

BGH legt EuGH die Frage vor, ob Telefonnummer im Impressum enthalten sein muss

In einem Verbandsklageverfahren des vzbv gegen eine Internet-Versicherung hat der BGH das Verfahren ausgesetzt und dem EuGH die Frage vorgelegt, ob die Telefonnummer im Impressum enthalten sein muss. Die Angabe einer Telefonnummer schreiben weder Art. 5 Abs. 1 c) der europäischen E-Commerce-Richtlinie 2000/31/EG noch der deutsche § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG vor. Daher urteilten bislang die Gerichte unterschiedlich. Das OLG Köln ließ die Frage offen, tendierte jedoch zu der Ansicht, dass Internet-Anbieter eine Telefonnummer nennen müssen. Das OLG Oldenburg entschied erst kürzlich, dass das Impressum eine Telefonnummer enthalten muss. Anderer Ansicht war das OLG Hamm, das Berufungsgericht im nun zum EuGH überwiesenen Fall.

Argumentiert wird u.a. damit, dass die Pflicht zum Telefon-Support Unternehmer in Ihrer wirtschaftlichen Freiheit einschränkt, einen günstigen Vertriebsweg nur über das Internet anzubieten. Gegen die Notwendigkeit einer unmittelbaren telefonischen Kommunikationsmöglichkeit spricht, dass diese mit zusätzlichen Kosten für den Anbieter verbunden ist, die eine differenzierte Preisgestaltung erschwert. So bieten Versicherungen etwa unterschiedliche Tarife an, je nachdem, ob diese auf „klassischem Weg“ einschließlich telefonischer Beratung oder kostengünstig über die Website vertrieben werden.

Folgende Fragen wurden dem EuGH zur Vorabentscheidung vorgelegt:

1. Ist ein Diensteanbieter nach Art. 5 Abs. 1 lit. c der Richtlinie verpflichtet, vor Vertragsabschluss mit einem Nutzer des Dienstes eine Telefonnummer anzugeben, um eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zu ermöglichen?
2. Falls die Frage zu 1 verneint wird:
 - a) Muss ein Diensteanbieter neben der Angabe der Adresse der elektronischen Post vor einem Vertragsschluss mit einem Nutzer des Dienstes nach Art. 5 Abs. 1 lit. c der Richtlinie einen zweiten Kommunikationsweg eröffnen?
 - b) Bejahendenfalls: Reicht es für einen zweiten Kommunikationsweg aus, dass der Diensteanbieter eine Anfragemaske einrichtet, mit der der Nutzer sich über das Internet an den Diensteanbieter wenden kann, und die Beantwortung der Anfrage des Nutzers durch den Diensteanbieter mittels E-Mail erfolgt?

In der Begründung des BGH (Beschluss v. 26.4.2007, I ZR 190/04) heißt es:

“Das Berufungsgericht hat angenommen, die Bereitstellung einer telefonischen Kontaktaufnahme sei nicht zwingend erforderlich, um eine unmittelbare Kommunikation zu ermöglichen. Diese sei auch über die bereitgestellte Anfragemaske und die Beantwortung der Fragen von Interessenten durch Mitarbeiter der Beklagten per E-Mail möglich. In die Kommunikation zwischen den Interessenten und der Beklagten seien selbständig tätige Dritte nicht zwischengeschaltet. Auch in zeitlicher Hinsicht werde eine unmittelbare Kommunikation mit der Beklagten erreicht. Diese beantworte Anfragen nach eigenen Angaben innerhalb von 30 bis 60 Minuten. Nach den Feststellungen des gerichtlichen Sachverständigen sei eine von diesem gestellte Probeanfrage innerhalb weniger Minuten von der Beklagten beantwortet worden. ...

In der deutschen Rechtsprechung und im Schrifttum ist umstritten, ob die Möglichkeit zu einer unmittelbaren Kommunikation zwingend voraussetzt, dass eine telefonische Kontaktaufnahme eröffnet wird (von der Notwendigkeit der Angabe einer Telefonnummer gehen aus: OLG Köln, GRUR-RR 2005, 24; Fezer/Mankowski, UWG, § 4-S 12 Rdn. 149; Spindler/Schmitz/Geis, TDG, 2004, § 6 Rdn. 25; Aigner/Hofmann, Fernabsatzrecht im Internet, Rdn. 372; Wüstenberg, WRP 2002, 782, 783; Kaestner/Tews, WRP 2002, 1011, 1013; Ernst, GRUR 2003, 759; Stickelbrock, GRUR 2004, 111, 113; a.A. Härting, DB 2001, 80, 81; Föhlich in: Hoeren/Sieber, Handbuch Multimedia-Recht (Stand

August 2006), Kap. 13.4 Rdn. 127 f.). Auch die Begründung zum Regierungsentwurf des EGG (BT-Drucks. 14/6098, S. 21) sieht es als erforderlich an, dass der Diensteanbieter eine Telefonnummer angibt, um eine unmittelbare Kommunikation zu ermöglichen.

Für diese Ansicht spricht, dass nur telefonisch und nicht per E-Mail oder Telefax eine Kommunikation in Form von Rede und Gegenrede im Sinne eines echten Dialogs möglich ist. Zudem erleichtert die Einrichtung eines Telefonanschlusses dem Nutzer die Kontaktaufnahme, der so nicht allein auf eine schriftliche Kommunikation mit dem Diensteanbieter verwiesen wird.

Andererseits könnten E-Mail, Computer- und Telefax auch den Anforderungen genügen, die an eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zu stellen sind. Entsprechend wird in der Rechtsprechung angenommen, dass neben der E-Mail-Adresse die Angabe einer Telefaxnummer ausreicht (österreichischer OGH, Urt. v. 18.11.2003 - 4 Ob 219/03, MMR 2004, 599, 601 = CR 2004, 684). Die Notwendigkeit, telefonische Anfragen von Interessenten zu beantworten, würde die Beklagte zwingen, ihr Geschäftskonzept einer Kundenakquisition ausschließlich über das Internet zu ändern. Die Beklagte würde in ihrer Geschäftstätigkeit eingeschränkt, obwohl die Richtlinie 2000/31/EG nach ihren Erwägungsgründen 4 bis 6 gerade auf den Abbau von Hemmnissen, auf die Weiterentwicklung der Dienste der Informationsgesellschaft in der Gemeinschaft und auf die Nutzung der Chancen des Binnenmarktes durch den elektronischen Geschäftsverkehr abzielt. Zudem würde die Einrichtung eines Telefonanschlusses nicht notwendigerweise eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zwischen Nutzer und Diensteanbieter erlauben. Wird die Telefonnummer als Mehrwertdienstenummer eingerichtet, könnten potentielle Nutzer durch die damit verbundenen zusätzlichen Kosten von einer Kontaktaufnahme abgehalten werden. Einschränkungen der Erreichbarkeit in zeitlicher und kapazitätsmäßiger Hinsicht könnten die Kontaktaufnahme erschweren und weitere Reglementierungen erfordern.“

Bildnachweis: Kunertus/shutterstock.com

**Weiterlesen und diskutieren im Trusted Shops Mitgliederforum
(Urteil im Volltext mit Kommentaren und Expertentipps)**