realiseren dat op grond van de NRC niet met succes geageerd kan worden tegen een-op-een-uitingen. Dat komt omdat art. 1 van de NRC onder reclame verstaat: iedere openbare en/of systematische directe dan wel indirecte aanprijzing van goederen, diensten en/of denkbeelden door een adverteerder of geheel of deels ten behoeve van deze, al dan niet met behulp van derden. In de toelichting op dit artikel lezen wij dat het vereiste van systematische aanprijzing ertoe dient *om te vermijden* dat alle zogenaamde een-op-een-uitingen zoals bijvoorbeeld individuele verkoopgesprekken onder de definitie van reclame vallen. Hoewel ik niet over een glazen bol beschik, denk ik dat de NRC naar

Voetnoten

- [1.] Op het moment dat de verwijzende rechter zijn prejudiciële vragen stelde (14 mei 2013) was het *CHS Tour Services*-arrest van het HvJ EU nog niet geweest.
- [2.] Zie Verkade, Oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten (Mon. BW 49a Kluwer 2009), nr. 21 en Verkade, Misleidende (B2B)reclame en vergelijkende reclame (Mon. BW 49b Kluwer 2011), nr. 23.
- [3.] Zie in dit verband ook r.o. 52-53.
- [4.] <http://dirkzwagerieit.nl/2015/05/06/een-enkele-onjuiste-mededeling-aan-consument-tijdens-looptijd-contract-al-oneerlijke-handelspraktijk/>.