

BGH: „Verfügbare“ Telefonnummer muss in der Widerrufsbelehrung angegeben werden

Im Mai dieses Jahres hat der EuGH auf Vorlage des BGH entschieden, dass eine Pflicht zur Angabe der Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung besteht, wenn eine Telefonnummer auf der Website angegeben wird. Nun hat der BGH (Urt. v. 24.9.2020 - I ZR 169/17) in dieser Frage entschieden.

Im betreffenden Fall hatte ein Anbieter von Erotikartikeln bei einem Konkurrenten beanstandet, dass dieser die Muster-Widerrufsbelehrung verwendet hat, ohne dort eine Telefonnummer anzugeben. Im Impressum sowie im Footer der Startseite wurde jedoch eine Telefonnummer genannt. Sowohl das LG Arnsberg als auch das OLG Hamm sahen darin einen Verstoß gegen die gesetzlichen Informationspflichten.

Auch der BGH schloss sich dieser Auffassung im Grunde an, setzte das Verfahren jedoch aus und legte dem EuGH die entscheidenden Fragen vor, da es auf die Auslegung der einschlägigen Vorschriften der Verbraucherrechtlicherichtlinie 2011/83/EU (VRRL) ankommt.

Keine ausdrückliche Informationspflicht im Gesetz

Nach Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 EGBGB hat der Unternehmer den Verbraucher u.a. über das Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Abs. 1 BGB aufzuklären. Seine Informationspflicht kann der Unternehmer dadurch erfüllen, dass er das gesetzliche Belehrungsmuster verwendet. Hierzu lautet der Gestaltungshinweis 2 des Musters:

*Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, **soweit verfügbar**, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.*

Diese Regelung basiert auf Art. 6 Abs. 1 h) bis j), Abs. 4 VRRL. Die entsprechende Muster-Widerrufsbelehrung findet sich in Anhang I der VRRL. Auch dort findet sich der Hinweis: „Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse ein.“

Unklar war bisher, wann diese „Verfügbarkeit“ vorliegt. Diese Unsicherheit fand sich auch in der Rechtsprechung wieder. Bisher hatten sich nur das OLG Düsseldorf (Urt. v. 18.2.2016 - I-15 U 54/15) und das LG Schweinfurt (24.2.2017 - 5 HK O 43/16 eV) gegen eine solche Pflicht ausgesprochen. Nach der Mehrheit der deutschen Gerichte war der Online-Händler verpflichtet, seine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung zu nennen. Das LG Bochum (Urt. v. 6.8.2014 - 13 O 102/14), das OLG Frankfurt (Beschl. v. 4.2.2016 - 6 W 10/16) und das OLG Schleswig (Urt. v. 10.1.2019 - 6 U 37/17) gingen von einer gesetzlichen Pflicht aus, während nach Auffassung des OLG Hamm (Urt. v. 10.8.2017 - 4 U 101/15; Beschl. v. 3.3.2015 - I-4 U 171/14; Beschl. v. 24.3.2015 - I-4 U 30/15) die Verwendung des gesetzlichen Musters ohne Angabe der Telefonnummer beim Verbraucher den falschen Eindruck erwecke, er könne seinen Widerruf nur in Textform erklären.

Die Entscheidung des EuGH

Der EuGH (Urt. v. 14.5.2020 - C-266/19) hatte entschieden, dass die Telefonnummer als verfügbar anzusehen sei, wenn sie auf der Website zu finden ist und dem Verbraucher hiermit suggeriert wird, dass der Unternehmer die Telefonnummer für seine Kontakte mit Verbrauchern nutzt. Dann sei davon auszugehen, dass die Telefonnummer zu den Informationen gehört, die nach Art. 6 Abs. 1 c) VRRL „gegebenenfalls“ zur Kontaktaufnahme anzugeben sind, und sei damit „verfügbar“.

In einer Situation, in der die Telefonnummer des Unternehmers dergestalt auf seiner Website zu finden ist, dass einem Durchschnittsverbraucher, d. h. einem normal informierten, angemessen aufmerksamen und verständigen Verbraucher (Urteil vom 11. September 2019, Romano, C-143/18, EU:C:2019:701, Rn. 54 und die dort angeführte Rechtsprechung), suggeriert wird, dass der Unternehmer diese Nummer für seine Kontakte mit Verbrauchern nutzt, ist aber davon auszugehen, dass sie zu den Informationen gehört, die nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83 „gegebenenfalls“ zur Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer anzugeben sind. Dies ist u.a. dann der Fall, wenn die Telefonnummer auf der Website unter einer mit „Kontakt“ bezeichneten Rubrik angegeben wird.

In diesem Fall sei die Telefonnummer auch als „verfügbar“ im Sinne des Gestaltungshinweises zur Muster-Widerrufsbelehrung anzusehen und müsse in die Belehrung aufgenommen werden.

Die Entscheidung des BGH

Der BGH wies die Revision nun zurück und folgte in seiner Entscheidung dem EuGH. Zudem stellte der BGH noch einmal klar, dass es sich bei den Informationspflichten über das Widerrufsrecht um Marktverhaltensregelungen handelt.

