



Jurisprudentie

ARREST VAN HET HOF (Zesde kamer)

25 juni 2020 *

„Prejudiciële verwijzing – Consumentenbescherming – Richtlijn 2013/11/EU –
Alternatieve geschillenbeslechting – Artikel 13, leden 1 en 2 – Verplichte informatie –
Toegankelijkheid van informatie”

In zaak C-380/19,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Oberlandesgericht Düsseldorf (hoogste rechterlijke instantie van de deelstaat Noordrijn-Westfalen, Düsseldorf, Duitsland) bij beslissing van 9 mei 2019, ingekomen bij het Hof op 15 mei 2019, in de procedure

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

tegen

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

wijst

HET HOF (Zesde kamer),

samengesteld als volgt: M. Safjan (rapporteur), kamerpresident, C. Toader en N. Jääskinen, rechters,

advocaat-generaal: M. Campos Sánchez-Bordona,

griffier: A. Calot Escobar,

gezien de stukken,

gelet op de opmerkingen van:

- Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, vertegenwoordigd door T. Rader, Rechtsanwalt,
- Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, vertegenwoordigd door M. Alter, Rechtsanwalt,
- de Italiaanse regering, vertegenwoordigd door G. Palmieri als gemachtigde, bijgestaan door S. Faraci, avvocato dello Stato,

* Procestaal: Duits.

- de Portugese regering, vertegenwoordigd door P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes en T. Paixão als gemachtigden,
 - de Europese Commissie, vertegenwoordigd door M. Wilderspin en C. Valero als gemachtigden,
- gelet op de beslissing, de advocaat-generaal gehoord, om de zaak zonder conclusie te berechten,
het navolgende

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 13 van richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB 2013, L 165, blz. 63).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen het Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (overkoepelende vereniging van consumentenorganisaties, Duitsland; hierna: „Bundesverband”) en Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (hierna: „DAÄB”) over de praktijken van DAÄB inzake het verstrekken van informatie over alternatieve geschillenbeslechting aan consumenten.

Toepasselijke bepalingen

Unierecht

Richtlijn 2011/83

- 3 Artikel 6 van 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), heeft als opschrift „Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten” en bepaalt in lid 1:

„Voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

[...]

- t) voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waaraan de handelaar is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is.”

Richtlijn 2013/11

4 De overwegingen 1, 2, 5, 7, 47 en 48 van richtlijn 2013/11 luiden als volgt:

„(1) In artikel 169, lid 1, en lid 2, onder a), [VWEU] is bepaald dat de [Europese] Unie bijdraagt tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die zij op grond van artikel 114 VWEU neemt. Volgens artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie moet in het beleid van de Unie zorg worden gedragen voor een hoog niveau van consumentenbescherming.

(2) [...] De interne markt dient consumenten toegevoegde waarde te bieden in de vorm van een betere kwaliteit, een bredere keus, redelijke prijzen en strenge veiligheidsnormen voor goederen en diensten waardoor consumenten een hoge bescherming moeten kunnen genieten.

[...]

(5) Alternatieve geschillenbeslechting (alternative dispute resolution – ADR) biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. ADR is echter nog niet overal in de Unie voldoende en consequent ontwikkeld. [...] Consumenten en ondernemers zijn nog niet op de hoogte van de reeds bestaande mechanismen om buiten de rechtbank verhaal te halen, getuige het uiterst kleine percentage burgers dat weet hoe een klacht in te dienen bij een ADR-entiteit. [...]

[...]

(7) Teneinde consumenten ten volle te laten profiteren van de mogelijkheden die de interne markt biedt, [...] moeten consumenten en ondernemers bekend zijn met het bestaan van dergelijke procedures. [...]

[...]

