Müssen Online-Händler eine Telefonnummer nennen?

Das deutsche Gesetz schreibt Online-Händlern vor, eine Telefonnummer im Shop zu nennen. Das europäische Recht aber kennt eine solche Pflicht so eindeutig nicht. Verstößt das deutsche Gesetz also gegen Europarecht? Das muss der EuGH nun klären.

Das OLG Köln (Urt. v. 8.7.2016, 6 U 180/15) hatte entschieden, dass deutsche Online-Händler nicht verpflichtet sind, eine Telefonnummer im Shop anzugeben.

Gesetzgeber hat unsauber gearbeitet

Hintergrund ist, dass der deutsche Gesetzgeber bei der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie nicht die nötige Sorgfalt hat walten lassen.

Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c der Richtlinie schreibt nämlich vor:

> *"Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes:*
>
> *c) die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist,* ***und gegebenenfalls*** *seine Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse, damit der Verbraucher schnell Kontakt zu ihm aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann, sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt;"*

Im deutschen Gesetz heißt es dagegen:

> *"Der Unternehmer ist nach § 312d Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs verpflichtet, dem Verbraucher folgende Informationen zur Verfügung zu stellen: seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer* ***und gegebenenfalls*** *seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,*

Der deutsche Gesetzgeber hat das Wort "gegebenenfalls" also einfach an eine andere Stelle gesetzt, als es das europäische Recht vorsieht. Amazon versteckt Telefonnummer

Amazon gab zwar Telefonnummern an, aber zu versteckt und zu kompliziert, wie der Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) meinte:

> *„Beim Bestellvorgang erscheint vor Abschluss der Bestellung eine Seite, auf der der Verweis „kontaktieren Sie uns" angeklickt werden kann. Darauf öffnet sich eine Seite mit verschiedenen Auswahloptionen „E-Mail (Schicken Sie uns eine E-Mail)", „Telefon (Rufen Sie uns an)" oder „Chat (Einen Chat beginnen)".*
>
> *Wird dort die Schaltfläche mit der Aufschrift „Rufen Sie uns an" angeklickt, öffnet sich die nächste Seite, auf der die Beklagte die Möglichkeit bietet, von der Beklagten angerufen zu werden. Alternativ wird auf „allgemeine Hilfenummern" verwiesen.*
>
> *Über diesen Verweis „allgemeine Hilfenummern" lässt sich ein Fenster mit Telefonnummern der Beklagten erreichen.*
>
> *Im Impressum sind ebenfalls weder Telefon- noch Faxnummer zu finden. Durch Anklicken*

> *der Schaltfläche „Kontaktieren Sie uns“ gelangt man zu der oben beschriebenen Seite mit der Rückrufoption.“*

Das OLG Köln war der Auffassung, dass die Ausgestaltung auf amazon nicht gegen geltendes Recht verstoße. Eine Telefonnummer müsse nicht angegeben werden, da das deutsche Gesetz mit dieser Forderung gegen EU-Recht verstoße.

Hiergegen legte der Kläger Revision ein. Der BGH (Beschluss v. 5.10.2017, I ZR 163/16) hat das Verfahren nun ausgesetzt und will wesentliche Fragen vom EuGH geklärt wissen.

Müssen Online-Händler eine Telefonnummer angeben?

Der BGH will zunächst ganz grundsätzlich vom EuGH wissen, ob der deutsche Gesetzgeber Online-Händler verpflichten darf, eine Telefonnummer anzugeben.

> *“Können die Mitgliedstaaten eine Bestimmung vorsehen, die – wie die Bestimmung des Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB – den Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher im Rahmen des Abschlusses von Fernabsatzverträgen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung [nicht nur gegebenenfalls, sondern stets] seine Telefonnummer zur Verfügung zu stellen?”*

Der BGH ist der Ansicht, dass das deutsche Gesetz nicht mit dem Unionsrecht vereinbar ist.

> *“Die dem Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB zugrundeliegende unionsrechtlichen Bestimmung bezieht die Einschränkung “gegebenenfalls” nach ihrem klaren Wortlaut mithin nicht nur auf die Kommunikationsmittel Telefax und E-Mail, sondern auch auf die Telefonnummer.”*

Da die Abweichung von der Richtlinie hier so offensichtlich ist, kann man das eigentlich auch gar nicht anders sehen. Es ist daher davon auszugehen, dass der EuGH entscheiden wird, dass der deutsche Gesetzgeber nicht dazu berechtigt ist, eine solche Pflicht aufzustellen.

Was bedeutet gegebenenfalls?

