

Was Unternehmer bei der Nutzung von kostenpflichtigen Kundenservice-Rufnummern beachten sollten:

I. Die Entscheidung des EuGH

Gesetzeslage

- Was ist unter „Entgelt“ und „Grundtarif“ zu verstehen?
- Folgen der Entscheidung:
- Für welche Rufnummern gelten die Grundsätze der Entscheidung?
- Für welche Verträge gilt § 312a Abs. 5 BGB in Umsetzung von Art. 21 VRRL?
- Für welche Fälle gilt die Vorschrift?

II. Die Entscheidung des Bundesgerichtshofes

III. Informationspflichten bei Verwendung von kostenpflichtigen Sonderrufnummern

IV. Fazit

I. Die Entscheidung des EuGH:

Nach der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH, Urteil vom 02.03.2017, Rs. C-568/15) ist es unzulässig, wenn Unternehmer für die telefonische Kontaktaufnahme bei bereits geschlossenen Verträgen kostenpflichtige Servicedienste-Nummern nutzen, bei denen Verbraucher mehr als für Anrufe bei einer gewöhnlichen Festnetz- oder Mobilfunknummer zahlen müssen.

Gesetzeslage:

Gemäß **Art. 21 der EU-Verbraucherrechterichtlinie - VRRL** - (RL 2011/83/EU) haben die Mitgliedstaaten dafür zu sorgen, dass Verbraucher nicht verpflichtet sind, bei der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, damit der Verbraucher im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag mit dem Unternehmer Kontakt aufnehmen kann. Die Regelung des Art. 21 VRRL ist in **§ 312a Abs. 5 BGB** umgesetzt. Danach ist es unzulässig, wenn ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass er einen Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem bereits geschlossenen Vertrag anruft, sofern das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt.

- **Was ist unter „Entgelt“ und „Grundtarif“ zu verstehen?**

Der in der VRRL verwendete Begriff „Grundtarif“ ist nicht definiert. Der Europäische Gerichtshof hat in o.g. Entscheidung nun geklärt, wie der Begriff „Grundtarif“ nach Art. 21 VRRL auszulegen ist:

Der Begriff Grundtarif in Art. 21 VRRL ist nach dem o.g. Urteil so auszulegen, *„dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer vom Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer geografischen Festnetznummer oder Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen.“* Der Grundtarif entspreche den Standardkosten einer gewöhnlichen Verbindung, die der Verbraucher erwarten kann und die nicht erfordern, dass der Unternehmer ihn über diese Kosten informiert.

Zum besseren Verständnis: Der Generalanwalt hat diesen Gesichtspunkt in seinem Schlussantrag vom 10.11.2016 wie folgt erklärt: Grundtarif können nur die Kosten sein, mit denen der Verbraucher rechnen müsse, das heißt die Kosten einer gewöhnlichen (geografischen) Festnetznummer oder Mobilfunk-Nummer. Und da nur der Verbraucher diese Kosten aufgrund seines individuellen, mit dem jeweiligen Telekommunikationsanbieter geschlossenen Vertrages kenne, habe der Unternehmer auch nur in diesem Fall keine Informationsverpflichtung.

- **Folgen der Entscheidung:**

Bei geschlossenen Verbraucherverträgen dürfen die vom Unternehmer zur Verfügung gestellten Rufnummern für Fragen und Erklärungen zum Vertrag zu keiner Kostenbelastung des Verbrauchers führen, die die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetz oder Mobilfunknetz übersteigen.

Bei der Rechtsanwendung und Auslegung von § 312a Abs. 5 BGB sind diese von dem Europäischen Gerichtshof ausgearbeiteten Grundsätze zu beachten.

- **Für welche Rufnummern gelten die Grundsätze der Entscheidung?**

Betroffen sind z. B. Service-Dienstnummern aus dem Rufnummernbereich (0)180, Premium-Dienstnummern aus dem Rufnummernbereich 0190 und 0900.

- **Für welche Verträge gilt § 312a Abs. 5 BGB in Umsetzung von Art. 21 VRRL?**

Nach § 312 Abs. 1 BGB gelten die relevanten Vorschriften für Verträge, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden und die eine entgeltliche Leistung des Unternehmers zum Gegenstand haben (§ 312 Abs. 1 i.V.m. § 310 Abs. 3 BGB, Art. 3 Abs. 1 S. 1 i.V.m. Art. 2 Nr. 5 und Nr. 6 VRRL).

Hierunter fallen z. B.

- Fernabsatzverträge wie z. B. Kaufverträge im Online-Handel, Bestellungen aus einem Katalog;
- Verträge, die im stationären Handel geschlossen werden;
- außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge über den Verkauf von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen;
- Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom.

Ausnahmen bestehen hingegen nach § 312 Abs. 2 BGB z. B. für:

1. Verträge über die Beförderung von Personen;
2. Verträge über Reiseleistungen nach § 651a BGB (Pauschalreisen), wenn diese im Fernabsatz geschlossen werden;

Achtung: Art. 27 Abs. 2 Pauschalreiserichtlinie 2015/2302/EU sieht in Änderung der VRRRL allerdings vor, dass Art. 21 auch auf Pauschalreiseverträge anzuwenden ist. Diese Richtlinie ist von den Mitgliedsstaaten bis zum 01.01.2018 in innerstaatliches Recht umzusetzen. Nach dem Gesetzentwurf der Bundesregierung vom 11.01.2017 soll § 312a Abs. 3 bis 6 BGB, also auch § 312a Abs. 5 BGB künftig, nach Inkrafttreten des Gesetzes, auch für diese Verträge über Reiseleistungen gelten.

