

Predmet C-189/19

Zahtjev za prethodnu odluku

Datum podnošenja:

15. svibnja 2019.

Sud koji je uputio zahtjev:

Oberlandesgericht Düsseldorf (Njemačka)

Datum odluke kojom se upućuje zahtjev:

9. svibnja 2019.

Tužitelj i žalitelj:

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

Tuženik i druga stranka u žalbenom postupku:

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

[omissis]

OBERLANDESGERICHT DÜSSELDORF

RJEŠENJE

u sporu

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

tužitelj i žalitelj,

[omissis]

protiv

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

tuženika i druge stranke u žalbenom postupku,

[omissis]

20. građansko vijeće Oberlandesgerichta Düsseldorf, nakon usmene rasprave od 12. ožujka 2019., [omissis] **[orig. str. 2.]** [omissis]

odlučilo je:

I.

Postupak se prekida.

II.

Oberlandesgericht Düsseldorf (Visoki zemaljski sud u Düsseldorfu, Njemačka) upućuje Sudu Europske unije radi prethodne odluke sljedeća pitanja o tumačenju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. ožujka 2013. od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Službeni list 2013., L 165, str. 63.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 28., str. 214.) (u daljnjem tekstu: Direktiva):

1. Nastaje li obveza informiranja iz članka 13. stavka 2. Direktive, da se u općim uvjetima poslovanja informacije moraju navesti u skladu s člankom 13. stavkom 1., već kada trgovac na svojoj internetskoj stranici na kojoj se ne sklapaju ugovori stavlja na raspolaganje opće uvjete poslovanja radi preuzimanja?
2. U slučaju potvrdnog odgovora na prvo pitanje: ispunjava li trgovac svoju obvezu da navede informacije u općim uvjetima poslovanja u takvom slučaju i ako informaciju ne daje u datoteci koja je stavljena na raspolaganje radi preuzimanja nego na drugom mjestu na internetskoj stranici trgovca?
3. Ispunjava li trgovac svoju obvezu da navede informacije u općim uvjetima poslovanja ako potrošaču uz dokument s općim **[orig. 3.]** uvjetima poslovanja uruči popis cijena i usluga u zasebnom dokumentu koji je također sam postavio, a koji sadržava informacije u skladu s člankom 13. stavkom 1. Direktive?

Obrazloženje

A)

1. Tužitelj je krovni savez svih 16 udruga potrošača i 25 daljnjih organizacija za zaštitu potrošača i socijalnu pomoć u Njemačkoj. Unesen je u popis kvalificiranih ustanova u skladu s člankom 4. Unterlassungsklagegesetzes (Zakon o tužbama na propuštanje). Tuženik je zadružna banka.
2. Tuženik ima internetsku stranicu na adresi www.apobank.de. Na internetskoj stranici ne mogu se sklopiti ugovori. U impresumu internetske stranice tuženik

informira o spremnosti na preuzimanje obveze sudjelovanja u postupku rješavanja sporova pred udrugom potrošača, na način kojemu tužitelj u tom pogledu ne prigovara. Nadalje, tuženik omogućava preuzimanje općih uvjeta poslovanja kao dokumenta u PDF-u. Taj dokument ne sadržava podatke o spremnosti ili obvezivanju na sudjelovanje u postupku rješavanja sporova pred udrugom potrošača.

