Oikeustapauskokoelma

UNIONIN TUOMIOISTUIMEN TUOMIO (kuudes jaosto)

25 päivänä kesäkuuta 2020*

Ennakkoratkaisupyyntö – Kuluttajansuoja – Direktiivi 2013/11/EU – Vaihtoehtoinen riitojenratkaisu – 13 artiklan 1 ja 2 kohta – Pakolliset tiedot – Tietojen saatavuus

Asiassa C-380/19,

jossa on kyse SEUT 267 artiklaan perustuvasta ennakkoratkaisupyynnöstä, jonka Oberlandesgericht Düsseldorf (Düsseldorfin ylin alueellinen tuomioistuin, Saksa) on esittänyt 9.5.2019 tekemällään päätöksellä, joka on saapunut unionin tuomioistuimeen 15.5.2019, saadakseen ennakkoratkaisun asiassa

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

vastaan

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

UNIONIN TUOMIOISTUIN (kuudes jaosto),

toimien kokoonpanossa: jaoston puheenjohtaja M. Safjan (esittelevä tuomari) sekä tuomarit C. Toader ja N. Jääskinen,

julkisasiamies: M. Campos Sánchez-Bordona,

kirjaaja: A. Calot Escobar,

ottaen huomioon kirjallisessa käsittelyssä esitetyn,

ottaen huomioon huomautukset, jotka sille ovat esittäneet

– Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, edustajanaan T. Rader, Rechtsanwalt,

– Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, edustajanaan M. Alter, Rechtsanwalt,

– Italian hallitus, asiamiehenään G. Palmieri, avustajanaan S. Faraci, avvocato dello Stato,

– Portugalin hallitus, asiamiehinään P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes ja T. Paixão,

– Euroopan komissio, asiamiehinään M. Wilderspin ja C. Valero,

päätettyään julkisasiamiestä kuultuaan ratkaista asian ilman ratkaisuehdotusta,

* Oikeudenkäyntikieli: saksa.

on antanut seuraavan

tuomion

1 Ennakkoratkaisupyyntö koskee kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta 21.5.2013 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL 2013, L 165, s. 63) 13 artiklan tulkintaa.

2 Tämä pyyntö on esitetty asiassa, jossa asianosaisina ovat Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Saksan kuluttajajärjestöjen kattojärjestö, jäljempänä järjestö) ja Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (jäljempänä DAÄB) ja joka koskee DAÄB:n menettelyjä, joilla kuluttajille annetaan tietoja vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta.

Asiaa koskevat oikeussäännöt

Unionin oikeus

Direktiivi 2011/83/EU

3 Kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta 25.10.2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU (EUVL 2011, L 304, s. 64) 6 artiklan, jonka otsikko on ”Etäsopimuksia ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjä sopimuksia koskevat tiedonantovaatimukset”, 1 kohdassa säädetään seuraavaa:

”Ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen taikka vastaavaan tarjoukseen, elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle selvällä ja ymmärrettävällä tavalla seuraavat tiedot:

– –

t) tapauksen mukaan mahdollisuus käyttää elinkeinonharjoittajaan sovellettavia tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja oikeussuojamenettelyjä sekä tavat, joilla kyseisiin menettelyihin voi turvautua.

– –”

Direktiivi 2013/11

4 Direktiivin 2013/11 johdanto-osan 1, 2, 5, 7, 47 ja 48 perustelukappaleessa todetaan seuraavaa:

”(1) [SEUT] 169 artiklan 1 kohdassa ja 2 kohdan a alakohdassa määrätään, että [Euroopan] unioni myötävaikuttaa kuluttajansuojan korkean tason toteuttamiseen toimenpiteillä, jotka se toteuttaa [SEUT] 114 artiklan nojalla. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklan määräysten mukaan unionin politiikoissa varmistetaan korkeatasoinen kuluttajansuoja.

(2) – – Sisämarkkinoiden olisi tarjottava kuluttajille lisäarvoa paremman laadun, suuremman valikoiman ja kohtuullisten hintojen muodossa sekä asettamalla tavaroille ja palveluille korkeita turvallisuusvaatimuksia, joiden olisi edistettävä kuluttajansuojan korkeaa tasoa.

