

BGH: Keine Mehrwertnummern im Impressum!

In das Impressum eines jeden Online-Händlers gehört unter anderem eine E-Mail-Adresse und eine weitere Angabe zur schnellen, elektronischen und effizienten Kontaktaufnahme. Gibt ein Händler dafür nur eine kostenpflichtige Mehrwertdienste-Nummer an, genügt das nicht den gesetzlichen Voraussetzungen, stellte der BGH nun klar.

Der BGH (Urt. v. 25.2.2016, I ZR 238/14) hat entschieden, dass es unzulässig ist, im Impressum neben einer E-Mail-Adresse ausschließlich eine kostenpflichtige Mehrwertdienste-Nummer als Telefon- bzw. Faxnummer anzugeben.

Das entspricht nicht den Vorgaben des Gesetzes, welches neben der E-Mail-Adresse weitere Angaben fordert, die es möglich machen, schnell mit dem Diensteanbieter Kontakt aufzunehmen und unmittelbar und effizient mit ihm zu kommunizieren.

Keine effiziente Kommunikationsmöglichkeit

Neben der E-Mail-Adresse muss also eine weitere Kontaktaufnahme-Möglichkeit angegeben werden. Der EuGH (Urt. v. 16.10.2008, C-298/07) hat hierzu einmal entschieden, dass dafür grundsätzlich die Angabe einer Telefonnummer geeignet sei, aber nicht die einzige Variante darstellen würde.

Denkbar wäre auch eine "elektronische Anfragemaske" (also ein Kontaktformular).

"Als Kommunikationswege, die den Kriterien einer unmittelbaren und effizienten Kommunikation genügen, können auch ein persönlicher Kontakt mit einer verantwortlichen Person in den Räumen des Diensteanbieters oder eine Kommunikation über Telefax angesehen werden."

Nicht ausreichend ist dagegen, neben der E-Mail-Adresse die Postanschrift anzugeben. Dies folge daraus, so der BGH, dass die Angabe Postanschrift ohnehin gefordert sei (in § 5 Abs. 1 Nr. 1 TMG), die Verpflichtung zur Angabe der weiteren Kontaktaufnahmemöglichkeiten ergibt sich aber aus § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG. Beide Anforderungen bestehen also nebeneinander.

Zusätzliche Faxnummer war hier irrelevant

Zusätzlich zu der kostenpflichtigen Telefonnummer gab die Beklagte auch noch eine Faxnummer an. Das hätte sie an sich vor dem BGH retten können. Allerdings war diese Faxnummer ebenfalls eine kostenpflichtige Nummer, bei der die gleichen Kosten entstanden wie bei der Telefonnummer.

Der BGH lässt grundsätzlich die Angabe einer Faxnummer neben zusätzlich zur E-Mail-Adresse zu, um die Anforderungen des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG zu erfüllen.

Diese Ansicht kann in meinen Augen jedoch angezweifelt werden. Die Kommunikation per Fax ist keine effiziente Möglichkeit der Kommunikation mit Verbrauchern. Das liegt schon daran, dass das Fax heutzutage keine relevante Verbreitung bei Verbrauchern hat.

Teure Hotline genügt nicht

Die mit einem Anruf bei der angegebenen Telefonnummer entstehenden Kosten, so das Gericht weiter, stehen der Annahme eines effizienten Kommunikationsweges entgegen.

Das bedeutet aber nicht, dass Diensteanbieter verpflichtet sind, eine kostenlose Telefonnummer anzugeben.

“Die Nutzer haben daher bei einer Kontaktaufnahme mit der Nutzung eines Kommunikationsmittels die üblicherweise anfallenden Verbindungsentgelte zu tragen. Das sind die Kosten, die für den Versand einer E-Mail, eines Telefaxes oder eines Anrufs aus dem Festnetz oder aus dem Mobilfunknetz anfallen.

Ein Diensteanbieter ist mithin nicht verpflichtet, eine gebührenfreie Telefonnummer einzurichten.”

Die Kosten, die bei einem Anruf bei einer kostenpflichtigen Mehrwertnummer entstehen, widersprechen dem Erfordernis der Effizienz.