- 3 Ako tuženik želi uključiti svoje Opće uvjete poslovanja u neki ugovor, potrošač uz dokument s općim uvjetima poslovanja dobiva popis cijena i usluga koji je tuženik također postavio, a na čijoj ga stražnjoj stranici informira o svojoj spremnosti za sudjelovanje u postupku rješavanja sporova.
- 4 Tužitelj smatra da se tom praksom poslovanja povređuje članak 36. stavak 2. točku 2. Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (Zakon o rješavanju potrošačkih sporova, u daljnjem tekstu: VSBG) jer se informacija mora dati u općim uvjetima poslovanja.
- 5 Landgericht (Zemaljski sud) odbio je tužbu kojom se zahtijevalo da se tuženiku pod prijetnjom pobleže opisanih sankcija naloži da u **[orig. str. 4.]** okviru poslovnih radnji prema potrošačima u korištenim općim uvjetima poslovanja prestane s praksom da ne informira o tome postoji li spremnost na sudjelovanje ili preuzimanje obveze sudjelovanja u postupku rješavanja sporova pred tijelom za rješavanje potrošačkih sporova te da tužitelju nadoknadi njegove predsudske troškove. U obrazloženju svoje odluke Landgericht je u bitnome naveo da se praksom poslovanja kojoj tužitelj prigovara ne povređuje članak 36. stavak 2. VSBG-a. Taj članak zahtijeva davanje informacija u skladu s člankom 36. stavkom 1. VSBG-a uz korištenje općih uvjeta poslovanja. Objava općih uvjeta poslovanja na internetskoj stranici još nije korištenje jer korištenje pretpostavlja da ih ugovorna stranka drugoj ugovornoj stranci daje prilikom zaključenja ugovora. Osim toga, za ispunjavanje zahtjeva iz članka 36. stavka 2. točke 2. VSBG-a dostatno je izdavanje zasebnog dokumenta s uputama zajedno s općim uvjetima prilikom sklapanja ugovora. Naime, ocjena jesu li i koji su opći uvjeti poslovanja korišteni pitanje je ocjene pojedinačnog slučaja. Oni se mogu sastojati i iz više klauzula. I informacija o tijelu za rješavanje sporova sama može biti opći uvjet poslovanja. Naposljetku, tuženik je ispunio obvezu informiranja koju ima i kao voditelj internetske stranice u skladu s člankom 36. stavkom 2. točkom 1. VSBG-a. U skladu s člankom 13. stavkom 2. Direktive internetska stranica je glavno mjesto za objavu informacije.
- 6 Tužitelj to pobija žalbom u kojoj ustraje na svojem prvostupanjskom zahtjevu. Smatra da korištenje u smislu članka 36. stavka 2. točke 2. ne pretpostavlja konkretno sklapanje ugovora. Odlučujuće je samo ima li trgovac uopće opće uvjete poslovanja. Objava na internetskoj stranici stoga već u tom trenutku zasniva obvezu informiranja u općim uvjetima poslovanja. Informacija se mora dati i onim potrošačima koji još nisu pristupili tuženiku radi konkretnog sklapanja ugovora. Stoga nije dostatno uručivanje informacije zajedno s općim uvjetima poslovanja. Uputom na informaciju na internetskoj stranici zanemaruje se

činjenica da obveza informiranja na internetskoj stranici i **[orig. str. 5.]** u općim uvjetima poslovanja postoji istodobno. Žalitelj je već u prvom stupnju smatrao da nije dostatno davanje zasebne informacije s općim uvjetima poslovanja jer prema direktivi informaciju treba dati u općim uvjetima poslovanja. Naposljetku, informacija u općim uvjetima poslovanja važna je već i zbog toga što im potrošači pripisuju posebno značenje. Potrošači ih spremaju ili pohranjuju na sigurno mjesto kako bi se njima mogli koristiti u slučaju spora.

- 7 Tuženik se tome usprotivio i brani prvostupanjsku presudu kao pravilnu.

B)

- 8 Relevantne odredbe njemačkog prava za ocjenu spora glase kako slijedi:

Članak 36. Gesetza über alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Zakon o alternativnom rješavanju sporova u potrošačkim stvarima, u daljnjem tekstu: VSBG) – Opća obveza informiranja:

(1) Trgovac koji ima internetsku stranicu ili koristi opće uvjete poslovanja dužan je potrošača na lako dostupan način, jasno i razumljivo

1. obavijestiti o tome u kojoj je mjeri spreman ili dužan sudjelovati u postupku rješavanja sporova pred tijelom za rješavanje potrošačkih sporova, i
2. uputiti na nadležno tijelo za rješavanje potrošačkih sporova ako se trgovac obvezao na sudjelovanje u postupku rješavanja sporova pred tijelom za rješavanje potrošačkih sporova ili ako je zbog propisa dužan sudjelovati u njima; uputa mora sadržavati podatke o adresi i internetskoj stranici tijela za rješavanje potrošačkih sporova i izjavu trgovca da će sudjelovati u postupku rješavanja sporova pred tim tijelom za rješavanje potrošačkih sporova.

