

**Υπόθεση C-380/19**

**Αίτηση προδικαστικής αποφάσεως**

**Ημερομηνία καταθέσεως:**

15 Μαΐου 2019

**Αιτούν δικαστήριο:**

Oberlandesgericht Düsseldorf (Γερμανία)

**Ημερομηνία της αποφάσεως του αιτούντος δικαστηρίου:**

9 Μαΐου 2019

**Ενάγουσα και εκκαλούσα:**

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände  
– Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

**Εναγομένη και εφεσίβλητη:**

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

[παραλειπόμενα]

**OBERLANDESGERICHT DÜSSELDORF**

**ΔΙΑΤΑΞΗ**

Στην υπόθεση

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

ενάγουσα και εκκαλούσα,

[παραλειπόμενα]

κατά

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

εναγομένη και εφεσίβλητη,

[παραλειπόμενα]

το εικοστό πολιτικό τμήμα του Oberlandesgericht Düsseldorf κατόπιν της επ' ακροατηρίου συζητήσεως της 12ης Μαρτίου 2019 [παραλειπόμενα] [σελ. του πρωτοτύπου 2] [παραλειπόμενα]

διατάσσει:

I.

Η διαδικασία αναστέλλεται.

II.

Το Oberlandesgericht Düsseldorf (εφετείο Ντίσελντορφ, Γερμανία) υποβάλλει στο Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα ακόλουθα ερωτήματα σχετικά με την ερμηνεία της οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ 2013, L 165, σ. 63) για την έκδοση προδικαστικής απόφασης.

1. Γεννάται η προβλεπόμενη στο άρθρο 13, παράγραφος 2, της οδηγίας 2013/11/ΕΕ υποχρέωση ενημέρωσης υπό τη μορφή της αναγραφής των πληροφοριών του άρθρου 13, παράγραφος 1, στους γενικούς όρους συναλλαγών, ακόμη και αν ο έμπορος διαθέτει τους γενικούς όρους συναλλαγών προς μεταφόρτωση σε ιστότοπό του, στον οποίο δεν συνάπτονται συμβάσεις;
2. Σε περίπτωση καταφατικής απάντησης στο πρώτο ερώτημα: Συμμορφώνεται ο έμπορος προς την υποχρέωσή του να παραθέτει τις πληροφορίες στους γενικούς όρους συναλλαγών όταν δεν τις παρέχει στο προς μεταφόρτωση αρχείο, αλλά σε άλλο σημείο του ιστοτόπου της επιχείρησης;
3. Συμμορφώνεται ο έμπορος προς την υποχρέωσή του να παραθέτει τις πληροφορίες στους γενικούς όρους συναλλαγών όταν παραδίδει στον καταναλωτή, εκτός από έγγραφο με τους γενικούς [σελ. του πρωτοτύπου 3] όρους συναλλαγών, καταρτισμένο από τον ίδιο κατάλογο τιμών και παροχών, ο οποίος περιέχει τις πληροφορίες του άρθρου 13, παράγραφος 1, της οδηγίας 2013/11/ΕΕ;

Σκεπτικό

A)

- 1 Η ενάγουσα είναι η ένωση 16 κέντρων καταναλωτών και 25 ακόμη οργανώσεων ασχολούμενων με θέματα καταναλωτών και κοινωνικά θέματα στη Γερμανία,

περιλαμβάνεται δε στον κατάλογο των νομιμοποιούμενων προς έγερση αγωγής παραλείψεως φορέων κατ' άρθρο 4 του Unterlassungsklagegesetz (νόμου περί αγωγών παραλείψεως). Η εναγομένη είναι συνεταιριστική τράπεζα.