– –

(5) Vaihtoehtoinen riidanratkaisu antaa mahdollisuuden kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten riitojen yksinkertaiseen, nopeaan ja edulliseen tuomioistuimen ulkopuoliseen ratkaisuun. Vaihtoehtoista riidanratkaisua ei kuitenkaan ole vielä kehitetty riittävästi ja johdonmukaisesti kaikkialla unionissa. – – Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat eivät edelleenkään tunne olemassa olevia tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja, ja vain pieni osa kansalaisista tietää, miten toimittaa valitus vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle. – –

– –

(7) Jotta kuluttajat voivat hyödyntää täysimääräisesti sisämarkkinoiden mahdollisuudet, – – kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien olisi oltava tietoisia näistä menettelyistä. – –

– –

(47) Riitatilanteessa on tarpeen, että kuluttajat voivat löytää nopeasti ne vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, joilla on toimivalta käsitellä heidän valituksiaan, ja tietää, osallistuuko kyseinen elinkeinonharjoittaja vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi annetun valituksen käsittelyyn. Elinkeinonharjoittajien, jotka ovat sitoutuneet vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten käyttöön kuluttajariitojen ratkaisemiseksi, olisi ilmoitettava kuluttajille niiden yhden tai useampien riidanratkaisuelinten osoite ja verkkosivusto, joiden piiriin elinkeinonharjoittajat kuuluvat. Nämä tiedot olisi toimitettava selkeästi, kattavasti ja helposti saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, jos sillä on sellainen, ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen kauppa- tai palvelusopimuksen yleisissä ehdoissa. Elinkeinonharjoittajilla olisi oltava mahdollisuus antaa verkkosivustollaan ja asianomaisten sopimusten ehdoissa lisätietoja sisäisistä valitustenkäsittelymenettelyistään tai muista keinoista ottaa niihin suoraan yhteyttä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisemiseksi ilman niiden toimittamista vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Jos riitaa ei voida ratkaista suoraan, elinkeinonharjoittajan olisi toimitettava kuluttajalle paperilla tai muulla pysyvällä tavalla tiedot vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja ilmoitettava, aikooko hän käyttää niitä.

(48) Elinkeinonharjoittajia koskeva velvoite ilmoittaa kuluttajille vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, joiden piiriin asianomaiset elinkeinonharjoittajat kuuluvat, ei saisi vaikuttaa unionin muiden säädösten säännöksiin, jotka koskevat tuomioistuimen ulkopuolisista oikeussuojakeinoista kuluttajille annettavia tietoja ja joita olisi sovellettava tässä direktiivissä säädetyn asianomaisen tiedonantovelvollisuuden lisäksi.”

5 Tämän direktiivin 1 artiklassa, jonka otsikko on ”Kohde”, säädetään seuraavaa:

”Tämän direktiivin tarkoituksena on saavuttamalla korkeatasoinen kuluttajansuojan taso edistää sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa varmistamalla, että kuluttajat voivat halutessaan toimittaa elinkeinonharjoittajiin kohdistuvia valituksia sellaisten elinten käsiteltäviksi, jotka antavat mahdollisuuden riippumattomiin, puolueettomiin, avoimiin, tehokkaisiin, nopeisiin ja oikeudenmukaisiin vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin. – –”

6 Mainitun direktiivin 3 artiklan, jonka otsikko on ”Suhde unionin muihin säädöksiin”, 3 kohdassa säädetään seuraavaa:

”Tämän direktiivin 13 artikla ei rajoita niiden säännösten soveltamista, jotka koskevat mainitun artiklan lisäksi sovellettavia unionin muihin säädöksiin sisältyviä tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja koskevaa kuluttajille suunnattua tiedottamista.”

