

# EuGH: Irren ist nicht menschlich, sondern kann abgemahnt werden

☒ Irren ist menschlich, heißt ein altes Sprichwort. Irren kann aber richtig teuer werden, wie eine aktuelle Entscheidung des EuGH zeigt. Denn wer einem Kunden auf eine Frage eine falsche Antwort gibt, begeht einen Wettbewerbsverstoß. In Deutschland bedeutet dies: Man kann hierfür abgemahnt werden.

## Folgendes war passiert

Der Kunde hatte schon sehr lange ein Abo im Bereich des Kabelfernsehens. Dieses Abo wollte er im April 2010 kündigen und fragte bei der Gesellschaft nach dem Zeitraum, auf den sich die Rechnung für 2010 bezieht. Er wollte zum Ende dieses Zeitraumes kündigen.

Als Antwort erhielt er, dass sich die Jahresrechnung auf den "Zeitraum vom 11.01.2010 bis 10.02.2011" beziehe.

Also kündigte der Verbraucher sein Abo zum 10.02.2011.

Die Dienstleistung wurde erst zum 14.02.2011 abgestellt, später erhielt der Verbraucher noch eine Rechnung, in der er die Leistungen bis zu diesem Tage zahlen sollte, insgesamt 5.243 ungarische Forint.

## Wo lag der Fehler?

Das Unternehmen hatte sich bei seiner Antwort wohl schlicht vertippt: Denn statt 10.02.2011 hätte es richtig 10.01.2011 heißen müssen. Aufgrund der falschen Auskunft des Unternehmens hatte der Verbraucher also den richtigen Kündigungszeitpunkt verpasst.

Die ungarische Wettbewerbsbehörde verhängte wegen dieser Falsch Auskunft eine Geldbuße in Höhe von 25.000 ungarischen Forint (ca. 80 Euro). Diese Geldbuße wurde auch durch eine zweite Instanz bestätigt. Das vom Unternehmen angerufene Gericht hob diese Entscheidungen auf.

*"Es war der Auffassung, dass die Frage nach einem Verstoß gegen das Erfordernis der beruflichen Sorgfaltspflicht auch im Fall der Erteilung einer falschen Auskunft zu prüfen sei. Ein solcher Verstoß könne nicht festgestellt werden, wenn sich bei der Prüfung herausstelle, dass der betreffende Gewerbetreibende nicht den Vorsatz gehabt habe, den Verbraucher in die Irre zu führen.*

*Im vorliegenden Fall sei das UPC vorgeworfene Verhalten jedoch nicht als fortgesetztes Verhalten anzusehen, und ein vereinzelter Bearbeitungsfehler verwaltungstechnischer Art, der nur einen Kunden betreffe, könne nicht als „Praxis“ betrachtet werden. Im vorliegenden Fall gehe es um ein bloßes Redaktionsversehen beim Schreiben einer Zahl („2“ zur Bezeichnung des Monats Februar anstelle von „1“ zur Bezeichnung des Monats Januar). Im Übrigen hätte sich der betroffene Verbraucher die richtige Information von mehreren anderen Quellen beschaffen können"*

Der Fall zog sich durch die Instanzen, bis er letztlich beim EuGH landete. Zu klären waren folgende Fragen:

Ist Art. 5 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken dahin auszulegen, dass bei irreführenden Geschäftspraktiken im Sinne des Art. 5 Abs. 4 dieser Richtlinie eine gesonderte Prüfung der Kriterien des Art. 5 Abs. 2 Buchst. a der Richtlinie unzulässig ist?

Kann eine unwahre Angabe gegenüber nur einem Verbraucher eine Geschäftspraxis im Sinne der genannten Richtlinie darstellen?

# Falsche Auskunft

Der EuGH (Urt. v. 16.04.2015, C-388/13) beschäftigte sich zunächst mit der zweiten Frage. Es war also zu klären, ob eine falsche Auskunft gegenüber einem Verbraucher überhaupt eine Geschäftspraxis darstellt.

