



Angabe der Telefonnummer im Fernabsatz

Feststeht, dass Onlinehändler bestimmte Angaben über ihre Identität im Shop bereithalten müssen. Schon lange umstritten ist dagegen, ob diese Verpflichtung auch die Angabe einer Telefonnummer umfasst. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) hatte deswegen Amazon verklagt. Amazon gab keine Telefonnummer an, bot dafür aber verschiedene andere Kommunikationskanäle. Zudem war in einem anderen Rechtsstreit zwischen Erotikartikel-Händlern streitig, ob eine Telefonnummer in die Widerrufsbelehrung gehört. Diese Frage hat der Bundesgerichtshof (BGH) jetzt dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) vorgelegt. ECC-Club-Mitglied, Rechtsanwalt Rolf Becker von WIENKE & BECKER – KÖLN, berichtet über den Stand der Dinge.

Das Gesetz verlangt von einem Unternehmer, dass er unter anderem über

„seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,“

informiert. Doch wie genau ist „gegebenenfalls“ zu verstehen? Hinzu kommt, dass das „gegebenenfalls“ in der Verbraucherrechterichtlinie vor „seine Telefonnummer“ steht. Obwohl der deutsche Gesetzgeber von den europäischen Vorgaben nicht abweichen durfte, hat er das Wort einfach an eine andere Stelle geschrieben.

Kontakt zu Amazon

Amazon stellte dem Verbraucher verschiedene Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme zur Verfügung. Möglich war z. B. die Anforderung eines Rückrufs, das Starten eines Chats oder das Senden einer Nachricht über ein Kontaktformular. Eine Telefonnummer nannte Amazon jedoch nicht. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) störte sich hieran und verklagte Amazon. Der Rechtsstreit gelangt bis vor den BGH, der in streitigen Rechtsfragen zur Auslegung von europäischen Richtlinien den EuGH in einem sog. Vorlageverfahren befragen kann. In einem Urteil erklärt dieser dann, wie die Auslegung zu erfolgen hat. Dann gelangt die Sache zurück an das vorlegende Gericht, welches dann entscheidet.

Dem BGH ging es in diesem Verfahren vor dem EuGH um die richtige Auslegung des Ausdrucks „gegebenenfalls“. Zudem legte er die Frage vor, ob der im Gesetz angeführte Katalog von Kommunikationsmitteln (Telefon, Telefax, E-Mail) abschließend sei. Außerdem fragte er, welchen Inhalt das vom Unternehmer zu beachtende Transparenzgebot hat.

Berücksichtigung von Unternehmerinteressen

Auch in den Schlussanträgen des Generalanwalts setzt sich die Berücksichtigung von Unternehmerinteressen durch den EuGH erfreulicherweise fort. Ziel der Richtlinie sei es, ein immer höheres Schutzniveau für den Verbraucher zu erreichen. Zugleich ist aber die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu gewährleisten. Aus diesem Grunde sei das höchste Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten, ohne dabei in die Gestaltungsfreiheit des Unternehmers über das zur Erreichung des oben genannten Zwecks unbedingt erforderliche Maß hinaus einzugreifen.

Effiziente Kontaktaufnahme



ECC-RECHTSTIPP

von RA Rolf Becker

Laut des Generalanwalts wird ein wirksamer Schutz nicht durch eine bestimmte Kontaktaufnahme, etwa durch das Telefon, sichergestellt.

Vielmehr komme es darauf an, dass im konkreten Fall die folgenden Ziele der Richtlinie gleichzeitig gewährleistet werden können:

- dass der Verbraucher mit dem Unternehmer schnell Kontakt aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann und
- dass die Informationen in klarer und verständlicher Weise erteilt werden.

Kommunikationsmittel nur beispielhaft aufgeführt

Daher schlägt der Generalanwalt dem Gerichtshof vor, festzustellen, dass die Aufzählung der Kommunikationsmittel (Telefon, Telefax, E-Mail) für im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge in der Richtlinie lediglich beispielhaft sei. Der Unternehmer sei daher in seiner Wahl der zur Verfügung zu stellenden Mittel für den Kontakt mit dem Verbraucher frei. Daher sind auch z. B. ein automatisches Rückrufsystem oder ein Internet-Chat möglich. Aus den Zielen folge außerdem die Notwendigkeit, dass der Unternehmer dem Verbraucher **mehrere Kommunikationsmittel** zur Verfügung stelle und damit dessen Gewährung der Wahlfreiheit sicherstelle.

Vorhandenes muss nicht angegeben werden

Hinsichtlich der Bedeutung des Ausdrucks „gegebenenfalls“ in Bezug auf die drei Kommunikationswege zwischen Unternehmer und Kunden (Telefon, Telefax, E-Mail), rät der Generalanwalt dem Gerichtshof zu der Feststellung, dass dieser Ausdruck weder den Unternehmer, der sich entschließen, Fernabsatzverträge abzuschließen, dazu verpflichte, einen Telefon- oder Faxanschluss bzw. ein E-Mail-Konto neu einzurichten, noch „für den Verbraucher bereitgestellte Mittel“, bedeute, und nicht „im Unternehmen vorhandene“. Nicht alles, was in einem bestimmten Zusammenhang existiere oder vorhanden sei, sei verfügbar oder stehe jedem zur Verfügung, der es benutzen wolle. Das ist uneingeschränkt zu begrüßen.