7 Saman direktiivin 13 artiklan, jonka otsikko on ”Elinkeinonharjoittajien kuluttajalle antamat tiedot”, sanamuoto on seuraava:

”1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat ilmoittavat kuluttajille yhden tai useamman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen, jonka piiriin nämä elinkeinonharjoittajat kuuluvat, kun nämä elinkeinonharjoittajat sitoutuvat tai ovat velvollisia käyttämään näitä elimiä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisuun. Näihin tietoihin on sisällyttävä asianomaisen yhden tai useamman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen verkkosivusto-osoitteet.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetut tiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajien verkkosivustolla, jos sellainen on, ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen kauppa- tai palvelusopimuksen yleisissä ehdoissa.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos kuluttajan ja jäsenvaltion alueelle sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan välistä riitaa ei ole voitu ratkaista kuluttajan suoraan elinkeinonharjoittajalle tekemän valituksen perusteella, elinkeinonharjoittaja antaa kuluttajalle 1 kohdassa tarkoitetut tiedot ja ilmoittaa, käyttääkö se asianomaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä riidan ratkaisemiseksi. Nämä tiedot on toimitettava paperilla tai muulla pysyvällä tavalla.”

Saksan oikeus

8 Kuluttajariitojen vaihtoehtoisista ratkaisukeinoista 19.2.2016 annetun lain (Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG); BGBl. 2016 I, s. 254; jäljempänä VSBG) 36 §:ssä, jonka otsikko on ”Yleinen tiedonantovelvollisuus”, säädetään seuraavaa:

”(1) Verkkosivustoa ylläpitävän tai yleisiä sopimusehtoja käyttävän elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajille helposti saatavilla olevia, selkeitä ja ymmärrettäviä tietoja, joiden perusteella he voivat saada tietoonsa

1. sen, miltä osin elinkeinonharjoittaja on valmis osallistumaan tai on velvollinen osallistumaan riidanratkaisumenettelyihin kuluttajariitojen sovitteluelimessä, ja

2. toimivaltaisen kuluttajariitojen sovitteluelimen, jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut osallistumaan riidanratkaisumenettelyyn kuluttajariitojen sovitteluelimessä tai jos sillä on lakisääteinen velvollisuus osallistua siihen; elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava tiedot kuluttajariitojen sovitteluelimen osoitteesta ja verkkosivustosta sekä ilmoitettava osallistuvansa riidanratkaisumenettelyyn kyseisessä kuluttajariitojen sovitteluelimessä.

(2) Edellä 1 momentissa tarkoitetut tiedot on

1. esitettävä elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, jos elinkeinonharjoittaja ylläpitää verkkosivustoa,

2. annettava samanaikaisesti yleisten sopimusehtojen kanssa, jos elinkeinonharjoittaja käyttää yleisiä sopimusehtoja.

_ _”

Pääasia ja ennakkoratkaisukysymykset

9 DAÄB on osuuspankki, joka ylläpitää verkkosivustoa www.apobank.de, jonka välityksellä ei ole mahdollista tehdä sopimuksia.

10 Kyseisen sivuston lakisääteisiin mainintoihin sisältyy tieto siitä, että DAÄB on valmis osallistumaan tai velvollinen osallistumaan riidanratkaisumenettelyyn kuluttajariitojen sovitteluelimessä. Lisäksi kyseiseltä sivustolta on mahdollista ladata PDF-muodossa (Portable Document Format) DAÄB:n kuluttajien kanssa tekemien sopimusten yleiset sopimusehdot (jäljempänä kyseessä olevat yleiset sopimusehdot). Näihin yleisiin sopimusehtoihin ei sisälly mitään tietoja siitä, että DAÄB osallistuisi tällaiseen riidanratkaisumenettelyyn.

11 Kun DAÄB tekee kuluttajan kanssa sopimuksen, johon kyseessä olevia yleisiä sopimusehtoja sovelletaan, yleiset sopimusehdot sisältävän asiakirjan ohella kuluttaja saa asiakirjan, johon sisältyvät DAÄB:n vahvistamat hinnoittelutiedot ja jonka kääntöpuolella DAÄB ilmoittaa kuluttajille valmiudestaan tai velvollisuudestaan osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn (jäljempänä kyseessä olevat hinnoittelutiedot).

12 Järjestö katsoo, että tiedon siitä, että DAÄB sitoutuu käyttämään kuluttajariitojen sovitteluelimiä, olisi sisällyttävä kyseessä oleviin yleisiin sopimusehtoihin ja että tämän tuomion 10 ja 11 kohdassa kuvattu DAÄB:n kaupallinen menettely on siten VSBG:n 36 §:n 2 momentin vastainen.

