Sammlung der Rechtsprechung

URTEIL DES GERICHTSHOFS (Sechste Kammer)

25. Juni 2020*

„Vorlage zur Vorabentscheidung – Verbraucherschutz – Richtlinie 2013/11/EU – Alternative Streitbeilegung – Art. 13 Abs. 1 und 2 – Zwingende Informationen – Zugänglichkeit der Informationen“

In der Rechtssache C-380/19

betreffend ein Vorabentscheidungsersuchen nach Art. 267 AEUV, eingereicht vom Oberlandesgericht Düsseldorf (Deutschland) mit Entscheidung vom 9. Mai 2019, beim Gerichtshof eingegangen am 15. Mai 2019, in dem Verfahren

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

gegen

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG

erlässt

DER GERICHTSHOF (Sechste Kammer)

unter Mitwirkung des Kammerpräsidenten M. Safjan (Berichterstatter), der Richterin C. Toader und des Richters N. Jääskinen,

Generalanwalt : M. Campos Sánchez-Bordona,

Kanzler: A. Calot Escobar,

aufgrund des schriftlichen Verfahrens,

unter Berücksichtigung der Erklärungen

– des Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, vertreten durch Rechtsanwalt T. Rader,

– der Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, vertreten durch Rechtsanwalt M. Alter,

– der italienischen Regierung, vertreten durch G. Palmieri als Bevollmächtigte im Beistand von S. Faraci, avvocato dello Stato,

* Verfahrenssprache: Deutsch.

– der portugiesischen Regierung, vertreten durch P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes und T. Paixão als Bevollmächtigte,

– der Europäischen Kommission, vertreten durch M. Wilderspin und C. Valero als Bevollmächtigte,

aufgrund des nach Anhörung des Generalanwalts ergangenen Beschlusses, ohne Schlussanträge über die Rechtssache zu entscheiden,

folgendes

Urteil

1 Das Vorabentscheidungsersuchen betrifft die Auslegung von Art. 13 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. 2013, L 165, S. 63).

2 Es ergeht im Rahmen eines Rechtsstreits zwischen dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Deutschland) (im Folgenden: Bundesverband) und der Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (im Folgenden: DAÄB) über die Praktiken der DAÄB hinsichtlich der Unterrichtung der Verbraucher über die alternative Streitbeilegung.

Rechtlicher Rahmen

Unionsrecht

Richtlinie 2011/83/EU

3 Art. 6 („Informationspflichten bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen“) der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. 2011, L 304, S. 64) sieht in Abs. 1 vor:

„Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes:

…

t) gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.

…“

Richtlinie 2013/11

4 Die Erwägungsgründe 1, 2, 5, 7, 47 und 48 der Richtlinie 2013/11 lauten:

„(1) Gemäß Artikel 169 Absatz 1 und Artikel 169 Absatz 2 Buchstabe a [AEUV] leistet die [Europäische] Union durch Maßnahmen, die sie nach Artikel 114 AEUV erlässt, einen Beitrag zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus. Gemäß Artikel 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union stellt die Politik der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicher.

(2) … Der Binnenmarkt sollte den Verbrauchern zusätzlichen Nutzen in Form besserer Qualität, größerer Vielfalt, angemessener Preise und hoher Sicherheitsstandards für Waren und Dienstleistungen bringen, was für ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgen sollte.

…

(5) Alternative Streitbeilegung (im Folgenden ‚AS') ist eine einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Allerdings ist AS noch nicht in der gesamten Union hinreichend und durchgängig entwickelt. … Verbraucher und Unternehmer haben noch keine Kenntnis über bestehende alternative Rechtsbehelfsverfahren, und nur ein geringer Anteil der Bürger weiß, wie eine Beschwerde bei einer AS-Stelle einzureichen ist. …

…

(7) Damit Verbraucher die Möglichkeiten des Binnenmarkts voll nutzen können, … sollten Verbraucher und Unternehmer von diesen Verfahren Kenntnis haben. …

…

(47) Im Fall einer Streitigkeit müssen Verbraucher rasch herausfinden können, welche AS-Stellen für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer AS-Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird. Unternehmer, die sich verpflichten, AS-Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten, sollten die Verbraucher über die Adresse und die Website der AS-Stelle oder AS-Stellen informieren, die für sie zuständig ist bzw. sind. Die Informationen sollten klar, verständlich und leicht zugänglich sein, und zwar, sofern der Unternehmer eine Website besitzt, auf dieser Website und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher. Die Unternehmer sollten die Möglichkeit haben, auf ihren Websites und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für die betreffenden Verträge zusätzliche Informationen zu ihren internen Streitbeilegungsverfahren oder zu anderen Möglichkeiten, wie sie zur Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten ohne Einschaltung einer AS-Stelle direkt kontaktiert werden können, aufzuführen. Kann eine Streitigkeit nicht direkt beigelegt werden, sollte der Unternehmer dem Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger die Informationen zu den einschlägigen AS-Stellen bereitstellen und dabei angeben, ob er sie in Anspruch nehmen wird.