Nach der Rechtsprechung des EuGH gibt es nur ein Kriterium für eine Geschäftspraxis: Die Praxis des Gewerbetreibenden muss mit der Absatzförderung, dem Verkauf oder der Lieferung einer Ware oder einer Dienstleistung in unmittelbarem Zusammenhang stehen.

Eine Geschäftspraxis erfasst auch die Handlungen des Gewerbetreibenden nach Abschluss eines Vertrages.

*“Nach alledem ist davon auszugehen, dass eine Auskunft, die – wie im Ausgangsverfahren – durch ein Unternehmen im Rahmen des Kundendienstes für das Abonnement einer Privatperson über Kabelfernsehdienstleistungen erteilt wird, unter den Begriff „Geschäftspraxis“ im Sinne der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken fällt.”*

Anschließend war zu klären, ob diese Geschäftspraxis auch irreführend war.

*“Wie sich unmittelbar aus dem Wortlaut von Art. 6 Abs. 1 dieser Richtlinie ergibt, gilt eine Geschäftspraxis als irreführend, wenn sie falsche Angaben enthält und somit unwahr ist oder wenn sie in irgendeiner Weise den Durchschnittsverbraucher insbesondere in Bezug auf die wesentlichen Merkmale der Ware oder der Dienstleistung, einschließlich des Kundendienstes, den Preis, die Art der Preisberechnung sowie die Rechte des Verbrauchers täuscht oder ihn zu täuschen geeignet ist, und wenn sie den Verbraucher tatsächlich oder voraussichtlich zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlasst, die er ansonsten nicht getroffen hätte.*

*Wie aus der Vorlageentscheidung hervorgeht, liegen in einer Situation wie der im Ausgangsverfahren in Rede stehenden alle in dieser Vorschrift genannten Elemente vor. Diese Situation ist nämlich dadurch gekennzeichnet, dass ein Verbraucher auf seine an einen Gewerbetreibenden zu dem Zweck gerichtete Anfrage, von seinem Recht auf Kündigung eines mit diesem geschlossenen Vertrags über Dienstleistungen Gebrauch zu machen, von diesem eine falsche Auskunft über die Dauer der Vertragsbeziehung zwischen beiden Parteien erhalten hat, sowie dadurch, dass der Fehler des Unternehmens die Privatperson daran gehindert hat, eine Entscheidung in voller Kenntnis der Sachlage zu treffen und ihr dadurch im Übrigen zusätzliche Kosten entstanden sind.”*

## Einmaliger Verstoß reicht

Das Gericht stellt dann ausdrücklich klar, dass es völlig unerheblich sei, ob von der Falschauskunft nur ein Verbraucher oder viele Verbraucher betroffen seien.

*“Weder die Definitionen in Art. 2 Buchst. c und d, Art. 3 Abs. 1 und Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken noch diese Richtlinie in ihrer Gesamtheit enthalten nämlich einen Hinweis darauf, dass die Handlung oder die Unterlassung des Gewerbetreibenden sich wiederholen oder mehr als ein Verbraucher davon betroffen sein müsste.”*

Damit widerspricht der EuGH einer (älteren) Entscheidung des KG Berlin (Urt. v. 27.06.2014, 5 U 162/12), das noch entschieden hatte, dass eine Irreführung bei Falschauskünften nur dann in Betracht kommt, wenn diese zum einen planmäßig und zum anderen wider besseren Wissens (also vorsätzlich) erteilt werde.

# Keine weitere Prüfung erforderlich

Auf die erste Frage antwortete das Gericht, dass keine weitere Prüfung erfolgen muss, ob ein Verstoß gegen die fachliche Sorgfalt vorliegt, wenn alle in Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie genannten Voraussetzungen erfüllt sind.

## Folgen für Online-Händler

Die Entscheidung hat weitreichende Folgen für Online-Händler. So kann - anders als es das KG Berlin noch entschieden hat - jetzt abgemahnt werden, wer dem Verbraucher sagt, dass ein Widerruf nicht möglich sei, weil das gelieferte Produkt unter eine der Ausnahmen falle, wenn diese Information falsch ist. Das Haftungsrisiko für Online-Händler wurde durch diese Entscheidung des EuGH drastisch erhöht. (mr)