13 Järjestö nosti tässä tilanteessa Landgericht Düsseldorfissa (Düsseldorfin alueellinen alioikeus, Saksa) kanteen, jossa se vaati, että DAÄB määrätään uhkasakon uhalla luopumaan menettelystä, jonka mukaan kyseessä olevissa yleisissä sopimusehdoissa ei ilmoiteta DAÄB:n valmiudesta tai velvollisuudesta osallistua riitojenratkaisumenettelyyn kuluttajariitojen sovitteluelimessä.

14 Landgericht Düsseldorf hylkäsi tämän kanteen sillä perusteella, että VSBG:n 36 §:n 2 momentin mukaan elinkeinonharjoittajan on annettava VSBG:n 36 §:n 1 momentissa tarkoitetut tiedot kuluttajalle yhdessä yleisten sopimusehtojen kanssa ainoastaan silloin, kun elinkeinonharjoittaja käyttää näitä yleisiä sopimusehtoja. Pelkästään se, että sopimukseen sovellettavat yleiset sopimusehdot julkaistaan verkkosivustolla, ei merkitse vielä sitä, että näitä ehtoja sovellettaisiin, sillä niiden soveltaminen edellyttää sitä, että yksi sopimuksen sopimuspuoli ilmoittaa ne toiselle sopimuspuolelle sopimusta tehtäessä.

15 Lisäksi se, että kuluttajalle toimitetaan yleisten sopimusehtojen ohella kyseessä olevat hinnoittelutiedot sisältävän asiakirjan kaltainen erillinen asiakirja sopimusta tehtäessä, täyttää VSBG:n 36 §:n 2 momentin mukaiset vaatimukset. Sopimuksen yleisiin ehtoihin voi nimittäin sisältyä monia asiakirjoja ja erillisiä lausekkeita.

16 Järjestö valitti Landgericht Düsseldorfin tuomiosta ennakkoratkaisua pyytäneeseen tuomioistuimeen eli Oberlandesgericht Düsseldorfiin (Düsseldorfin ylin alueellinen tuomioistuin, Saksa).

17 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin muistuttaa, että vaikka VSBG:n 36 §:n 2 momentin mukaan VSBG:n 36 §:n 1 momentissa tarkoitetut tiedot on annettava kuluttajalle elinkeinonharjoittajan käyttämien yleisten sopimusehtojen ”kanssa”, direktiivin 2013/11 13 artiklan 2 kohdassa puolestaan säädetään, että nämä tiedot on esitettävä ”tarvittaessa” yleisissä ”ehdoissa”.

18 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin pohtii tässä yhteydessä mainitun 13 artiklan 2 kohdassa olevan ilmaisun ”tarvittaessa” tulkintaa ja tarkemmin sanottuna sitä, riippuuko elinkeinonharjoittajalla kyseisen säännöksen mukaan oleva tiedonantovelvollisuus siitä, ilmoittaako elinkeinonharjoittaja kuluttajalle

yleiset ehtonsa sopimusta tehtäessä, vai onko elinkeinonharjoittajalla tämä velvollisuus jo sen perusteella, että sen laatimat yleiset sopimusehdot pidetään saatavilla lataamista varten sen verkkosivustolla.

19 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin pyrkii lisäksi selvittämään, onko kyseisessä säännöksessä tarkoitettujen tietojen sisällyttävä elinkeinonharjoittajan laatimiin yleisiin sopimusehtoihin vai voivatko ne sisältyä kyseessä olevat hinnoittelutiedot sisältävän kaltaiseen erilliseen asiakirjaan.

20 Ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin toteaa tässä yhteydessä, että kuluttajat huolehtivat yleensä hyvin sopimuksen yleisten ehtojen säilyttämisestä, jotta he voivat löytää niistä VSBG:n 36 §:n 1 momentissa tarkoitetut tiedot, mutta että hinnoittelutietoja muutetaan yleensä sopimussuhteen aikana, eikä niillä siten anneta samoja takeita siitä, että kuluttajilla on käytettävissään mainitut tiedot.

21 Oberlandesgericht Düsseldorf katsoi, että pääasian ratkaisu riippuu direktiivin 2013/11 säännösten tulkinnasta, ja päätti lykätä asian käsittelyä ja esittää unionin tuomioistuimelle seuraavat ennakkoratkaisukysymykset:

”1) Sovelletaanko direktiivin [2013/11] 13 artiklan 2 kohdassa, jonka mukaan [tämän] direktiivin 13 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot on esitettävä yleisissä ehdoissa, säädettyä tiedonantovelvollisuutta jo silloin, kun elinkeinonharjoittaja pitää yleiset ehdot saatavilla lataamista varten verkkosivustollaan, jolla sopimuksia ei voida tehdä?

