

Hinweis auf Mehrwertsteuer darf auch bei Service-Hotlines nicht fehlen

☒ Viele Shopbetreiber bieten neben dem Verkauf von Waren auch einen telefonischen Support an. Nicht selten wird hierbei auf kostenpflichtige Telefonnummern zurückgegriffen. Bei einigen dieser Nummer müssen auch die Kosten angegeben werden. Häufig fehlt bei den Kostenangaben aber der Hinweis auf die enthaltene Mehrwertsteuer.

Lesen Sie hier mehr zur korrekten Hotline-Preisangaben.

Preisangabe bei Service-Hotlines

Das Telekommunikationsgesetz (§ 66a TKG) verpflichtet bei der Angabe von Mehrwertdienstenummern zur Angabe eines Preises inkl. der enthaltenen Umsatzsteuer.

“Wer gegenüber Endnutzern Premium-Dienste, Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste, Service-Dienste, Neuartige Dienste oder Kurzwahldienste anbietet oder dafür wirbt, hat dabei den für die Inanspruchnahme des Dienstes zu zahlenden Preis zeitabhängig je Minute oder zeitunabhängig je Inanspruchnahme einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile anzugeben.”

Besonders häufig finden in der Praxis die Service-Dienste (0180-Nummern) und die Premium-Dienste (0900-Nummern) Anwendung.

Festgelegte Preise

§ 66d TKG sieht Preishöchstgrenzen vor. Die Bundesnetzagentur als zuständige Behörde hat hier das Recht im Rahmen dieser Grenzen, die einzelnen Preise festzulegen. Von diesem Recht hat sie auch Gebrauch gemacht. So wurden die Kosten für Anrufe aus dem deutschen Festnetz für 0180-Nummern wie aus nachfolgender Tabelle ersichtlich festgelegt:

Nummern-teilbereich	Festnetzpreis ct/min	Festnetzpreis ct/Anruf
0180-1	3,9	-
0180-2	-	6
0180-3	9	-
0180-4	-	20
0180-5	14	-

Abweichende Mobilfunkpreise

Soweit die Preise für Anrufe aus dem Mobilfunknetz abweichen, ist hierauf hinzuweisen (§ 66a Satz 4 TKG). Bei Service-Diensten ist in diesem Fall auch der Mobilfunkhöchstpreis anzugeben, bei Premium-Diensten hingegen nicht.

Seit dem 1. März 2010 gilt darüber hinaus ein Mobilfunkhöchstpreis **einheitlich für alle Nummernteilbereiche von 42 ct/min.**

Hinweis auf enthaltene MwSt

Nach § 1 Abs. 2 Nr. 1 PAngV ist anzugeben, dass die Ware oder Leistung die Umsatzsteuer enthält. Dies gilt nicht nur für die im Online-Shop angebotenen Waren, sondern auch für kostenpflichtige Support-Hotlines. Nach dem Bruttopreis ist daher ein entsprechender Hinweis anzufügen.

Der korrekte Hinweis bei einer 0180-5 Nummer lautet also:

***“Der Anruf kostet 14 ct/min inkl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz.
Mobilfunkhöchstpreis: 42 ct/min inkl. MwSt.”***

Platzierung der Preisangabe

§ 66a TKG bestimmt, dass die Angabe des Preises “gut lesbar, deutlich sichtbar und in unmittelbarem Zusammenhang mit der Rufnummer” angegeben sein muss.

Das Landgericht Frankfurt (U. v. 04.03.2011, 12 O 147/10) entschied, dass es wettbewerbswidrig sein kann, wenn der Kostenhinweis mittels Sternchen erteilt und das Sternchen erst am unteren Ende und nach Scrollen aufgelöst wird. In einem solchen Fall stehe der Hinweis nicht mehr “in unmittelbarem Zusammenhang” mit der Rufnummer.

Konsequenzen bei Nichtangabe

Wer gegen diese Vorschriften des TKG verstößt, handelt ordnungswidrig (§ 149 TKG). Die falsche oder unvollständige Preisangabe wird mit bis zu 100.000 Euro Bußgeld geahndet. Dies gilt auch, wenn der Hinweis kürzer eingeblendet wird als die Rufnummer. Wer nicht korrekt auf die Möglichkeit abweichender Preise aus dem Mobilfunknetz hinweist, kann von der Bundesnetzagentur mit einem Bußgeld von immerhin bis zu 10.000 Euro belegt werden. Bei einem Verstoß gegen die PAngV drohen ebenfalls Bußgelder.

Des Weiteren besteht auch die Gefahr wettbewerbsrechtlicher Abmahnungen.

Fazit

Wenn Sie eine solche kostenpflichtige Servicenummer anbieten, sollten Sie Ihren Kostenhinweis überprüfen. Zum einen sollte der Hinweis nicht erst über ein Sternchen erteilt werden, sondern unmittelbar neben oder unterhalb der Nummer platziert sein und zum anderen sollte der Hinweis auf die enthaltene Mehrwertsteuer nicht fehlen.

Übrigens: Mit Inkrafttreten der Verbraucherrechterichtlinie wird die Bereitstellung kostenpflichtige Kundenhotlines im Rahmen eines geschlossenen Vertrages verboten. (mr)