

OLG Schleswig: Pflicht zur Angabe der Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung

Seit 2014 kann der Verbraucher den Widerruf auch telefonisch erklären. Seitdem nehmen mehrere Gerichte an, dass eine Pflicht besteht, in der Widerrufsbelehrung die Telefonnummer anzugeben. Ebenso entschied nun das OLG Schleswig (Urt. v. 10.1.2019 – 6 U 37/17).

Pflicht bei telefonischer Kontaktmöglichkeit

Ein Hinweis, nach dem in der Widerrufsbelehrung die Telefonnummer anzugeben ist, findet sich nur in einem Gestaltungshinweis zur Muster-Widerrufsbelehrung. Danach ist „soweit verfügbar“ die Telefonnummer anzugeben.

Die Entscheidung darüber, welche Kontaktdaten angegeben werden, darf nicht dem Unternehmer überlassen werden. Das Widerrufsrecht kann anders als nach § 355 Abs. 1 S. 2 BGB a.F., der bis zum 29. Juli 2014 Textform vorgeschrieben hatte, nun gemäß § 355 Abs. 1 S. 2 und 3 BGB durch einfache, formlose, aber eindeutige Erklärung ausgeübt werden. Ist aber die Übermittlung in Textform nicht mehr erforderlich, müssen dem Verbraucher die alternativen Übermittlungswege durch Mitteilung der Kontaktdaten jedenfalls dann eröffnet sein, wenn der Unternehmer diese dem Verbraucher auch sonst eröffnet.

Das Gericht entschied, dass eine Telefonnummer, die für die Kommunikation mit bereits vorhandenen Kunden oder für einen Kontakt zu Verbrauchern im Rahmen des Abschlusses von Fernabsatzverträgen eingerichtet wurde, in jedem Fall als Kontaktmöglichkeit anzugeben ist. Hierbei beruft sich das Gericht auf einen Fall, den der BGH dem EuGH zur Entscheidung vorgelegt hat.

Außerdem sei diese Formulierung nicht so zu verstehen, dass nur diejenigen Unternehmer ihre Telefonnummer angeben müssen, die über entsprechende organisatorische Vorkehrungen zur Entgegennahme von Widerrufserklärungen über eine telefonische Kontaktmöglichkeit verfügen. Entscheidend sei allein, ob der Unternehmer den Verbrauchern im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag eine telefonische Kontaktaufnahme ermögliche oder nicht.

Eröffnet ein Unternehmer im Zusammenhang mit dem Abschluss oder dem Service in Bezug auf geschlossene Verbraucherverträge eine telefonische Kontaktmöglichkeit, so muss er über diesen Kommunikationsweg auch etwaige Widerrufe entgegen nehmen (actus contrarius).

Unvollständige Widerrufsbelehrung

Unstreitig verfügte die Beklagte über Telefonnummern, die Kunden u. a. zur Inanspruchnahme von Serviceleistungen anrufen konnten. Die Widerrufsbelehrung der Beklagten entsprach grundsätzlich den gesetzlichen Anforderungen, es fehlte jedoch die Angabe einer Telefonnummer, weshalb die Privilegierungswirkung der gesetzlichen Musterbelehrung nicht griff. Durch diese fehlende Angabe wurde vielmehr der Eindruck erweckt, die Widerrufserklärung könne nur in Textform erfolgen. Der Verbraucher wurde daher nicht hinreichend über sein Widerrufsrecht belehrt. Die Revision ließ das Gericht nicht zu.

Fazit

Ein Hinweis auf die Angabe der Telefonnummer findet sich nur in den Gestaltungshinweisen zur Muster-Belehrung. Allerdings werden die unterschiedlichen Erklärungsformen dort nur beispielhaft genannt. Eine spezielle Informationspflicht, dass der Widerruf auch telefonisch möglich ist, existiert ansonsten nicht. Um Abmahnungen zu vermeiden, sollten Händler die Telefonnummer jedoch in die Widerrufsbelehrung aufnehmen.

Bildnachweis: Sebastian Duda/shutterstock.com