(47) In geval van een geschil moeten consumenten snel kunnen vaststellen welke ADR-entiteiten voor hun klacht bevoegd zijn, alsook of de betrokken ondernemer al dan niet zal deelnemen aan een voor een ADR-entiteit ingeleide procedure. Ondernemers die zich ertoe verbinden gebruik te maken van de diensten van ADR-entiteiten om geschillen met consumenten te beslechten, dienen de consument te informeren over het adres en de webstek van de ADR-entiteit of -entiteiten onder welke zij vallen. Die informatie moet op duidelijke, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke wijze worden verstrekt op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, en indien van toepassing, in de algemene voorwaarden van de tussen de ondernemer en de consument gesloten verkoop- of dienstenovereenkomsten. Ondernemers moeten de mogelijkheid hebben om op hun website en in de algemene voorwaarden van de toepasselijke overeenkomsten aanvullende informatie op te nemen over hun interne klachtenafhandelingsprocedures of over andere manieren om rechtstreeks met hen contact op te nemen voor het beslechten van consumentengeschillen zonder dat deze aan een ADR-entiteit worden voorgelegd. Wanneer het geschil niet rechtstreeks kan worden beslecht, dient de ondernemer de consument steeds, op papier of op een andere duurzame gegevensdrager, de informatie betreffende relevante ADR-entiteiten te verstrekken en te vermelden of hij voornemens is van die entiteiten gebruik te maken.

(48) De verplichting voor ondernemers om consumenten te informeren over de ADR-entiteiten onder welke deze ondernemers vallen, dient geen afbreuk te doen aan de bepalingen betreffende voorlichting van consumenten over buitengerechtelijke verhaalprocedures waarin wordt voorzien bij andere rechtshandelingen van de Unie, die van toepassing dienen te zijn naast de in deze richtlijn bedoelde desbetreffende informatieplicht.”

- 5 Artikel 1 van die richtlijn, met het opschrift „Onderwerp”, bepaalt:

„Het doel van deze richtlijn is door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen tot de goede werking van de interne markt, door te verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden. [...]”

- 6 Artikel 3 van die richtlijn, met als opschrift „Verband met andere rechtshandelingen van de Unie”, bepaalt in lid 3:

„Artikel 13 van deze richtlijn doet geen afbreuk aan de bepalingen betreffende voorlichting van consumenten over buitengerechtelijke verhaalprocedures waarin wordt voorzien bij andere rechtshandelingen van de Unie, die van toepassing zijn in aanvulling op genoemd artikel.”

- 7 Artikel 13 van deze richtlijn, met als opschrift „Voorlichting van consumenten door ondernemers”, luidt als volgt:

„1. De lidstaten zorgen ervoor dat de op hun grondgebied gevestigde ondernemers de consumenten informeren over de ADR-entiteit of ADR-entiteiten waaronder deze ondernemers vallen indien deze ondernemers zich ertoe verbinden of verplicht zijn gebruik te maken van deze entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten. De informatie moet het website-adres van de betrokken ADR-entiteit of ADR-entiteiten omvatten.

2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige wijze toegankelijk zijn op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, en, in voorkomend geval, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten verkoop- of dienstenovereenkomsten.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat wanneer het niet mogelijk is gebleken een geschil tussen een consument en een op hun grondgebied gevestigde ondernemer naar aanleiding van een rechtstreeks door de consument bij de ondernemer ingediende klacht te beslechten, de ondernemer de in lid 1 bedoelde informatie aan de consument verstrekt en daarbij vermeldt of hij voor het beslechten van het geschil gebruik zal maken van de relevante ADR-entiteiten. Deze informatie wordt op papier of op een andere duurzame drager verstrekt.”

Duits recht

- 8 § 36 van het Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (wet betreffende de alternatieve beslechting van geschillen in consumentenzaken; hierna: „VSBG”) van 19 februari 2016 (BGBl. 2016 I, blz. 254), met als opschrift „Algemene informatieplicht”, bepaalt:

„1. De ondernemer die een website heeft of algemene voorwaarden gebruikt, moet de consument gemakkelijk toegankelijke, duidelijke en begrijpelijke informatie verstrekken waaruit blijkt:

- 1) of en in hoeverre hij bereid of verplicht is om deel te nemen aan een geschillenbeslechtingsprocedure voor een entiteit die belast is met de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, en
- 2) welke entiteit voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen bevoegd is wanneer de ondernemer zich ertoe verbonden heeft om deel te nemen aan een geschillenbeslechtingsprocedure voor een dergelijke entiteit, of wanneer hij daartoe op grond van

wettelijke voorschriften verplicht is. De desbetreffende mededeling bevat informatie over het adres en de website van de entiteit voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, alsook een verklaring van de ondernemer dat hij deelneemt aan een geschillenbeslechtsprocedure voor die entiteit.