3. Verträge über die Lieferung von Waren des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz eines Verbrauchers von einem Unternehmen im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden;
4. außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet.

Da das Gesetz noch weitere Ausnahmen vorsieht, wird Unternehmern geraten, im Einzelfall die gesetzlichen Ausnahmen anhand des Gesetzes zu prüfen oder prüfen zu lassen.

- **Für welche Fälle gilt die Vorschrift?**

Nach § 312a Abs. 5 BGB gilt die Vorschrift für Fragen und Erklärungen zu einem zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossenen Vertrag. Hierbei kann es sich um Fragen zu dem Inhalt des Vertrages, Gewährleistungsrechte, zu dem Produkt oder der Dienstleistung handeln. **Nach dem Urteil des EuGH werden auch Fragen und Erklärungen zu dem Widerrufsrecht, wie die Ausübung des Widerrufsrechts nach §§ 312g, 355 BGB erfasst.** Der Verbraucher kann das Widerrufsrecht auch mündlich ausüben.

II. Die Entscheidung des Bundesgerichtshofes

Der Bundesgerichtshof hat im Februar 2016 (BGH, Urteil vom 25.02.2016 – I ZR 238/14 – Mehrwertdienstnummer) entschieden, dass es **unzulässig ist, eine kostenpflichtige Mehrwertdienstnummer im Impressum eines Internetauftritts als Kontaktmöglichkeit** für mögliche Interessenten anzugeben. Nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 Telemediengesetz ist jeder Betreiber einer kommerziellen Internetseite verpflichtet, dem Nutzer Angaben zur Verfügung zu stellen, die es ihm ermöglichen, schnell mit dem Diensteanbieter Kontakt aufzunehmen, um unmittelbar und effizient mit ihm zu kommunizieren.

Der Bundesgerichtshof folgert aus der dieser Vorschrift zu Grunde liegenden Richtlinie (Artikel 5 Abs. 1 Buchst. C der Richtlinie 2000/31 EG) über bestimmte Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, dass im Hinblick auf die hohen Kosten, die mit dem Anruf bei einer Mehrwertdienstnummer entstehen können, dies keine effiziente Möglichkeit der Kontaktaufnahme darstellt. Die Verwendung einer solchen, mit zusätzlichen Kosten verbundenen Rufnummer im Impressum eines Internetauftrittes sei daher unzulässig.

Die Entscheidung des BGH geht aber über diesen Fall noch hinaus, denn der BGH weist ausdrücklich darauf hin, dass die VRRL (Richtlinie 2011/83/EU) auch hinsichtlich der vorvertraglichen Informationspflichten (Artikel 6 Abs. 1 Buchst. c) Regelungen enthält. Da hinsichtlich der vor Vertragsabschluss durch den Unternehmer zu erteilenden Informationen auch dort wieder verlangt wird, dass eine effiziente Möglichkeit der Kommunikation geboten werden muss, lässt sich der BGH Entscheidung entnehmen, dass für **vorvertragliche Informationen die Verwendung einer kostenpflichtigen Mehrwertdienstnummer nicht zulässig** ist.

III. Informationspflichten bei Verwendung von kostenpflichtigen Sonderrufnummern

In den Fällen, in denen die Verwendung einer kostenpflichtigen Sonderrufnummer zulässig bleibt (z.B. bei Bestellhotlines, Artikel 6 Abs. 1 Buchst. f Richtlinie 2011/83/EU), ist der Verbraucher aber über die **mit seinem Anruf entstehenden Kosten aufzuklären**. Dies ergibt sich aus den §§ 66a ff. des Telekommunikationsgesetzes. **Der Preis muss gut lesbar, deutlich sichtbar und in unmittelbarem Zusammenhang mit der Rufnummer angegeben werden**. Es besteht die Verpflichtung, bei jeder Angabe einer (0)180er Rufnummer nicht nur den Preis für Anrufe aus dem Festnetz, sondern zusätzlich den Mobilfunkhöchstpreis anzugeben, dies jedoch nur, falls für Anrufe aus dem Mobilfunknetz Preise gelten, die von dem Preis des Festnetzanrufes abweichen.

Weiterführende Informationen stellt die Bundesnetzagentur dazu auf ihrer Internetseite bereit:

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Rufnummern/missbrauch/Hintergrundinformationen/hintergrundinformationen-node.html>

IV. Fazit

Kostenpflichtige Sonderrufnummern, die den Verbraucher mit zusätzlichen Kosten bei einem Anruf belasten, sind also nach den genannten Entscheidungen unzulässig:

- für Rückfragen zu einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag
- im Impressum
- zur Erfüllung vorvertraglicher Informationspflichten.

Wenn sich aus weiteren spezialgesetzlichen Regelungen nichts anderes ergibt, kann eine solche Nummer verwendet werden, wenn über die Kosten in der für den jeweiligen Dienst vorgeschriebenen Weise aufgeklärt wird.

Diese Übersicht wurde sorgfältig erstellt und gibt die Auffassung der Wettbewerbszentrale zum 27.03.2017 wieder. Sie ersetzt keine Rechtsberatung, die im Einzelfall eingeholt werden sollte.

Dortmund/Stuttgart, 27.03.2017

Elvira Schad/ Gabriele Bernhardt/Peter Breun-Goerke