Das Berufungsgericht ist zutreffend davon ausgegangen, dass die in § 312d BGB und in Art. 246a EGBGB enthaltenen Regelungen über die Informationen, die die Unternehmer den Verbrauchern in Fällen zu geben haben, in denen diesen ein Widerrufsrecht nach § 312g Abs. 1 BGB zusteht, dem Schutz der Verbraucher dienende Marktverhaltensregelungen im Sinne von § 4 Nr. 11 UWG aF (§ 3a UWG) darstellen (vgl. Köhler in Köhler/Bornkamm/Feddersen, UWG, 38. Aufl., § 3a Rn. 1.295, 1.314 und – speziell zu den Informationspflichten gemäß Art. 246a § 1 Abs. 2 EGBGB – Rn. 1.316; MünchKomm.UWG/Schaffert, 3. Aufl., § 3a Rn. 480, jeweils mwN).

Verstoß gegen die Informationspflichten

Die beanstandete Widerrufsbelehrung habe gegen § 312d Abs. 1 S. 1 BGB und Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 und Satz 2 in Verbindung mit Anlage 1 EGBGB verstoßen, da an den dafür vorgesehenen Stellen keine Telefonnummer angegeben wurde, obwohl eine geschäftlich genutzte Telefonnummer unterhalten wurde. Damit folgte das Gericht dem EuGH.

Sie hat an der dafür vorgesehenen Stelle des Informationsformulars keine Telefonnummer eingefügt, obwohl sie einen geschäftlich genutzten Telefonanschluss unterhält. Dadurch, dass die Telefonnummer dieses Telefonanschlusses nach Darstellung der Klägerin im Rahmen ihres Impressums genannt und auf der Startseite ihres Internetauftritts im unteren Bereich klar und deutlich dargestellt ist, wird einem Durchschnittsverbraucher suggeriert, dass die Klägerin diese Telefonnummer für ihre Kontakte mit Verbrauchern nutzt. Unter diesen Umständen hat die Klägerin die Telefonnummer auch in der Muster-Widerrufsbelehrung anzugeben, selbst wenn sie – wie sie geltend gemacht hat – keine Verträge am Telefon abschließt.

Prüfung der Spürbarkeit erforderlich

Zudem sei der Verstoß dazu geeignet, die Interessen von Verbrauchern i.S.v. § 3a UWG spürbar zu beeinträchtigen. Das Berufungsgericht hatte sich bei seiner Beurteilung an der Rechtsprechung des BGH orientiert, der zu § 5a Abs. 2 UWG aF angenommen hat, dass das Erfordernis der Spürbarkeit nach § 3 Abs. 1 und 2 Satz 1 UWG aF ohne weiteres erfüllt sei, wenn dem Verbraucher vom Unionsrecht als wesentlich eingestufte Informationen vorenthalten würden. Diese Rechtsprechung hat der BGH jedoch mit Geltung des am 10.10.2015 geänderten § 5a Abs. 2 UWG geändert. Danach handle es sich um zusätzliche Tatbestandsmerkmale, die selbstständig zu prüfen seien.

Der Senat hat daran jedoch unter der Geltung des mit Wirkung vom 10. Dezember 2015

geänderten § 5a Abs. 2 UWG nicht festgehalten. Die Voraussetzungen des dort geregelten Unlauterkeitstatbestands, dass der Verbraucher die ihm vorenthaltene wesentliche Information "je nach den Umständen benötigt, um eine informierte Entscheidung zu treffen" und "deren Vorenthalten geeignet ist, den Verbraucher zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die er andernfalls nicht getroffen hätte", stellen nach § 5a Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 und 2 UWG zusätzliche Tatbestandsmerkmale dar, die als solche selbständig zu prüfen sind (vgl. BGH, GRUR 2019, 82 Rn. 30 - Jogginghosen, mwN).

Verstoß war spürbar

Grundsätzlich werde der Verbraucher eine wesentliche Information für eine informierte Kaufentscheidung benötigen. Ebenso sei, sofern im konkreten Fall keine besonderen Umstände vorliegen, allgemein davon auszugehen, dass das Vorenthalten einer wesentlichen Information, die der Verbraucher nach den Umständen benötigt, um eine informierte Entscheidung zu treffen, geeignet ist, den Verbraucher zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die er bei der geboten gewesenen Information nicht getroffen hätte. Mache der Unternehmer geltend, dass dies im Einzelfall nicht der Fall sein sollte, treffe ihn eine sekundäre Beweislast.

Das Berufungsgericht sei - auch ohne Prüfung - im Ergebnis zu Recht von einer Spürbarkeit des Verstoßes ausgegangen.

Nach diesen Maßstäben erweist sich die Bejahung der Spürbarkeit des von der Klägerin begangenen Verstoßes durch das Berufungsgericht als im Ergebnis richtig. Die Nichtangabe der Telefonnummer in der dem Verbraucher zu erteilenden Widerrufsbelehrung ist geeignet, diesen glauben zu machen, er könne sein Widerrufsrecht nicht fernmündlich ausüben, und ihn daher von der Ausübung dieses Rechts abzuhalten (vgl. MünchKomm.UWG/Schaffert aaO § 3a Rn. 483 und 438).

sergign/Shutterstock.com