2. De in lid 1 bedoelde informatie:

- 1) wordt gepubliceerd op de website van de ondernemer wanneer deze een website heeft;
- 2) wordt ter beschikking gesteld samen met de algemene voorwaarden van de ondernemer wanneer deze gebruikmaakt van algemene voorwaarden.

[...]”

Hoofdgeding en prejudiciële vragen

- 9 DAÄB is een coöperatieve bank die de website www.apobank.de exploiteert; via die website kunnen geen overeenkomsten worden gesloten.
- 10 In de wettelijke vermeldingen op die website wordt vermeld dat DAÄB bereid dan wel verplicht is om deel te nemen aan een geschillenbeslechtsprocedure voor een entiteit die belast is met de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Voorts kunnen van die website de algemene voorwaarden van de consumentenovereenkomsten die DAÄB afsluit (hierna: „betrokken algemene voorwaarden”) in pdf-formaat (*Portable Document Format*) worden gedownload. In deze algemene voorwaarden wordt niet gewezen op de bereidheid of verplichting van DAÄB om deel te nemen aan een dergelijke geschillenbeslechtsprocedure.
- 11 Wanneer DAÄB een overeenkomst sluit met een consument waarvoor de betrokken algemene voorwaarden gelden, ontvangt die consument naast het document met die algemene voorwaarden een eveneens door DAÄB opgestelde lijst van prestaties en tarieven, met op de achterzijde daarvan informatie over verweersters bereidheid om deel te nemen aan geschillenbeslechtsprocedures (hierna: „betrokken lijst van prestaties en tarieven”).
- 12 Het Bundesverband is van mening dat de informatie dat DAÄB er zich toe verbindt om gebruik te maken van de diensten van entiteiten die belast zijn met de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen moet worden verstrekt in de betrokken algemene voorwaarden en dat de in punten 10 en 11 van dit arrest beschreven handelspraktijk van DAÄB bijgevolg in strijd is met § 36, lid 2, van het VSBG.
- 13 In deze omstandigheden heeft het Bundesverband bij het Landgericht Düsseldorf (rechter in eerste aanleg Düsseldorf, Duitsland) een vordering ingesteld die ertoe strekte DAÄB te gelasten op straffe van een dwangsom in de betrokken algemene voorwaarden te vermelden dat zij bereid dan wel verplicht is om deel te nemen aan een geschillenbeslechtsprocedure voor een entiteit die belast is met de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen.
- 14 Het Landgericht Düsseldorf heeft deze vordering verworpen op grond dat § 36, lid 2, VSBG de ondernemer verplicht om de consument de in § 36, lid 1, VSBG bedoelde informatie uitsluitend bij gebruik van de algemene voorwaarden te verstrekken. De publicatie van de algemene voorwaarden van een overeenkomst op een website vormt volgens het Landgericht evenwel nog geen gebruik, aangezien „gebruik” inhoudt dat de voorwaarden bij het sluiten van een overeenkomst door de ene partij bij die overeenkomst worden meegedeeld aan de andere partij.