(48) Die Verpflichtung der Unternehmer, die Verbraucher über die AS-Stellen zu informieren, die für diese Unternehmer zuständig sind, sollte unbeschadet der Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten, die zusätzlich zu den einschlägigen Informationspflichten gemäß dieser Richtlinie gelten sollten, gelten."

5 Art. 1 („Gegenstand“) dieser Richtlinie bestimmt:

„Der Zweck dieser Richtlinie ist es, durch das Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus zum reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die unabhängige, unparteiische, transparente, effektive, schnelle und faire AS-Verfahren anbieten. …“

6 Art. 3 („Verhältnis zu anderen Unionsrechtsakten“) der Richtlinie sieht in Abs. 3 vor:

„Artikel 13 der vorliegenden Richtlinie berührt nicht die Bestimmungen über Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten, die zusätzlich zu jenem Artikel gelten.“

7 Art. 13 („Information der Verbraucher durch Unternehmer“) der Richtlinie lautet:

„(1) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassene Unternehmer die Verbraucher über die AS-Stelle oder AS-Stellen in Kenntnis setzen, von der/denen diese Unternehmer erfasst werden, sofern diese Unternehmer sich verpflichten oder verpflichtet sind, diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Zu dieser Information gehört die Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen.

(2) Die in Absatz 1 genannten Informationen werden auf der Website des Unternehmers – soweit vorhanden – und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise aufgeführt.

(3) Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass in den Fällen, in denen eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Unternehmer im Anschluss an das direkte Einreichen einer Beschwerde durch den Verbraucher beim Unternehmer nicht beigelegt werden konnte, der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen gemäß Absatz 1 bereitstellt und dabei angibt, ob er die einschlägigen AS-Stellen zur Beilegung der Streitigkeit nutzen wird. Diese Informationen werden auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt.“

Deutsches Recht

8 § 36 („Allgemeine Informationspflicht“) des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. 2016 I, S. 254, im Folgenden: VSBG) sieht vor:

„(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und

2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,

2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

…“

Ausgangsverfahren und Vorlagefragen

9 DAÄB ist eine Genossenschaftsbank. Sie betreibt die Website www.apobank.de, über die keine Vertragsschlüsse möglich sind.

10 Im Impressum dieser Website wird über die Bereitschaft oder Verpflichtung von DAÄB zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle informiert. Ferner können auf dieser Website die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Verträge, die DAÄB mit den Verbrauchern schließt (im Folgenden: in Rede stehende Allgemeine Geschäftsbedingungen), als PDF-Dokument (*Portable Document Format*) heruntergeladen werden. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten keine Angaben zur Bereitschaft oder Verpflichtung von DAÄB zur Teilnahme an einem solchen Streitbeilegungsverfahren.

11 Wenn DAÄB mit einem Verbraucher einen Vertrag schließt, für den die in Rede stehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, erhält dieser Verbraucher neben dem Dokument mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein ebenfalls von DAÄB gestelltes Preis- und Leistungsverzeichnis, auf dessen Rückseite diese den Verbraucher über ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren informiert (im Folgenden: in Rede stehendes Preis- und Leistungsverzeichnis).

12 Der Bundesverband ist der Ansicht, dass die Information, wonach DAÄB sich verpflichte, Verbraucherschlichtungsstellen einzuschalten, in den in Rede stehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden müsse und dass die in den Rn. 10 und 11 des vorliegenden Urteils beschriebene Geschäftspraxis der DAÄB folglich gegen § 36 Abs. 2 VSBG verstoße.

13 Er erhob daher Klage beim Landgericht Düsseldorf (Deutschland), die darauf gerichtet war, DAÄB unter Androhung von Ordnungsmitteln zu verurteilen, es zu unterlassen, in den in Rede stehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht anzugeben, dass eine Bereitschaft oder Verpflichtung zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle besteht.