2) Jos [ensimmäiseen kysymykseen] vastataan myöntävästi, täyttääkö elinkeinonharjoittaja velvollisuutensa sisällyttää nämä tiedot yleisiin sopimusehtoihin myös, vaikka edellytettyjä tietoja ei esitetä lataamista varten saatavilla olevassa tiedostossa vaan ne annetaan muualla yrityksen verkkosivustolla?

3) Täyttääkö elinkeinonharjoittaja velvollisuutensa antaa nämä tiedot yleisissä sopimusehdoissa, jos se antaa kuluttajalle yleiset sopimusehdot sisältävän asiakirjan ohella myös laatimansa hinnoittelutiedot sisältävän erillisen asiakirjan, johon direktiivin [2013/11] 13 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot sisältyvät?”

Ennakkoratkaisukysymysten tarkastelu

22 Kysymyksillään, joita on syytä tarkastella yhdessä, ennakkoratkaisua pyytänyt tuomioistuin pyrkii selvittämään lähinnä, onko direktiivin 2013/11 13 artiklan 1 ja 2 kohtaa tulkittava siten, että elinkeinonharjoittajan, joka pitää verkkosivustollaan saatavilla kauppa- tai palvelusopimusten yleisiä ehtoja mutta joka ei tee kuluttajien kanssa sopimuksia kyseisen sivuston välityksellä, on annettava kyseisissä yleisissä sopimusehdoissa tiedot, jotka koskevat yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jonka piiriin kyseinen elinkeinonharjoittaja kuuluu, jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut käyttämään tai on velvollinen käyttämään kyseistä elintä tai kyseisiä elimiä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisemiseksi, vai onko tässä yhteydessä riittävää, että elinkeinonharjoittaja joko esittää kyseiset tiedot tällä verkkosivustolla saatavilla olevissa muissa asiakirjoissa tai verkkosivuston muissa osissa tai antaa kuluttajalle mainitut tiedot tehtäessä sopimusta, johon näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, niistä erillisessä asiakirjassa.

23 Tämän direktiivin 13 artiklan 2 kohdan mukaan tämän direktiivin 13 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, joiden piiriin elinkeinonharjoittaja kuuluu, koskevat tiedot on annettava ”selkeästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajien verkkosivustolla, jos sellainen on, ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen kauppa- tai palvelusopimuksen yleisissä ehdoissa”.

24 Tämän säännöksen sanamuoto on yksiselitteinen, ja siinä säädetään, että silloin, kun edellisessä kohdassa tarkoitetut tiedot esitetään elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, ne on esitettävä yleisissä sopimusehdoissa eikä muissa kyseisellä sivustolla saatavilla olevissa asiakirjoissa tai sivuston muissa osissa. Tällaisen yksiselitteisyyden vahvistavat kyseisen säännöksen eri kieliversiot, muun muassa sen espanjankielinen toisinto (en las condiciones generales), tšekinkielinen toisinto (ve všeobecných obchodních podmínkách), saksankielinen toisinto (in den allgemeinen Geschäftsbedingungen), englanninkielinen toisinto (in the general terms and conditions), italiankielinen toisinto (nelle condizioni generali), hollanninkielinen toisinto (in de algemene voorwaarden), puolankielinen toisinto (w ogólnych warunkach umów), portugalinkielinen toisinto (nos termos e nas condições gerais), suomenkielinen toisinto (yleisissä ehdoissa) ja ruotsinkielinen toisinto (i de allmänna villkoren).