(2) Informacije iz stavka 1. moraju

1. biti objavljene na internetskoj stranici trgovca ako trgovac ima internetsku stranicu, **[orig. str. 6.]**
2. biti dane zajedno s njegovim općim uvjetima poslovanja ako trgovac koristi opće uvjete poslovanja.

(3) Od obveze informiranja u skladu sa stavkom 1. točkom 1. oslobođen je trgovac koji je 31. prosinca prethodne godine zapošljavao deset ili manje osoba.

- 9 Uspjeh tužiteljeve žalbe ovisi o odgovoru na prethodna pitanja jer odredbu članka 36. VSBG-a kojim se provodi članak 13. Direktive treba tumačiti u skladu s direktivom. Prema njegovu tekstu, člankom 36. stavkom 2. VSBG-a propisuje se da se informacije daju „zajedno s” općim uvjetima poslovanja ako trgovac koristi opće uvjete poslovanja. Tekst direktive odstupa od toga jer u skladu s člankom 13. stavkom 2. Direktive informacije prema potrebi trebaju navesti u općim uvjetima

poslovanja. Formulacija prema kojoj informaciju treba dati u općim uvjetima poslovanja – i upravo ne samo zajedno uz njihovo korištenje – odgovara i drugim jezičnim verzijama direktive. Tako se primjerice u engleskoj verziji navodi „if applicable, in the general terms and conditions” ili u francuskoj „le cas échéant, dans les conditions générales”.

- 10 To u ovom slučaju najprije dovodi do pitanja što treba razumijevati pod „prema potrebi”, ako trgovac u smislu članka 36. VSBG-a „koristi” opće uvjete poslovanja. Landgericht je u tom pogledu pojam razumio u smislu Bürgerliches Gesetzbucha (Građanskog zakonika) prema kojem korisnik opće uvjete poslovanja koristi time da ih daje drugoj ugovornoj stranci prilikom sklapanja ugovora. Nasuprot tomu čini se logičnim razumjeti članak 13. stavak 2. Direktive na način da već samo postojanje općih uvjeta poslovanja dovodi do toga da se u njima treba obavijestiti o rješavanju sporova. To pokazuje usporedba s drugim slučajem obveze informiranja koji također polazi od pukog postojanja internetske stranice.
- 11 Ako prema tome već stavljanjem na raspolaganje općih uvjeta poslovanja na internetskoj stranici nastaje obveza informiranja, postavlja se pitanje kako u smislu direktive treba razumjeti „u” općim uvjetima poslovanja **[orig. str. 7.]**. Na to se odnosi drugo prethodno pitanje. Nesporno je da je tuženik kao voditelj internetske stranice ispunio svoju obvezu da informira o rješavanju sporova. Pritom je upitno je li ta informaciju u slučaju stavljanja na raspolaganje općih uvjeta poslovanja za preuzimanje istodobno informacija u općim uvjetima poslovanja. Protiv toga govori – na što se tužitelj u prvom stupnju pravilno pozvao – da će potrošač u skladu s odredbom preuzeti opće uvjete poslovanja i tada upravo u njima neće pronaći nikakvu informaciju.
- 12 Naposljetku se neovisno o tome postavlja pitanje je li informacija u smislu direktive dana „u” općim uvjetima poslovanja ako im se dodaje zaseban dokument s informacijama. Landgericht je u tom pogledu opravdano uputio na to da je korištenje općih uvjeta poslovanja u više dijelova odnosno općih uvjeta poslovanja moguće i uobičajeno i da je dodatna informacija također dio općih uvjeta poslovanja. Nasuprot tomu, tužiteljevo stajalište dovodi do toga da se informacija mora dati u svakom dijelu općih uvjeta poslovanja. Međutim, u prilog tomu govori činjenica da će potrošač u pravilu zasebno pohraniti opće uvjete poslovanja i smatrati da će u njima biti informiran o spremnosti na sudjelovanje u alternativnom rješavanju sporova. To jamčenje nije jednako u slučaju uobičajeno češćih izmjena kojima su podvrgnuti popisi cijena i usluga.

[omissis]