- 15 Bovendien wordt volgens het Landgericht aan de vereisten van § 36, lid 2, punt 2, VSBG voldaan wanneer bij de sluiting van een overeenkomst samen met de algemene voorwaarden een afzonderlijk informatieblad, zoals de betrokken lijst van prestaties en tarieven, aan de consument wordt overhandigd. De algemene voorwaarden van een overeenkomst kunnen immers een geheel van documenten en afzonderlijke clausules omvatten.
- 16 Het Bundesverband heeft tegen het vonnis van het Landgericht Düsseldorf hoger beroep ingesteld bij de verwijzende rechter, het Oberlandesgericht Düsseldorf (hoogste rechterlijke instantie van de deelstaat Noordrijn-Westfalen, Düsseldorf, Duitsland).
- 17 De verwijzende rechter herinnert eraan dat § 36, lid 2, VSBG weliswaar bepaalt dat de in § 36, lid 1, VSBG bedoelde informatie „samen met” de door de ondernemer gebruikte algemene voorwaarden aan de consument ter beschikking moet worden gesteld, maar dat artikel 13, lid 2, van richtlijn 2013/11 bepaalt dat deze informatie „in voorkomend geval” „in” de algemene voorwaarden moet worden vermeld.
- 18 In dit verband vraagt de verwijzende rechter zich af hoe de uitdrukking „in voorkomend geval” in artikel 13, lid 2, moet worden uitgelegd en, meer in het bijzonder, of de informatieplicht die overeenkomstig deze bepaling op de ondernemer rust, afhangt van de mededeling door deze ondernemer van zijn algemene voorwaarden aan de consument bij het sluiten van een overeenkomst, dan wel of de ondernemer reeds aan die verplichting onderworpen is wanneer hij deze door hem opgemaakte algemene voorwaarden als download op zijn website beschikbaar stelt.
- 19 Voorts wenst de verwijzende rechter te vernemen of de in die bepaling bedoelde informatie in de door de ondernemer opgestelde algemene voorwaarden moet zijn opgenomen of dat die informatie kan blijken uit een afzonderlijk document zoals de betrokken lijst van prestaties en tarieven.
- 20 In dit verband merkt de verwijzende rechter op dat consumenten er in het algemeen zorg voor dragen de algemene voorwaarden van een overeenkomst goed te bewaren teneinde daarin de in § 36, lid 1, VSBG bedoelde informatie te kunnen terugvinden, maar dat een lijst van prestaties en tarieven in de regel aan wijzigingen onderhevig is tijdens de contractuele verhouding en deze consumenten bijgevolg niet dezelfde waarborg biedt voor de toegang tot die informatie.
- 21 Van oordeel dat de oplossing van het hoofdgeding afhangt van de uitlegging van de bepalingen van richtlijn 2013/11, heeft het Oberlandesgericht Düsseldorf de behandeling van de zaak geschorst en het Hof de volgende prejudiciële vragen gesteld:
 - „1) Ontstaat de in artikel 13, lid 2, van richtlijn [2013/11] neergelegde verplichting om de in artikel 13, lid 1, [van die richtlijn] bedoelde informatie toegankelijk te maken in de algemene voorwaarden reeds op het tijdstip waarop de ondernemer de algemene voorwaarden als download beschikbaar stelt op zijn website, waarop geen overeenkomsten worden gesloten?
 - 2) Indien het antwoord op de eerste vraag bevestigend luidt, komt de ondernemer de verplichting om de informatie in de algemene voorwaarden toegankelijk te maken dan eveneens na wanneer hij de informatie weliswaar niet verstrekt in het downloadbare bestand, maar wel elders op de website van de onderneming?
 - 3) Komt de ondernemer zijn verplichting om de informatie in de algemene voorwaarden toegankelijk te maken na wanneer hij de consument naast een document met de algemene voorwaarden een afzonderlijk document met een eveneens door hem opgestelde lijst van prestaties en tarieven overhandigt dat de in artikel 13, lid 1, van richtlijn [2013/11] bedoelde informatie bevat?”

