Neues Verbraucherrecht: Telefonnummer wird Pflichtinformation

Zum 13. Juni 2014 tritt das neue Verbraucherrecht in Kraft. Damit verbunden sind zahlreiche Änderungen für Online-Händler. Über einige Neuerungen haben wir bereits informiert. Zukünftig wird die Angabe einer Telefonnummer Pflicht. Außerdem muss darüber informiert werden, wenn der Händler im Namen eines Dritten Ware verkauft.

Lesen Sie mehr zu den neuen Pflichten.

Online-Händler müssen schon immer umfangreiche Angaben im Impressum vorhalten. Bislang ergeben sich die Pflichten sowohl aus § 5 TMG als auch aus Art. 246 § 1 Abs. 1 EGBGB. Die Pflichten darin überschneiden sich teilweise.

Bislang gibt es keine explizite Verpflichtung, eine Telefonnummer als Kontaktmöglichkeit zu nennen.

Neue Pflichten ab 13. Juni 2014

Dies ändert sich aber zum 13. Juni 2014. An diesem Tag tritt das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Eine der neuen Pflichten aus diesem Gesetz ist die verpflichtende Angabe einer Telefonnummer.

Händler erfüllen diese Pflicht am besten im Impressum, da der Verbraucher dort auch eine solche Nummer erwartet.

Das Impressum eines Einzelunternehmers sieht dann beispielsweise so aus:

> *Anbeiterkennzeichnung des Muster-Shops:*
>
> *Max Muster*
>
> *Demostraße 1*
> *12345 Demostadt*
>
> *Telefon: +49 (0)221 12345*
> *Telefax: +49 (0)221 67890*
> *E-Mail: max @ domain.de*
>
> *Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE123456789 (sofern vorhanden)*

Update: Telefonnummer nicht zwingend

Das OLG Köln (Urt. v. 8.7.2016, 6 U 180/15) hat entschieden, dass der deutsche Gesetzgeber die Richtlinie europarechtswidrig umgesetzt hat und den Online-Händler gerade keine Pflicht trifft, eine Telefonnummer anzugen.

Auftragsunternehmer

Außerdem muss der Unternehmer angegeben werden, in dessen Auftrag der Online-Händler tätig wird. Das ist z.B. der Fall, wenn Sie nicht selbst Verkäufer der Waren sind, sondern diese nur im Auftrag eines anderen verkaufen oder Verträge vermitteln.

Wenn Sie sich nicht selbst um Beschwerden kümmern, sondern hierfür ein weiteres Unternehmen

eingeschaltet haben, müssen Sie auch hiervon die Anschrift angeben. Diese neue Pflicht dürfte aber selten zum Tragen kommen.

Diese Pflicht kann z.B. in den AGB erfüllt werden.

Artikelreihe zur Umsetzung der VRRL

Artikelreihe zum neuen Verbraucherrecht
Die Ausübung des Widerrufsrecht – Weiterhin keine Begründung nötig
Ausnahmen vom Widerrufsrecht
Information zu Gewährleistungsrechten wird Pflicht
Neue Pflichten bei der Werbung mit Garantien
Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf
Muss man künftig einen Liefertermin angeben?
Form und Zeitpunkt der Informationserteilung
Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten
Die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Europa
Telefonnummer wird Pflichtinformation
Kosten der Zahlungsart

Kostenlose Whitepaper zum Download

Whitepaper: Neue Widerrufsbelehrung 2014 für Online-Shops
Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen (inkl. Whitepaper mit Mustern)
Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten

Veranstaltungen zum neuen Verbraucherrecht

IHK Trier: Info-Veranstaltung zum neuen Verbraucherrecht
Info-Veranstaltung der IHK Rhein-Neckar zum neuen Verbraucherrecht
Info-Veranstaltungen der IHK Region Stuttgart zur Umsetzung der VRRL
IHK Karlsruhe: Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie im Online-Shop