

EuGH-Generalanwalt: Im Impressum muss keine Telefonnummer genannt werden

Im April 2007 hatte der Bundesgerichtshof dem EuGH die Frage vorgelegt, ob in einem Web-Impressum gemäß § 5 TMG neben der E-Mail-Adresse auch die Telefonnummer des Anbieters genannt werden muss. Nun ist der Generalanwalt Damaso Ruiz-Jarabo Colomer in seinen Schlussanträgen zu dem Ergebnis gekommen, dass dies nicht erforderlich ist. Häufig schließt sich der EuGH der Meinung des Generalanwaltes an. Mit der Verkündung des Urteils wird innerhalb der kommenden drei Monate gerechnet.

Die deutschen Gerichte entschieden die Frage, ob im Impressum eine Telefonnummer vorhanden sein muss, bislang uneinheitlich. 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.

Das [Oberlandesgericht Oldenburg](#) entschied mit Beschluss vom 12.05.2006 (Geschäftsnummer: 1 W 29/06) , dass ein gewerblicher Verkäufer, der im Internet über die Verkaufsplattform "eBay" Waren anbietet, in der Anbieterkennzeichnung zwingend auch eine Telefonnummer angeben muss. Gleiches gilt für Online-Shop-Betreiber. Fehlt diese Angabe, führt dieser Verstoß zur Wettbewerbswidrigkeit des Internetangebots.

Ähnlich entschied zum Impressum bereits das [OLG Köln](#) mit Urteil vom 13.02.2004, dass ein Telediensteanbieter entweder eine Telefon- oder eine Telefax- nummer im Impressum angegeben muss. Postanschrift und E-Mail-Adresse genühten nicht. Die eingeräumte Möglichkeit, online um Rückruf zu bitten, ist ebenfalls nicht ausreichend. Das [OLG Frankfurt](#) stellte hingegen klar, dass die Telefonnummer in der Widerrufsbekanntmachung nichts zu suchen hat.

Anders entschied das [OLG Hamm](#) mit nicht rechtskräftigem Urteil v. 17.03.2004 (20 U 222/03), dass § 6 TDG (jetzt: § 5 TMG) die Angabe einer Telefonnummer nicht verlange. Möglich sei auch die Angabe einer E-Mail-Adresse, wenn Anfragen in engem zeitlichem Zusammenhang beantwortet werden. In diesem Verfahren des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen (vzbv) gegen die Deutsche Internetversicherung (DIV) ging der vzbv in Revision.

Der [Bundesgerichtshof](#) legte dem EuGH die Frage zur Vorabentscheidung vor. Seitdem ruht das Verfahren. 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. Hierzu argumentiert der BGH in seinem Vorlagebeschluss:

“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.“

So sieht das nun auch der **Generalanwalt Damaso Ruiz-Jarabo Colomer**. Zudem sei der Anbieter nicht verpflichtet, neben der Angabe der Adresse der elektronischen Post für einen zweiten Weg zu sorgen, um Anfragen des Nutzers entgegenzunehmen:

“Entschließt sich ein Nutzer, sich an einen ausschließlich im Internet tätigen Händler zu wenden, erklärt er sich stillschweigend damit einverstanden, dass die Korrespondenz mit dem Unternehmen ausschließlich auf elektronischem Weg geführt wird, unter Ausschluss (zumindest in einer ersten, der Vertragsunterzeichnung vorausgehenden Phase) jedes persönlichen oder telefonischen Kontakts. Außerdem verfügt, wer sich an ein Unternehmen wendet, das seine Dienste ausschließlich im Internet anbietet, normalerweise über eine E-Mail-Adresse (oder über die Fähigkeit, eine solche ohne Schwierigkeit zu schaffen).

Geschäftliche Transaktionen im Internet rufen einiges Misstrauen hervor, so dass sie besondere Garantien in Bezug auf die Identität und die Zuverlässigkeit des Diensteanbieters verlangen. Man kann aber heute diesen Garantien nicht ein Kommunikationsmittel hinzufügen, das dem Umfeld selbst, in dem die Geschäftstätigkeit stattfindet, fremd ist, nur weil man es als herkömmlicher und bekannter, insgesamt als sicherer ansieht. Schon immer hat es in der Menschheitsgeschichte Ablehnung und Skepsis gegenüber neuen Geschäftsformen gegeben, und das Telefon selbst, jetzt so alltäglich und vertrauenswürdig, erweckte großes Misstrauen, als es begann, in die menschlichen Beziehungen vorzudringen.“

Wenngleich ich selbst diese Auffassung aus rechtlichen Gründen teile (Föhlisch in: Hoeren/Sieber, Handbuch Multimedia-Recht (Stand August 2006), Kap. 13.4 Rdn. 127 f.), ist es m.E. aus Gründen der Kundenfreundlichkeit immer besser, eine Telefonnummer im Impressum zu nennen, damit sich der Kunde durch ein persönliches Gespräch einen Eindruck von der Seriosität des Anbieters machen kann.

Selbst wenn der EuGH also im Sommer dahingehend entscheidet, dass keine Telefonnummer genannt werden muss, sollte dies m.E. gleichwohl freiwillig erfolgen. Trusted Shops Mitglieder sind nach den geltenden Qualitätskriterien übrigens seit dem Jahr 2000 explizit zur Nennung der Telefonnummer verpflichtet. (cf)

Bildnachweis: Kunertus/shutterstock.com