

# Umsetzung VRRL: Kundenhotlines und Kosten der Zahlungsart

✘ Der Referentenentwurf zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie liegt nun vor. Darin wird auch das Verbot von kostenpflichtigen Kundenhotlines sowie weiteren Pflichten in deutsches Recht umgesetzt. Außerdem werden Aufschläge auf bestimmte Zahlungsarten gesetzlich begrenzt.

**Lesen Sie mehr dazu.**

Art. 21 der Verbraucherrechterichtlinie verpflichtet die Mitgliedstaaten, dafür zu sorgen,

*“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.”*

Die Richtlinie will verhindern, dass der Verbraucher teure Mehrwertnummern anrufen muss, um Fragen zu einem bestehenden Vertrag beantworten zu lassen.

## Teure Kundenhotlines

Der Referentenentwurf will diese Vorgabe in § 312c Abs. 4 BGB-RefE umsetzen:

*“(4) Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, dem Unternehmer für eine Auskunft oder eine sonstige während eines Anrufs erbrachte Leistung ein Entgelt zu zahlen, ist unwirksam, wenn der Verbraucher mit dem Unternehmer im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag über eine für solche Anrufe vom Unternehmer bereitgehaltene Rufnummer Kontakt aufnimmt.”*

So eindeutig wie der Richtlinien-Wortlaut ist der Referentenentwurf indes nicht. In der Begründung zum Entwurf heißt es dann:

*“Durch den Vorschlag soll erreicht werden, dass der Verbraucher den telefonischen Kontakt zum Unternehmer im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag nicht deshalb vermeidet, weil ihm hierdurch gesonderte Kosten entstehen. Der Verbraucher soll lediglich verpflichtet sein, das Entgelt zu zahlen, das er für die Inanspruchnahme der Telefondienstleistung als solche schuldet. Darüber hinausgehende Kosten für den telefonischen Erhalt von Auskünften oder sonstige Dienstleistungen des Unternehmers (sogenannte Mehrwertdienste) soll der Verbraucher nicht entrichten müssen. Artikel 21 der Richtlinie drückt dieses dahingehend aus, dass der Verbraucher in einem solchen Fall nicht verpflichtet ist, mehr als den „Grundtarif“ zu zahlen.*

*Hält ein Anbieter von Telekommunikationsdiensten eine solche Kundendienstnummer bereit, so berührt Absatz 4 den Anspruch des Anbieters auf das Entgelt für die Telefondienstleistung nicht. Dieser Anspruch wird nicht von Absatz 4 erfasst, weil die Telefondienstleistung des Anbieters keine Leistung ist, die dieser „während“ des Anrufs des Verbrauchers erbringt; sie ermöglicht vielmehr den Anruf selbst. Dies entspricht Artikel 21 Unterabsatz 2 der Richtlinie, wonach das Recht des Anbieters von Telekommunikationsdiensten, für solche Anrufe Entgelte zu berechnen, von der Regelung unberührt bleibt. [...]*

*Der Schutz des Verbrauchers nach Absatz 4 wird ergänzt durch die Regelungen des § 66g TKG zu den telefonischen Warteschleifen. Beide Vorschriften sollen sicherstellen, dass der Anrufende lediglich die Inanspruchnahme der Telefondienstleistung als solche entgelten muss. Darüber hinausgehende Zahlungspflichten sollen den Anrufenden nicht treffen, weder für den Erhalt einer Auskunft oder eine sonstige über das Telefon erbrachte Leistung des Unternehmers noch für das Warten auf eine solche Leistung in einer Warteschleife.”*

Dass der Unternehmer für telefonische Auskünfte hier eine Telefonnummer anbieten muss, die kein erhöhtes Entgelt mit sich bringt, ergibt sich aber weder aus dem Wortlaut des Entwurfes noch aus der Begründung. Vielmehr scheint der Verfasser des Entwurfs durch den Verweis auf § 66g TKG davon auszugehen, dass kostenpflichtige Rufnummern weiterhin angegeben werden dürfen.

Dies dürfte aber mit dem Wortlaut der Richtlinie nicht vereinbar sein, da dort klar formuliert ist, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, mehr als den Grundtarif zu zahlen.

## Kosten der Zahlungsart

Einige Händler verlangen für die Wahl bestimmter Zahlungsarten einen Aufschlag. Diese Aufschläge sollen künftig der Höhe nach begrenzt werden. So bestimmt bereits die Richtlinie:

*“Artikel 19*

*Entgelte für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel*

*Die Mitgliedstaaten verbieten Unternehmern, von Verbrauchern für die Nutzung von Zahlungsmitteln Entgelte zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Nutzung solcher Zahlungsmittel entstehen.”*

Diese Vorschrift soll in § 312 Abs. 3 BGB-RefE umgesetzt werden:

*“(3) Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt zu zahlen, wenn er für die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten ein bestimmtes Zahlungsmittel nutzt, ist unwirksam, soweit das Entgelt über die Kosten hinausgeht, die dem Unternehmer durch die Nutzung dieses Zahlungsmittels entstehen.”*

Welche Kosten der Unternehmer zur Grundlage der Berechnung hier beachten darf, ist aber nicht erklärt. So ist es möglich, dass der Händler für das Angebot einer bestimmten Zahlungsart an seinen Dienstleister eine Grundgebühr zahlen muss zzgl. einer Gebühr für jede Transaktion.

Am Ende wird wohl auch hier die Rechtsprechung entscheiden müssen, welche dieser Gebühren zu Grunde zu legen sind.

Die praktische Bedeutung dieser Vorschrift dürfte darüber hinaus sehr gering sein. Aufschläge auf bestimmte Zahlungsarten dürften häufig einen Wettbewerbsnachteil für den Händler darstellen, sodass es schon in seinem eigenen Interesse liegt, geringe oder gar keine Zusatzgebühren zu verlangen.

## Alle Beiträge zur Umsetzung der VRRL:

Verbraucherrechterichtlinie: Umsetzungsentwurf des BMJ

Umsetzung der VRRL: Die neuen Informationspflichten

Umsetzung der VRRL: Das neue Widerrufsrecht

Umsetzung der VRRL: Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Umsetzung VRRL: Kundenhotlines und Kosten der Zahlungsart

Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie verkündet