25 Vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan unionin oikeuden säännösten tulkitsemiseksi on otettava huomioon niiden sanamuodon lisäksi niiden asiayhteys sekä sillä säännöstöllä tavoitellut päämäärät, jonka osa säännökset ovat (ks. vastaavasti tuomio 8.5.2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, 29 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

26 Direktiivin 2013/11 päämäärästä on todettava, että sen 1 artiklasta, luettuna yhdessä sen johdanto-osan ensimmäisen ja toisen perustelukappaleen kanssa, ilmenee, että direktiivin tarkoituksena on saavuttaa korkeatasoinen kuluttajansuojan taso varmistamalla, että kuluttajat voivat halutessaan toimittaa elinkeinonharjoittajiin kohdistuvia valituksia sellaisten elinten käsiteltäviksi, jotka soveltavat vaihtoehtoisia riitojenratkaisumenettelyjä.

27 Jotta kuluttajat voisivat hyödyntää tällaista mahdollisuutta, heille on tiedotettava tuomioistuimen ulkopuolisista oikeussuojakeinoista, kuten direktiivin 2013/11 johdanto-osan viidennessä ja seitsemännessä perustelukappaleessa todetaan. Tämän direktiivin johdanto-osan 47 perustelukappaleessa täsmennetään tässä yhteydessä, että riitatilanteessa on tarpeen, että kuluttajat voivat löytää nopeasti ne vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, joilla on toimivalta käsitellä heidän valituksiaan, ja tietää, osallistuuko kyseinen elinkeinonharjoittaja tämän riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi annetun valituksen käsittelyyn.

28 Siitä, onko tiedot, jotka koskevat yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jonka piiriin elinkeinonharjoittaja kuuluu, esitettävä elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla saatavilla olevissa yleisissä sopimusehdoissa siinäkin tapauksessa, ettei tätä sivustoa käytetä sopimusten tekemiseen kuluttajien kanssa, on huomautettava, että on totta, että direktiivin 2013/11 13 artiklan 2 kohta koskee elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisten kauppa- tai palvelusopimusten yleisiä ehtoja. Tässä säännöksessä ei kuitenkaan rajoiteta siinä säädettyä tiedonantovelvollisuutta tapauksiin, joissa elinkeinonharjoittaja tekee kuluttajien kanssa sopimuksia verkkosivuston välityksellä.

29 Tämän saman säännöksen mukaan nimittäin tiedot, jotka koskevat yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jonka piiriin kyseinen elinkeinonharjoittaja kuuluu, on annettava elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, ”jos sellainen on, ja tarvittaessa – – yleisissä ehdoissa”, ja tällöin ilmaisulla ”ja tarvittaessa” tarkoitetaan paitsi sitä, että mainitut tiedot on esitettävä tällä sivustolla, myös sitä, että niiden on myös sisällyttävä mainittuihin yleisiin ehtoihin silloin, kun ne ovat saatavilla kyseisellä sivustolla.

30 Tästä seuraa, että direktiivin 2013/11 13 artiklan 2 kohdan mukaan tässä säännöksessä säädettyä tiedonantovelvollisuutta ei ole täytetty, jos elinkeinonharjoittaja, joka esittää yleiset sopimusehdot verkkosivustollaan, ei esitä näitä tietoja yleisissä ehdoissa vaan esittää ne muualla mainitulla sivustolla.

31 Kuten direktiivin 2013/11 3 artiklan 3 kohdasta, luettuna yhdessä kyseisen direktiivin johdanto-osan 48 perustelukappaleen kanssa, ilmenee, direktiiviä sovelletaan lisäksi rajoittamatta muihin unionin säädöksiin, joita sovelletaan rinnakkain mainitussa direktiivissä säädetyn tiedonantovelvollisuuden kanssa, sisältyvien sellaisten säännösten soveltamista, jotka koskevat tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja koskevaa kuluttajille suunnattua tiedottamista.

32 Direktiivin 2011/83 6 artiklan 1 kohdan t alakohdasta ilmenee, että kuluttajalle on ilmoitettava mahdollisuudesta käyttää elinkeinonharjoittajaan sovellettavia tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja oikeussuojamenettelyjä sekä tavoista, joilla kyseisiin menettelyihin voi turvautua, ”ennen” kuin kuluttaja tulee sidotuksi etäsopimukseen tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyyn sopimukseen taikka vastaavaan tarjoukseen.