OLG Schleswig will Telefonnummer in Widerrufsbelehrung

Bei der Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung gibt es eine ähnliche Regelung. Dabei sieht das OLG Schleswig (OLG Schleswig, Urteil vom 10.01.2019 – 6 U 37/17) die Angabe der Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung als verbindlich an, wenn die Muster-Widerrufsbelehrung verwendet wird und eine Telefonnummer vorhanden ist.

Unternehmen müssen gemäß § 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a § 1 Abs. 2 Nr. 1 EGBGB im Fernabsatz Verbraucher über das Widerrufsrecht informieren, wobei eine Musterformulierung zur Verfügung steht. Nach den Gestaltungshinweisen zu diesem Muster sei „der Name und die Anschrift des Unternehmens und ‚soweit verfügbar‘, die Telefonnummer, die Telefaxnummer und die E-Mail-Adresse des Unternehmens anzugeben“. Nach Ansicht des OLG Schleswig unterliegt die Frage der Verfügbarkeit nicht einer Unternehmerentscheidung.

BGH legt Frage dem EuGH vor

Jüngst hat der BGH jetzt auch diese Frage dem EuGH vorgelegt (BGH, Vorlagebeschluss v. 07.03.2019, I ZR 169/17). Zwei Erotikartikel-Händler stritten über die fehlende Angabe der Telefonnummer. Der abgemahnte Händler hatte erklärt, dass er keine Verträge am Telefon schließe. Die Angabe einer Telefonnummer widerspreche außerdem dem Verbraucherschutzgedanken, da eine telefonische Erklärung für den Verbraucher schlechter nachzuweisen sei. Das OLG Hamm sah die Angabe der Telefonnummer



ECC-RECHTSTIPP

von RA Rolf Becker

zwar als notwendig an, ließ aber im Hinblick auf eine entgegenstehende Entscheidung des OLG Düsseldorf (Urt. v. 18.02.2016, Az. I – 15 U 54/15) die Revision zu. Der BGH legte dem EuGH jetzt die Fragen vor:

1. Ist eine Telefonnummer im Sinne des Gestaltungshinweises zur Musterwiderrufsbelehrung gem. Anhang I. Teil A der Richtlinie 2011/83/EU „verfügbar“, wenn der Unternehmer die Telefonnummer im Rahmen des Impressums nennt oder auf der Startseite seines Internetauftritts klar und deutlich darstellt?
2. Ist eine Telefonnummer im Sinne des Gestaltungshinweises zur Musterwiderrufsbelehrung gem. Anhang I. Teil A der Richtlinie 2011/83/EU „verfügbar“, wenn der Unternehmer den Telefonanschluss zwar geschäftlich nutzt, aber nicht für den Abschluss von Fernabsatzverträgen verwendet und daher auch nicht zur Rückabwicklung von Fernabsatzverträgen in Form einer Entgegennahme von Widerrufserklärungen vorhält?

Fazit:

Der Generalanwalt vertritt die Ansicht, dass der Unternehmer dafür sorgen müsse, dass der Verbraucher schnell und effizient kommunizieren kann. Auch muss der Verbraucher unter mehreren Kommunikationsmitteln wählen können. Festgelegt auf bestimmte Kommunikationsmittel ist der Unternehmer dagegen nicht mehr.

Der EuGH folgt zwar häufig, aber nicht immer den Schlussanträgen des Generalanwalts. Auch hier ist vorstellbar, dass der EuGH der Auffassung des Generalanwalts folgt und auch die vergleichbare Angabe zur Widerrufsbekanntmachung so entscheidet.

Hier wäre es zu wünschen, denn damit würden nun endlich in 2019 einige, seit der Geltung des neuen Verbraucherrechts 2014 bestehende streitige Fragen, geklärt. Doch leider sind nach wie vor viele solcher Fragen offen, sodass die Streitigkeiten letztlich auf dem Rücken der Händler ausgetragen werden.

Bis dahin ist zur Sicherheit zu empfehlen, die Telefonnummern im Impressum und in der Widerrufsbekanntmachung anzugeben. Prüfen Sie das, damit Sie nicht irgendwann von den Entscheidungen überrascht werden.

Ihr Rolf Becker



Über den Autor

Rechtsanwalt Rolf Becker ist Partner der Rechtsanwälte WIENKE & BECKER (www.kanzlei-wbk.de) in Köln und Autor von Fachbüchern und Fachartikeln zum Wettbewerbsrecht, Markenrecht und Vertriebsrecht, insbesondere im Fernabsatz. Als Mitglied im ECC-Club kommentiert Rechtsanwalt Becker für das ECC Köln regelmäßig aktuelle Urteile zum Onlinehandel und gibt Händlern praktische Tipps, wie sie mit den gesetzlichen Vorgaben umgehen sollen.

RA Becker auf Twitter: <http://twitter.com/rolfbecker>

Er ist auch Autor des Informationsdienstes www.Versandhandelsrecht.de.