Beantwoording van de prejudiciële vragen

- 22 Met zijn vragen, die samen moeten worden onderzocht, wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 13, leden 1 en 2, van richtlijn 2013/11 aldus moet worden uitgelegd dat een ondernemer die op zijn website toegang verleent tot de algemene voorwaarden van verkoop- of dienstenovereenkomsten, maar die via die website geen consumentenovereenkomsten afsluit, verplicht is om in die algemene voorwaarden informatie op te nemen over de entiteit of de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting waaronder die ondernemer valt wanneer laatstbedoelde zich ertoe verbindt of verplicht is gebruik te maken van die entiteit of entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten, dan wel dat het in dit verband volstaat dat die ondernemer hetzij deze informatie in andere op die website toegankelijke documenten of in andere tabbladen van die website vermeldt hetzij de consument deze informatie via een afzonderlijk document verstrekt bij het sluiten van de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- 23 Volgens artikel 13, lid 2, van richtlijn 2013/11 moet de in artikel 13, lid 1 van die richtlijn bedoelde informatie betreffende de entiteit of entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting waaronder de ondernemer valt, „op duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige wijze toegankelijk zijn op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, en, in voorkomend geval, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten verkoop- of dienstenovereenkomsten”.
- 24 De bewoordingen van deze bepaling zijn ondubbelzinnig en schrijven voor dat de in het vorige punt bedoelde informatie „in” de algemene voorwaarden moet zijn opgenomen wanneer die op de website van de ondernemer worden weergegeven, en niet in andere documenten die toegankelijk zijn op die website of in andere tabbladen ervan. Deze eenduidigheid wordt bevestigd door de verschillende taalversies van deze bepaling, met name door de Spaanse (*en las condiciones generales*), de Tsjechische (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), de Duitse (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), de Engelse (*in the general terms and conditions*), de Italiaanse (*nelle condizioni generali*), de Nederlandse (*in de algemene voorwaarden*), de Poolse (*w ogólnych warunkach umów*), de Portugese (*nos termos e nas condições gerais*), de Finse (*yleisissä ehdoissa*) en de Zweedse (*i de allmänna villkoren*) versie ervan.
- 25 Volgens vaste rechtspraak moet wat de uitlegging van bepalingen van het Unierecht betreft evenwel niet alleen rekening worden gehouden met de bewoordingen ervan, maar ook met de context en de doelstellingen van de regeling waarvan zij deel uitmaken (zie in die zin arrest van 8 mei 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, punt 29 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 26 Wat het doel van richtlijn 2013/11 betreft, blijkt uit artikel 1 ervan, gelezen in het licht van de overwegingen 1 en 2 van die richtlijn, dat deze richtlijn beoogt een hoog niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken door te verzekeren dat zij op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden.
- 27 Om van een dergelijke mogelijkheid gebruik te kunnen maken, moeten de consumenten in kennis worden gesteld van de reeds bestaande mechanismen om buiten de rechtbank verhaal te halen, zoals is aangegeven in de overwegingen 5 en 7 van richtlijn 2013/11. In dit verband is in overweging 47 van deze richtlijn vermeld dat in geval van een geschil, consumenten snel moeten kunnen vaststellen welke entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting voor hun klacht bevoegd zijn, alsook of de betrokken ondernemer al dan niet zal deelnemen aan een voor een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting ingeleide procedure.