- 2 Η εναγομένη διατηρεί ιστότοπο στη διεύθυνση [www.apobank.de](http://www.apobank.de). Η σύναψη συμβάσεων στον εν λόγω ιστότοπο δεν είναι δυνατή. Η ενάγουσα δεν αμφισβητεί ότι η εναγομένη παρέχει στα στοιχεία έκδοσης του ιστοτόπου ενημέρωση σχετικά με την πρόθεση ή την υποχρέωση συμμετοχής της σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών. Επίσης η εναγομένη παρέχει τη δυνατότητα μεταφόρτωσης των γενικών όρων συναλλαγών σε μορφή αρχείου PDF. Το εν λόγω έγγραφο δεν περιέχει στοιχεία σχετικά με την πρόθεση ή την υποχρέωση συμμετοχής της σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών.
- 3 Σε περίπτωση που η εναγομένη επιθυμεί να ενσωματώσει τους γενικούς όρους συναλλαγών σε σύμβαση, ο καταναλωτής λαμβάνει, πλέον του εγγράφου των γενικών όρων συναλλαγών, καταρτισμένο από την ίδια κατάλογο τιμών και παροχών στην πίσω σελίδα του οποίου ενημερώνεται σχετικά με την πρόθεση συμμετοχής της εναγομένης σε διαδικασίες επίλυσης διαφορών.
- 4 Η ενάγουσα θεωρεί ότι η εν λόγω συναλλακτική πρακτική αποτελεί παράβαση του άρθρου 36, παράγραφος 2, του Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (νόμου περί επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, στο εξής: VSBG) καθόσον η εν λόγω πληροφορία θα έπρεπε να παρέχεται στους γενικούς όρους συναλλαγών.
- 5 Το Landgericht (πρωτοβάθμιο δικαστήριο) απέρριψε αγωγή με αίτημα να υποχρεωθεί η εναγομένη να παύσει να μην περιλαμβάνει στους [σελ. του πρωτοτύπου 4] χρησιμοποιούμενους από αυτή γενικούς όρους συναλλαγών πληροφορίες σχετικά με την πρόθεση ή την υποχρέωση συμμετοχής της σε διαδικασία επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών κατά τη διενέργεια εμπορικών πράξεων με καταναλωτές, να προειδοποιηθεί για την εναντίον της πιθανή λήψη των εκεί περιγραφόμενων μέτρων εξαναγκασμού σε περίπτωση μη συμμόρφωσης και να καταδικαστεί η εναγομένη στην καταβολή των εξωδικαστικών εξόδων της ενάγουσας. Στο σκεπτικό της απόφασής του, το Landgericht έκρινε κατ' ουσίαν ότι η επίμαχη συναλλακτική πρακτική δεν αντίκειται στο άρθρο 36, παράγραφος 2, VSBG. Η εν λόγω διάταξη προβλέπει ότι οι πληροφορίες του άρθρου 36, παράγραφος 1, VSBG παρέχονται με τους χρησιμοποιούμενους γενικούς όρους συναλλαγών. Η δημοσίευση των γενικών όρων συναλλαγών στον ιστότοπο δεν συνιστά χρήση αυτών, καθόσον η χρήση προϋποθέτει ότι το ένα συμβαλλόμενο μέρος διαθέτει τους γενικούς όρους συναλλαγών στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος κατά τη σύναψη της σύμβασης. Περαιτέρω, κατά το Landgericht, οι απαιτήσεις του άρθρου 36, παράγραφος 2, VSBG πληρούνται μόνον με την επισύναψη ιδιαίτερου επεξηγηματικού σημειώματος στους γενικούς όρους συναλλαγών που παραδίδονται στον αντισυμβαλλόμενο κατά τη σύναψη της σύμβασης. Τούτο διότι, η τυχόν χρησιμοποίηση γενικών όρων συναλλαγών και το περιεχόμενο αυτών εκτιμώνται κατά περίπτωση. Δεν αποκλείεται μάλιστα οι γενικοί όροι

συναλλαγών να αποτελούνται από περισσότερα του ενός κείμενα. Ακόμη και η ενημέρωση σχετικά με τον φορέα συμβιβασμού μπορεί να αποτελεί αυτοτελή γενικό όρο συναλλαγών. Εξάλλου, η εναγομένη συμμορφώθηκε και προς την υποχρέωση ενημέρωσης ως υπεύθυνη ιστοτόπου κατά το άρθρο 36, παράγραφος 1, σημείο 1, VSBG. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 13, παράγραφος 2, της οδηγίας 2013/11/ΕΕ (στο εξής: οδηγία), ο ιστότοπος αποτελεί πρωταρχικό σημείο για τη δημοσίευση των πληροφοριών.