Für den BGH stellt sich dann weiter die Frage, ob ein Unternehmer nur über bereits vorhandene Kommunikationsmittel informieren muss oder ob er sich sogar einen Telefon- und Faxanschluss neu anschaffen muss. Deswegen fragt der BGH:

> *“Bedeutet die in [der deutschen Sprachfassung des] Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU verwendete Wendung “gegebenenfalls”, dass ein Unternehmer nur über in seinem Unternehmen bereits tatsächlich vorhandene Kommunikationsmittel informieren muss, er also nicht gehalten ist, einen Telefon- oder Telefaxanschluss bzw. ein E-Mail-Konto neu einzurichten, wenn er sich entschließt, in seinem Unternehmen auch Fernabsatzverträge abzuschließen?”*

Der BGH vertritt die Auffassung, dass ein Unternehmer nur über bereits vorhandene Kommunikationsmittel informieren muss. Er soll dagegen nicht dazu gehalten sein, neue Telefon- oder Faxanschlüsse anzuschaffen.

Müssen alle Nummern genannt werden?

Außerdem stellt sich für den BGH die Frage, ob – Falls die vorhergehende Frage bejaht wird – der Unternehmer nur die Kontaktmöglichkeiten angeben muss, die er auch tatsächlich für die

Kundenkommunikation nutzt oder auch solche, die vom Unternehmer bisher ausschließlich für andere Zwecke eingesetzt wurden.

> *“Bedeutet die in [der deutschen Sprachfassung des] Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU angeführte Wendung “gegebenenfalls”, dass nur solche Kommunikationsmittel bereits in einem Unternehmen vorhanden sind, die vom Unternehmer tatsächlich jedenfalls auch für den Kontakt zu Verbrauchern im Rahmen des Abschlusses von Fernabsatzverträgen eingesetzt werden, oder sind auch solche Kommunikationsmittel im Unternehmen vorhanden, die vom Unternehmer bislang ausschließlich zu anderen Zwecken, wie etwa der Kommunikation mit Gewerbetreibenden oder Behörden, genutzt werden?”*

Denn es könnte ja sein, dass der Unternehmer einen Telefonanschluss nur dafür benutzt, um mit Lieferanten, Herstellern oder Behörden zu kommunizieren. Wenn er seine Kommunikationswege aber nur dafür nutzen will, stellt sich eben die Frage, ob er verpflichtet sein soll, den Verbraucher über diese Kommunikationswege zu informieren.

Dürfen weitere Kommunikationswege benutz werden?

Amazon bietet einen Rückruf-Service an und hat außerdem eine Chat-Funktion, über die Fragen gestellt werden können. Solche “modernen Methoden” sieht die Richtlinie aber nicht vor. Daher stellt sich für den BGH die Frage, ob diese Dinge auch eingesetzt werden dürfen, um die Pflichten aus der Verbraucherrechterichtlinie zu erfüllen.

> *“Ist die in Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU erfolgte Aufzählung der Kommunikationsmittel Telefon, Telefax und E-Mail abschließend, oder kann der Unternehmer auch andere, dort nicht genannte Kommunikationsmittel – wie etwa ein Internet-Chat oder ein telefonisches Rückrufsystem – einsetzen, sofern dadurch eine schnelle Kontaktaufnahme und eine effiziente Kommunikation sichergestellt ist?”*

Der Senat versteht die Aufzählung dahingehend, dass diese nicht abschließend ist, sondern nur Beispiele aufzählt.

Was ist klar und verständlich?

Und schließlich interessiert den Senat noch die Frage, wie die Informationen zu erteilen sind, sodass dem unionsrechtlichen Transparenzgebot Genüge getan wird.

> *“Kommt es bei der Anwendung des Transparenzgebots des Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83/EU, nach dem der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über die in Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU genannten Kommunikationsmittel informieren muss, darauf an, dass die Information schnell und effizient erteilt wird?”*

Der vzbv vertrat die Ansicht, dass gegen das Transparenzgebot verstoßen wird, wenn die Informationen wie bei amazon dadurch erreicht werden können, dass man sich als User durch verschiedene, untereinander verschachtelte Seiten klicken müsse. Dies widerspreche nach Ansicht des vzbv dem Zweck der Richtlinie, dem Verbraucher “eine schnelle Kontaktaufnahme und eine effiziente Kommunikation zu ermöglichen”.

Dem will der Senat aber nicht zustimmen. Nach seiner Auffassung bezieht sich die Anforderung der Ermöglichung einer schnellen Kontaktaufnahme und einer effizienten Kommunikation auf das Kommunikationsmittel an sich und nicht auf die Information über das Kommunikationsmittel. Der klare Wortlaut der Richtlinie spricht hier definitiv für die Auffassung des BGH.

Fazit

Jetzt liegt der Ball in Luxemburg und der EuGH wird sich mit diesen Fragen befassen. Es besteht die Hoffnung, dass er dem deutschen Gesetzgeber ins Stammbuch schreibt, dass er die Verbraucherrechterichtlinie nicht gewissenhaft, sondern geradezu falsch, umgesetzt hat. Wir werden Sie weiter über den Fall auf dem Laufenden halten. (mr)