- 28 Met betrekking tot de vraag of de informatie over de entiteit of de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting waaronder die ondernemer valt, moet worden opgenomen in de algemene voorwaarden die beschikbaar zijn op de website van de ondernemer, zelfs indien die website niet wordt gebruikt om consumentenovereenkomsten te sluiten, moet worden opgemerkt dat artikel 13, lid 2, van richtlijn 2013/11 inderdaad betrekking heeft op de algemene voorwaarden van verkoop- of dienstenovereenkomsten tussen ondernemers en consumenten. Deze bepaling beperkt de daarin neergelegde informatieplicht evenwel niet tot de gevallen waarin de ondernemer overeenkomsten met consumenten sluit via zijn website.
- 29 Volgens diezelfde bepaling moet de informatie over de entiteit of de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting waaronder die ondernemer valt immers worden vermeld op de website van de ondernemer „voor zover hij over een website beschikt, en, in voorkomend geval, in de algemene voorwaarden”, waarbij de uitdrukking „en, in voorkomend geval” aangeeft dat die informatie niet alleen op die website moet worden vermeld, maar ook dat die informatie in die algemene voorwaarden moet worden opgenomen wanneer zij op die website beschikbaar zijn.
- 30 Hieruit volgt dat ingevolge artikel 13, lid 2, van richtlijn 2013/11 niet is voldaan aan de informatieplicht waarin die bepaling voorziet, wanneer de ondernemer die de algemene voorwaarden op zijn website plaatst, nalaat er die informatie in op te nemen, maar deze elders op die website vermeldt.
- 31 Zoals blijkt uit artikel 3, lid 3, van richtlijn 2013/11, gelezen in het licht van overweging 48 ervan, is deze richtlijn bovendien van toepassing zonder afbreuk te doen aan de bepalingen betreffende voorlichting van consumenten over buitengerechtelijke verhaalprocedures waarin wordt voorzien bij andere rechtshandelingen van de Unie, die parallel van toepassing zijn met de in die richtlijn bedoelde informatieplicht.
- 32 Uit artikel 6, lid 1, onder t), van richtlijn 2011/83 blijkt dat de consument moet worden geïnformeerd over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waaraan de handelaar is onderworpen, alsook van de wijze waarop daar toegang toe is „voordat” hij door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden.
- 33 In dit verband heeft het Hof reeds geoordeeld dat artikel 6, lid 1, van richtlijn 2011/83 beoogt ervoor te zorgen dat aan de consument, voordat een overeenkomst wordt gesloten, informatie wordt verstrekt over de contractvoorwaarden en de gevolgen van de sluiting van de overeenkomst, zodat hij kan beslissen of hij met een handelaar een overeenkomst wil aangaan, alsook informatie die vereist is voor de goede uitvoering van deze overeenkomst en vooral voor de uitoefening van zijn rechten (arrest van 10 juli 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punt 43 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 34 Opdat de consument daartoe van die informatie gebruik kan maken, moeten hij deze tijdig vóór de sluiting van een overeenkomst ontvangen en niet alleen in het stadium van het sluiten ervan, aangezien de vóór het sluiten van de overeenkomst verstrekte informatie voor de consument van wezenlijk belang is (zie naar analogie arresten van 18 december 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, punt 46, en 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punt 36 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 35 In het licht van zowel artikel 13, lid 2, van richtlijn 2013/11 als artikel 6, lid 1, onder t), van richtlijn 2011/83 is het dus niet voldoende dat de consument de in die bepalingen bedoelde informatie over de alternatieve geschillenbeslechting pas ontvangt op het moment waarop de overeenkomst met de ondernemer wordt gesloten, ongeacht of dit nu in de algemene voorwaarden van de overeenkomst dan wel in een afzonderlijk document daarvan is.

- 36 Gelet op een en ander moet op de gestelde vragen worden geantwoord dat artikel 13, leden 1 en 2, van richtlijn 2013/11 aldus moet worden uitgelegd dat een ondernemer die op zijn website toegang verleent tot de algemene voorwaarden van verkoop- of dienstenovereenkomsten, maar die via die website geen consumentenovereenkomsten afsluit, verplicht is om in die algemene voorwaarden informatie op te nemen over de entiteit of de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting waaronder die ondernemer valt wanneer laatstbedoelde zich ertoe verbindt of verplicht is gebruik te maken van die entiteit of entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten. In dit verband is het niet voldoende dat die ondernemer hetzij deze informatie in andere op die website toegankelijke documenten of in andere tabbladen van die website vermeldt hetzij de consument deze informatie via een afzonderlijk document verstrekt bij het sluiten van de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Kosten

- 37 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechterlijke instantie 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 (Zesde kamer) verklaart voor recht:

Artikel 13, leden 1 en 2, van richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) moet aldus worden uitgelegd dat een ondernemer die op zijn website toegang verleent tot de algemene voorwaarden van verkoop- of dienstenovereenkomsten, maar die via die website geen consumentenovereenkomsten afsluit, verplicht is om in die algemene voorwaarden informatie op te nemen over de entiteit of de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting waaronder die ondernemer valt wanneer laatstbedoelde zich ertoe verbindt of verplicht is gebruik te maken van die entiteit of entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten. In dit verband is het niet voldoende dat die ondernemer hetzij deze informatie in andere op die website toegankelijke documenten of in andere tabbladen van die website vermeldt hetzij de consument deze informatie via een afzonderlijk document verstrekt bij het sluiten van de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

ondertekeningen