

Verbraucherrechterichtlinie: Verbot kostenpflichtiger Kundenhotlines

☒ Die Verbraucherrechterichtlinie wurde im Oktober verabschiedet und bringt in zwei Jahren viele Neuerungen für den Online-Handel mit sich. Eine davon wird das Verbot von kostenpflichtigen Kundenhotlines sein. Bedeutet dies das Aussterben von 0180-Nummern? Welche Folgen wird das für den Handel haben?

Lesen Sie mehr zu der neuen Regelung.

Am 10. Oktober 2011 nahm der Rat der Europäischen Union die Richtlinie über Rechte der Verbraucher an.

Nach der Verkündung der Richtlinie im Amtsblatt am 22. November 2011 haben die Mitgliedstaaten nun bis zum 13. Dezember 2013 Zeit, diese in ihr nationales Recht umzusetzen.

Verbot kostenpflichtiger Hotlines

Mit der Richtlinie werden zahlreiche Änderungen auf Online-Händler zukommen. So wird zum Beispiel die 40-Euro-Klausel endlich abgeschafft, sodass der Verbraucher grundsätzlich die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, und die sog. Button-Lösung wird europaweit eingeführt.

Eine weitere Umstellung steht in Artikel 21. Dieser lautet:

“Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Gewerbetreibenden mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Gewerbetreibende eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen.”

Das bedeutet also, dass der Verbraucher für Nachfragen zu einem Vertrag, Gewährleistungs- oder Garantiefälle nicht mehr auf kostenpflichtige Hotlines verwiesen werden darf, sondern dass ein Anruf bei einer hierfür angebotenen Telefonnummer nicht mehr als der Grundtarif (also in der Regel der normale Festnetztarif) kosten darf.

Hotline für Gewährleistungsfälle

Kommt Ware defekt beim Verbraucher an, wird er häufig gebeten, dieses dem Unternehmer alsbald mitzuteilen.

Nur der Vollständigkeit halber sei erwähnt, dass der Verbraucher hierzu nicht verpflichtet ist, sondern zwei Jahre Zeit hat, einen Mangel anzuzeigen.

Häufig wird aber für diese Mangelanzeige eine kostenpflichtige Telefonnummer zur Verfügung gestellt. Dies ist mit Umsetzung der Richtlinie nicht mehr möglich.

Auch der Verweis in der Bestellbestätigungsmail, dass man bei Fragen zur Bestellung unter 0180-xxx anrufen könne und dort weitere Informationen erhalte, wird dann unzulässig sein.

Hotline für Garantiefälle

Häufig werden Verbraucher auf eine teure Telefonnummer verwiesen, wenn es um die Abwicklung einer Garantie geht.

Dies wird mit Umsetzung der Richtlinie ebenfalls nicht mehr möglich sein.

Im Impressum wird der Händler aber weiterhin eine kostenpflichtige Nummer zur Verfügung stellen dürfen. Fraglich ist aber, ob der Verbraucher darauf hingewiesen werden muss, dass diese kostenpflichtige Nummer nur für "Nicht-Kunden" gilt und für Kunden eine weitere Nummer existiert, über welche dann z.B. in der Bestellbestätigung informiert werden muss.

Verbot der Berechnung von Warteschleifen

Ende Oktober wurde darüber hinaus in Deutschland ein Gesetz verabschiedet, nach dem die Berechnung bei Mehrwertdiensten umgestellt wird.

So fallen Kosten für Anrufe bei Mehrwertnummern erst an, wenn mit der Bearbeitung tatsächlich begonnen wurde, d.h. wenn der Anrufer zu einem Mitarbeiter durchgestellt wurde. Auch Warteschleifen während eines Telefonates dürfen nicht mehr berechnet werden.

Damit soll verhindert werden, dass der Anrufer in langen Warteschleifen verweilen muss, die Kosten hierfür aber selbst trägt.

Fazit

Mit der Verbraucherrechterichtlinie und dem neuen Gesetz werden kostenpflichtige Hotlines gerade für Online-Händler zunehmend unattraktiv. Wenn die Richtlinie in nationales Recht umgesetzt wurde und der Händler gegen dieses Verbot verstößt, kann er hierfür abgemahnt werden. Gerade Verbraucherverbände - aber auch Mitbewerber - werden sehr genau darauf achten, dass diese Vorgaben eingehalten werden. (cf)

Lesen Sie mehr dazu:

EU: Verbraucher soll immer die Rücksendekosten tragen
EU-Verbraucherrechterichtlinie verabschiedet - Endlich wird europaweiter Onlinehandel möglich
Rat der Europäischen Union verabschiedet Verbraucherrechterichtlinie
Achtung: Neue Infopflichten ab Montag für 0180-Nummern