14 Das Landgericht Düsseldorf wies diese Klage mit der Begründung ab, § 36 Abs. 2 VSBG verlange vom Unternehmer nur dann, dem Verbraucher die Informationen nach § 36 Abs. 1 VSBG zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erteilen, wenn er diese verwende. Die Veröffentlichung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für einen Vertrag auf einer Website stelle schon keine Verwendung dar, denn das Verwenden setze voraus, dass eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei diese bei Abschluss des Vertrags stelle.

15 Darüber hinaus genüge es den Anforderungen des § 36 Abs. 2 Nr. 2 VSBG, wenn bei Vertragsabschluss zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein gesondertes Hinweisblatt, wie das in Rede stehende Preis- und Leistungsverzeichnis, an den Verbraucher ausgehändigt werde. Denn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für einen Vertrag könnten mehrere Dokumente und Klauselwerke umfassen.

16 Der Bundesverband legte gegen das Urteil des Landgerichts Düsseldorf beim vorlegenden Gericht, dem Oberlandesgericht Düsseldorf (Deutschland), Berufung ein.

17 Das vorlegende Gericht weist darauf hin, dass zwar gemäß § 36 Abs. 2 VSBG die in § 36 Abs. 1 VSBG genannten Informationen dem Verbraucher „zusammen mit“ den vom Unternehmer verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden müssten, dass aber nach Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11 diese Informationen „gegebenenfalls“ „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuführen seien.

18 Es fragt insoweit nach der Auslegung des Ausdrucks „gegebenenfalls“ im genannten Art. 13 Abs. 2 und insbesondere danach, ob die Informationspflicht des Unternehmers aus dieser Bestimmung davon abhängt, dass er dem Verbraucher beim Abschluss eines Vertrags seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt, oder ob diese Verpflichtung dem Unternehmer bereits dann obliegt, wenn er diese von ihm verfassten Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf seiner Website zum Herunterladen bereitstellt.

19 Das vorlegende Gericht möchte ferner wissen, ob die in Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11 genannten Informationen in den vom Unternehmer erstellten Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt sein müssen oder ob sie sich aus einem gesonderten Dokument, wie dem in Rede stehenden Preis- und Leistungsverzeichnis, ergeben können.

20 Es führt insoweit aus, dass die Verbraucher in der Regel die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für einen Vertrag besonders aufbewahrten, um darin die in Art. 36 Abs. 1 VSBG genannten Informationen wiederfinden zu können, während das Preis- und Leistungsverzeichnis üblicherweise während des Vertragsverhältnisses Änderungen unterworfen sei und den Verbrauchern daher nicht dieselbe Gewähr hinsichtlich des Zugangs zu diesen Informationen biete.

21 Da das Oberlandesgericht Düsseldorf der Auffassung ist, dass die Entscheidung des Ausgangsrechtsstreits von der Auslegung der Bestimmungen der Richtlinie 2013/11 abhängt, hat es beschlossen, das Verfahren auszusetzen und dem Gerichtshof folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorzulegen:

1. Entsteht die Informationspflicht des Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11, in den allgemeinen Geschäftsbedingungen die Informationen gemäß Art. 13 Abs. 1 dieser Richtlinie aufzuführen, schon dann, wenn der Unternehmer auf seiner Website, auf der keine Verträge geschlossen werden, die allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Download bereithält?

2. Falls die erste Frage zu bejahen ist: Kommt der Unternehmer seiner Verpflichtung, die Informationen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuführen, in einem solchen Fall auch dann nach, wenn er die Information zwar nicht in der zum Download bereitgestellten Datei, aber an anderer Stelle auf der Website des Unternehmens erteilt?

3. Kommt der Unternehmer seiner Verpflichtung, die Informationen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuführen, nach, wenn er dem Verbraucher neben einem Dokument mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen ein ebenfalls von ihm gestelltes Preis- und Leistungsverzeichnis in einem gesonderten Dokument aushändigt, welches die Informationen gemäß Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie 2013/11 enthält?

Zu den Vorlagefragen

22 Mit seinen Fragen, die zusammen zu prüfen sind, möchte das vorlegende Gericht im Wesentlichen wissen, ob Art. 13 Abs. 1 und 2 der Richtlinie 2013/11 dahin auszulegen ist, dass ein Unternehmer, der auf seiner Website die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zugänglich macht, über diese Website jedoch keine Verträge mit Verbrauchern schließt, in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Informationen über die Stelle oder die Stellen zur alternativen Streitbeilegung, von der bzw. von denen er erfasst wird, aufführen muss, sofern er sich verpflichtet

oder verpflichtet ist, diese Stelle oder diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten, oder ob es insoweit ausreicht, dass der Unternehmer die Informationen entweder in anderen auf der Website zugänglichen Dokumenten oder unter anderen Reitern der Website aufführt oder sie dem Verbraucher beim Abschluss des Vertrags, für den die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, mittels eines gesonderten Dokuments zur Verfügung stellt.