“Wie das Berufungsgericht zutreffend ausgeführt hat, können über den üblichen Verbindungsentgelten liegende und von der vom Anrufer einer Mehrwertdienstenummer nicht immer beeinflussbaren Länge eines Telefonats abhängige Telefonkosten den Nutzer eines Telemediendienstes von einer Kontaktaufnahme abhalten.

Sie können deshalb nicht als effizient angesehen werden.”

Darüber hinaus widerspricht die Kostenbelastung bei einem solchen Anruf dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Vorschriften.

“Sie sehen nähere Angaben zur Anbieterkennzeichnung im Interesse des Verbraucherschutzes und der Transparenz von geschäftsmäßig erbrachten Telemediendiensten vor.

Nach der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union sollen die vom Diensteanbieter mitgeteilten Informationen den Nutzern ermöglichen, die Tragweite ihrer zukünftigen Verpflichtung zu beurteilen und so die Gefahr bestimmter Irrtümer zu vermeiden, die zum Abschluss eines nachteiligen Vertrags führen können.

Ein Diensteanbieter, der neben der Kommunikation über E-Mail lediglich eine telefonische Kontaktaufnahme beziehungsweise über Telefax ermöglicht, darf daher hierfür keine zusätzlichen Entgelte erheben, die die üblichen Verbindungsentgelte, die ohnehin durch die Inanspruchnahme der Kommunikationsmittel entstehen, übersteigen.

Im Hinblick auf die räumliche Trennung der möglichen Vertragsparteien im Internet-Verkehr dient das Erfordernis einer schnellen Kontaktaufnahme und einer unmittelbaren und effizienten Kommunikation neben der vorvertraglichen Informationsmöglichkeit auch der nachvertraglichen Rechtsdurchsetzung oder einer Anzeige von möglichen Rechtsverletzungen durch einen Diensteanbieter auf seiner Internetseite.”

Höhe der Kosten irrelevant

Keine Rolle für diese Beurteilung spielte für den BGH, ob es sich – wie im Streitfall – um eine sehr teure 0900-Nummer handelte, bei der Kosten von 49 Cent/Minute bei Anrufen aus dem Festnetz und bis zu 2,99 Euro/Minute aus dem Mobilfunknetz anfallen.

“Fallen – wie im Streitfall – besondere Kosten bei der telefonischen Kontaktaufnahme an, die bei einem normalen Telefonanruf aus dem Festnetz oder dem Mobilfunknetz nicht entstehen, fehlt es unabhängig von den konkret berechneten Verbindungsentgelten an einer effizienten Kommunikation.

Der Umstand, dass eine Kontaktaufnahme an besondere und im Vorhinein kaum kalkulierbare Kosten geknüpft ist, führt nach der Lebenserfahrung eher dazu, Kontaktaufnahmen zu unterbinden als sie zu ermöglichen.”

Fazit

Online-Händler sollten keine Mehrwertnummern im Impressum angeben, wenn dies neben der E-Mail-Adresse und Postanschrift der einzige Weg der Kommunikation darstellt. Das macht das BGH-Urteil klar. Zulässig dürften höchstens Nummern aus dem Bereich 0180-6 sein, weil hier sowohl für Anrufe aus dem Festnetz wie auch aus dem Mobilfunknetz die Abrechnung pro Anruf erfolgt. Der Nutzer weiß also im Vorfeld ganz genau, welche Kosten für den Anruf anfallen.

Dass eine - wie oben schon geschrieben - Faxnummer als effizientes Kommunikationsmittel angesehen werden kann, bezweifel ich. Der Durchschnittsverbraucher nutzt kein Fax. Das ist für einen Richter am BGH sicher nur schwer vorstellbar, weil in der Justiz des Fax noch immer beliebt ist. Außerhalb findet man es aber kaum noch, vor allem nicht im privaten Bereich. Ich würde daher davon abraten, neben der Mail-Adresse lediglich eine Faxnummer anzugeben. (mr)

Übrigens:

Mit dem Rechtstexter von Trusted Shops können Sie sich ihr rechtssicheres Impressum einfach und schnell erstellen.

Bildnachweis: Kunertus/shutterstock.com