33 Unionin tuomioistuin on tässä yhteydessä jo todennut, että direktiivin 2011/83 6 artiklan 1 kohdan tavoitteena on varmistaa, että kuluttajalle annetaan ennen sopimuksen tekemistä sekä sopimusehtoja koskevat tiedot ja mainitun sopimuksen tekemisen seurauksia koskevat tiedot, joiden perusteella kuluttaja voi päättää, haluaako hän tehdä sopimuksen elinkeinonharjoittajan kanssa, että tämän sopimuksen asianmukaisen täyttämisen ja etenkin kuluttajalle kuuluvien oikeuksien käyttämisen edellyttämät tiedot (tuomio 10.7.2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, 43 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

34 Jotta kuluttaja voisi hyödyntää mainittuja tietoja tässä tarkoituksessa, hänen on saatava ne hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä eikä vasta sopimuksen tekovaiheessa, koska ennen sopimuksen tekemistä toimitetuilla tiedoilla on perustavanlaatuinen merkitys kuluttajalle (ks. analogisesti tuomio 18.12.2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, 46 kohta ja tuomio 23.1.2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, 36 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen).

35 Kun otetaan huomioon sekä direktiivin 2013/11 13 artiklan 2 kohta että direktiivin 2011/83 6 artiklan 1 kohdan t alakohta, ei siten ole riittävää, että kuluttaja saa tiedot näissä säännöksissä tarkoitetusta vaihtoehtoisesta riitojenratkaisemisesta vasta hetkellä, jolloin sopimus elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään, sisältyivätpä nämä tiedot sitten sopimuksen yleisiin ehtoihin tai niistä erilliseen asiakirjaan.

36 Kaiken edellä esitetyn perusteella esitettyihin kysymyksiin on vastattava, että direktiivin 2013/11 13 artiklan 1 ja 2 kohtaa on tulkittava siten, että elinkeinonharjoittajan, joka pitää verkkosivustollaan saatavilla kauppa- tai palvelusopimusten yleisiä ehtoja mutta joka ei tee kuluttajien kanssa sopimuksia kyseisen verkkosivuston välityksellä, on annettava näissä yleisissä sopimusehdoissa tiedot, jotka koskevat yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jonka piiriin kyseinen elinkeinonharjoittaja kuuluu, jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut käyttämään tai on velvollinen käyttämään kyseistä elintä tai kyseisiä elimiä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisemiseksi. Tässä yhteydessä ei ole riittävää, että mainittu elinkeinonharjoittaja joko esittää nämä tiedot mainitulla verkkosivustolla saatavilla olevissa muissa asiakirjoissa tai verkkosivuston muissa osissa tai antaa kuluttajalle mainitut tiedot tehtäessä sopimusta, johon näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, niistä erillisessä asiakirjassa.

Oikeudenkäyntikulut

37 Pääasian asianosaisten osalta asian käsittely unionin tuomioistuimessa on välivaihe kansallisessa tuomioistuimessa vireillä olevan asian käsittelyssä, minkä vuoksi kansallisen tuomioistuimen asiana on päättää oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta. Oikeudenkäyntikuluja, jotka ovat aiheutuneet muille kuin näille asianosaisille huomautusten esittämisestä unionin tuomioistuimelle, ei voida määrätä korvattaviksi.

Näillä perusteilla unionin tuomioistuin (kuudes jaosto) on ratkaissut asian seuraavasti:

Kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta 21.5.2013 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) 13 artiklan 1 ja 2 kohtaa on tulkittava siten, että elinkeinonharjoittajan, joka pitää verkkosivustollaan saatavilla kauppa- tai palvelusopimusten yleisiä ehtoja mutta joka ei tee

kuluttajien kanssa sopimuksia kyseisen verkkosivuston välityksellä, on annettava näissä yleisissä sopimusehdoissa tiedot, jotka koskevat yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jonka piiriin kyseinen elinkeinonharjoittaja kuuluu, jos elinkeinonharjoittaja on sitoutunut käyttämään tai on velvollinen käyttämään kyseistä elintä tai kyseisiä elimiä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisemiseksi. Tässä yhteydessä ei ole riittävää, että mainittu elinkeinonharjoittaja joko esittää nämä tiedot mainitulla verkkosivustolla saatavilla olevissa muissa asiakirjoissa tai verkkosivuston muissa osissa tai antaa kuluttajalle mainitut tiedot tehtäessä sopimusta, johon näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, niistä erillisessä asiakirjassa.

Allekirjoitukset