- 6 Κατά της απόφασης αυτής στρέφεται η έφεση της ενάγουσας, με την οποία αυτή αιτείται ό,τι και πρωτοδίκως. Κατά την άποψή της, η χρήση κατά την έννοια του άρθρου 36, παράγραφος 2, σημείο 2, VSBG δεν προϋποθέτει τη σύναψη συγκεκριμένης σύμβασης. Κρίσιμο είναι μόνο το κατά πόσον ο έμπορος διαθέτει εν γένει γενικούς όρους συναλλαγών. Κατά συνέπεια, η δημοσίευση στον ιστότοπο συνεπάγεται υποχρέωση ενημέρωσης στους γενικούς όρους συναλλαγών ήδη κατά τον χρόνο που αυτή πραγματοποιείται. Η ενημέρωση πρέπει να παρέχεται και στους καταναλωτές που δεν έχουν απευθυνθεί εισέτι στην εναγομένη για τη σύναψη συγκεκριμένης σύμβασης. Ως εκ τούτου δεν αρκεί η παράδοση των πληροφοριών μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών. Η παραπομπή στις πληροφορίες που παρέχονται στον ιστότοπο παραβλέπει το ότι η υποχρέωση ενημέρωσης στον ιστότοπο [σελ. του πρωτοτύπου 5] υφίσταται παράλληλα με την υποχρέωση ενημέρωσης στους γενικούς όρους συναλλαγών. Κατά τους ισχυρισμούς της ενάγουσας, τους οποίους προέβαλε και πρωτοδίκως, η παράδοση ιδιαίτερου φύλλου πληροφοριών μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών δεν είναι αρκετή, καθόσον η οδηγία προβλέπει ότι η παροχή πληροφοριών πρέπει να γίνεται στους γενικούς όρους συναλλαγών. Εξάλλου, κατά την ενάγουσα, η παροχή των πληροφοριών στους γενικούς όρους συναλλαγών είναι σημαντική και για τον λόγο ότι ο καταναλωτής αποδίδει ιδιαίτερη σημασία σε αυτούς, αποθηκεύοντας ή φυλάσσοντάς τους σε ασφαλές μέρος ώστε να μπορεί να τους χρησιμοποιήσει σε περίπτωση που προκύψει κάποια διαφορά.
- 7 Η εναγομένη αμφισβητεί τους ανωτέρω ισχυρισμούς και υποστηρίζει ότι η πρωτόδικη απόφαση είναι ορθή.

B)

- 8 Οι κρίσιμες για την επίλυση της διαφοράς διατάξεις της γερμανικής νομοθεσίας έχουν ως εξής:

**Άρθρο 36 του Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (νόμου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, στο εξής: VSBG) – Γενική υποχρέωση ενημέρωσης:**

(1) Οι έμποροι που διατηρούν ιστότοπο ή χρησιμοποιούν γενικούς όρους συναλλαγών υποχρεούνται, με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο,

1. να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την πρόθεση ή την υποχρέωση συμμετοχής τους σε διαδικασίες επίλυσης διαφορών ενώπιον φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών και
  2. να αναφέρουν τον αρμόδιο φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών εφόσον έχουν δεσμευθεί να συμμετέχουν σε διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ενώπιον φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών ή υποχρεούνται να το πράττουν εκ του νόμου, παρέχοντας τα στοιχεία της διεύθυνσης και του ιστοτόπου του εν λόγω φορέα συμβιβασμού για θέματα καταναλωτών και δηλώνοντας ότι συμμετέχουν σε διαδικασίες επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ενώπιον του εν λόγω φορέα.
- (2) Οι πληροφορίες της παραγράφου 1
1. εμφανίζονται στον ιστότοπο του εμπόρου, εφόσον ο έμπορος διατηρεί ιστότοπο, [σελ. του πρωτοτύπου 6]
  2. παρέχονται μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών του εμπόρου, εφόσον ο έμπορος χρησιμοποιεί τέτοιους όρους.
- (3) Από την υποχρέωση ενημέρωσης της παραγράφου 1, σημείο 1, εξαιρούνται οι έμποροι που την 31η Δεκεμβρίου του προηγούμενου έτους απασχολούσαν έως δέκα εργαζόμενους.
- 9 Η ευδοκίμηση της έφεσης της ενάγουσας εξαρτάται από την απάντηση που θα δοθεί στα προδικαστικά ερωτήματα καθόσον η διάταξη του άρθρου 36 VSBG μεταφέρει το άρθρο 13 της οδηγίας και ερμηνεύεται σύμφωνα με αυτό. Κατά το γράμμα του άρθρου 36, παράγραφος 2, VSBG, οι πληροφορίες παρέχονται «μαζί με» τους γενικούς όρους συναλλαγών, εφόσον ο έμπορος χρησιμοποιεί τέτοιους όρους. Αντιθέτως, κατά το άρθρο 13, παράγραφος 2, της οδηγίας, οι πληροφορίες αναγράφονται, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους συναλλαγών. Η διατύπωση κατά την οποία η ενημέρωση παρέχεται στους γενικούς όρους συναλλαγών, και όχι μαζί με τους γενικούς όρους συναλλαγών, είναι σύμφωνη και με άλλες γλωσσικές αποδόσεις της οδηγίας. Ενδεικτικά, το κείμενο στην αγγλική γλωσσική απόδοση είναι «if applicable, in the general terms and conditions» και στη γαλλική γλωσσική απόδοση «le cas échéant, dans les conditions générales».
- 10 Συνεπώς, στην υπό κρίση περίπτωση προκύπτει καταρχάς το ερώτημα, τι σημαίνει η έκφραση «αν συντρέχει περίπτωση», τότε δηλαδή ο έμπορος «χρησιμοποιεί» γενικούς όρους συναλλαγών κατά την έννοια του άρθρου 36 VSBG. Εν προκειμένω, το Landgericht ερμήνευσε τον όρο με βάση τον Bürgerliches Gesetzbuch (αστικό κώδικα), κατά τον οποίο η χρησιμοποίηση γενικών όρων σε συμβάσεις συνίσταται στην παρουσίασή τους στον αντισυμβαλλόμενο κατά τη σύναψη της σύμβασης. Αντιθέτως η υποχρέωση του άρθρου 13, παράγραφος 2, της οδηγίας έχει προφανώς την έννοια ότι και μόνη η ύπαρξη γενικών όρων συναλλαγών συνεπάγεται την υποχρέωση παροχής