23 Gemäß Art. 13 Abs. 2 dieser Richtlinie müssen die in Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie genannten Informationen über die Stelle oder die Stellen zur alternativen Streitbeilegung, von der bzw. von denen der Unternehmer erfasst wird, „auf der Website des Unternehmers – soweit vorhanden – und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise aufgeführt“ sein.

24 Der Wortlaut dieser Bestimmung ist eindeutig und sieht vor, dass die in der vorstehenden Randnummer genannten Informationen „in“ den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt sein müssen, wenn diese auf der Website des Unternehmers bereitgestellt werden, und nicht in anderen auf dieser Website zugänglichen Dokumenten oder unter anderen Reitern der Website. Diese Eindeutigkeit wird durch die verschiedenen Sprachfassungen der fraglichen Bestimmung bestätigt, insbesondere durch die spanische (*en las condiciones generales*), die tschechische (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), die deutsche (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), die englische (*in the general terms and conditions*), die italienische (*nelle condizioni generali*), die niederländische (*in de algemene voorwaarden*), die polnische (*w ogólnych warunkach umów*), die portugiesische (*nos termos e nas condições gerais*), die finnische (*yleisissä ehdoissa*) und die schwedische (*i de allmänna villkoren*) Fassung.

25 Nach ständiger Rechtsprechung sind bei der Auslegung von unionsrechtlichen Vorschriften jedoch nicht nur ihr Wortlaut, sondern auch ihr Zusammenhang und die Ziele, die mit der Regelung, zu der sie gehören, verfolgt werden, zu berücksichtigen (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 8. Mai 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, Rn. 29 und die dort angeführte Rechtsprechung).

26 Zum Ziel der Richtlinie 2013/11 geht aus ihrem Art. 1 im Licht ihrer Erwägungsgründe 1 und 2 hervor, dass sie dazu dienen soll, ein hohes Verbraucherschutzniveau zu erreichen, indem dafür gesorgt wird, dass Verbraucher auf freiwilliger Basis Beschwerden gegen Unternehmer bei Stellen einreichen können, die Verfahren zur alternativen Streitbeilegung anbieten.

27 Um von dieser Möglichkeit Gebrauch machen zu können, müssen die Verbraucher über bestehende alternative Rechtsbehelfsverfahren informiert werden, wie es in den Erwägungsgründen 5 und 7 der Richtlinie 2013/11 heißt. Insoweit wird im 47. Erwägungsgrund dieser Richtlinie ausgeführt, dass Verbraucher im Fall einer Streitigkeit rasch herausfinden können müssen, welche Stellen zur alternativen Streitbeilegung für ihre Beschwerde zuständig sind und ob der betreffende Unternehmer sich an einem bei einer solchen Stelle eingeleiteten Verfahren beteiligen wird.

28 Zu der Frage, ob die Informationen über die Stelle oder die Stellen zur alternativen Streitbeilegung, von der bzw. von denen der betreffende Unternehmer erfasst wird, auch dann in den auf der Website des Unternehmers verfügbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt sein müssen, wenn diese Website nicht zum Abschluss von Verbraucherverträgen genutzt wird, ist darauf hinzuweisen, dass Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11 die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher betrifft. Diese Bestimmung beschränkt die darin vorgesehene Informationspflicht nicht auf die Fälle, in denen der Unternehmer die Verträge mit den Verbrauchern über seine Website schließt.

29 Nach der genannten Bestimmung müssen nämlich die Informationen über die Stelle oder die Stellen zur alternativen Streitbeilegung, von der bzw. von denen dieser Unternehmer erfasst wird, auf der Website des Unternehmers „– soweit vorhanden – und gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen“ aufgeführt sein. Dieser Ausdruck „und gegebenenfalls“ zeigt, dass die Informationen nicht nur auf der Website aufgeführt sein müssen, sondern auch in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzunehmen sind, wenn sie auf der Website verfügbar sind.

30 Daraus folgt, dass nach Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11 die in dieser Bestimmung vorgesehene Informationspflicht nicht erfüllt ist, wenn der Unternehmer, der die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf seiner Website bereitstellt, es unterlässt, die Informationen darin aufzuführen, sie aber an anderer Stelle auf der Website verfügbar macht.