ενημέρωσης σε αυτούς σχετικά με την επίλυση διαφορών. Τούτο προκύπτει και από τη σύγκριση με την έτερη περίπτωση της υποχρεωτικής ενημέρωσης, η οποία απορρέει από μόνη την ύπαρξη ιστοτόπου.

- 11 Αν ήθελε υποθεθεί ότι και μόνη η παροχή της δυνατότητας μεταφόρτωσης των γενικών όρων συναλλαγών από τον ιστοτόπο γεννά υποχρέωση ενημέρωσης, ανακύπτει το ζήτημα τι σημαίνει [η αναγραφή των πληροφοριών] «στους» όρους συναλλαγής κατά την έννοια της οδηγίας [σελ. του πρωτοτύπου 7]. Το ζήτημα αυτό ζητείται να διευκρινιστεί με το δεύτερο προδικαστικό ερώτημα. Δεν αμφισβητείται ότι η εναγομένη εκπλήρωσε την υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με την επίλυση διαφορών που τη βάρυνε ως υπεύθυνη του ιστοτόπου. Ωστόσο ανακύπτει το ερώτημα, αν η εν λόγω ενημέρωση συνιστά ταυτοχρόνως παροχή πληροφοριών στους γενικούς όρους συναλλαγών, όταν αυτοί διατίθενται προς μεταφόρτωση. Όπως ορθώς υποστήριξε η ενάγουσα στο πλαίσιο της πρωτοβάθμιας δίκης, υπέρ της αρνητικής απαντήσεως στο ανωτέρω ερώτημα συνηγορεί το γεγονός ότι η μεταφόρτωση των γενικών όρων συναλλαγών από τον καταναλωτή για τον σκοπό που προορίζονται δεν συνεπάγεται την παροχή με αυτούς των επίμαχων πληροφοριών.
- 12 Προκύπτει τέλος το ερώτημα αν οι πληροφορίες παρέχονται «στους» γενικούς όρους συναλλαγών κατά την έννοια της οδηγίας όταν επισυνάπτεται σε αυτούς αυτοτελές φύλλο πληροφοριών. Συναφώς το Landgericht επισημαίνει ορθώς ότι η χρήση γενικών όρων συναλλαγών που αποτελούνται από περισσότερα μέρη, καθώς και η χρήση διάφορων γενικών όρων συναλλαγών, δεν αποκλείεται και είναι συνήθης, στην περίπτωση αυτή, δε, το πρόσθετο φύλλο πληροφοριών αποτελεί μέρος των γενικών όρων συναλλαγών. Αντιθέτως, η ενάγουσα υποστηρίζει ότι η ενημέρωση πρέπει να παρέχεται σε κάθε μέρος των γενικών όρων συναλλαγών. Υπέρ της απόψεως αυτής χωρεί πράγματι το επιχείρημα ότι, κατά κανόνα, ο καταναλωτής φυλάττει ιδιαίτερος τους γενικούς όρους συναλλαγών και θεωρεί ότι ενημερώνεται με αυτούς σχετικά με την πρόθεση συμμετοχής σε διαδικασία εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Ο σκοπός αυτός δεν διασφαλίζεται εξίσου μέσω του καταλόγου τιμών και παροχών, ο οποίος υπόκειται κατά κανόνα συχνότερα σε τροποποιήσεις.

[παραλειπόμενα]