31 Im Übrigen geht aus Art. 3 Abs. 3 der Richtlinie 2013/11 im Licht ihres 48. Erwägungsgrundes hervor, dass diese Richtlinie unbeschadet der Bestimmungen über die Information der Verbraucher über außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren in anderen Unionsrechtsakten anwendbar ist, die parallel zur Informationspflicht gemäß dieser Richtlinie gelten.

32 Aus Art. 6 Abs. 1 Buchst. t der Richtlinie 2011/83 ergibt sich, dass der Verbraucher über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang zu informieren ist, „bevor“ er durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist.

33 Der Gerichtshof hat insoweit bereits entschieden, dass Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 sicherstellen soll, dass dem Verbraucher vor Abschluss eines Vertrags sowohl die Informationen über dessen Bedingungen und die Folgen des Vertragsschlusses übermittelt werden, die dem Verbraucher die Entscheidung ermöglichen, ob er sich vertraglich an einen Unternehmer binden möchte, als auch die Informationen, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung und vor allem zur Ausübung seiner Rechte erforderlich sind (Urteil vom 10. Juli 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, Rn. 43 und die dort angeführte Rechtsprechung).

34 Damit der Verbraucher diese Informationen zu diesem Zweck nutzen kann, muss er sie rechtzeitig vor Vertragsschluss erhalten und nicht erst im Stadium des Vertragsschlusses, da die vor dem Vertragsschluss erteilten Informationen für den Verbraucher von grundlegender Bedeutung sind (vgl. entsprechend Urteile vom 18. Dezember 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, Rn. 46, und vom 23. Januar 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, Rn. 36 und die dort angeführte Rechtsprechung).

35 Angesichts sowohl von Art. 13 Abs. 2 der Richtlinie 2013/11 als auch von Art. 6 Abs. 1 Buchst. t der Richtlinie 2011/83 reicht es daher nicht aus, dass der Verbraucher die in diesen Bestimmungen genannten Informationen über die alternative Streitbeilegung erst zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mit dem Unternehmer erhält, sei es im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Vertrag oder in einem gesonderten Dokument.

36 Nach alledem ist auf die Vorlagefragen zu antworten, dass Art. 13 Abs. 1 und 2 der Richtlinie 2013/11 dahin auszulegen ist, dass ein Unternehmer, der auf seiner Website die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zugänglich macht, über diese Website jedoch keine Verträge mit Verbrauchern schließt, in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Informationen über die Stelle oder die Stellen zur alternativen Streitbeilegung, von der bzw. von denen er erfasst wird, aufführen muss, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stelle oder diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Es reicht insoweit nicht aus, dass der Unternehmer die Informationen in anderen auf der Website zugänglichen Dokumenten

oder unter anderen Reitern der Website aufführt oder sie dem Verbraucher beim Abschluss des Vertrags, für den die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, mittels eines gesonderten Dokuments zur Verfügung stellt.

Kosten

37 Für die Parteien des Ausgangsverfahrens ist das Verfahren ein Zwischenstreit in dem beim vorlegenden Gericht anhängigen Rechtsstreit; die Kostenentscheidung ist daher Sache dieses Gerichts. Die Auslagen anderer Beteiligter für die Abgabe von Erklärungen vor dem Gerichtshof sind nicht erstattungsfähig.

Aus diesen Gründen hat der Gerichtshof (Sechste Kammer) für Recht erkannt:

Art. 13 Abs. 1 und 2 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) ist dahin auszulegen, dass ein Unternehmer, der auf seiner Website die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kauf- oder Dienstleistungsverträge zugänglich macht, über diese Website jedoch keine Verträge mit Verbrauchern schließt, in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Informationen über die Stelle oder die Stellen zur alternativen Streitbeilegung, von der bzw. von denen er erfasst wird, aufführen muss, sofern er sich verpflichtet oder verpflichtet ist, diese Stelle oder diese Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern einzuschalten. Es reicht insoweit nicht aus, dass der Unternehmer die Informationen in anderen auf der Website zugänglichen Dokumenten oder unter anderen Reitern der Website aufführt oder sie dem Verbraucher beim Abschluss des Vertrags, für den die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, mittels eines gesonderten Dokuments zur Verfügung stellt.

Safjan Toader Jääskinen

Verkündet in öffentlicher Sitzung in Luxemburg am 25. Juni 2020.

Der Kanzler
A. Calot Escobar

Der Präsident der Sechsten Kammer
M. Safjan