

LG Hamburg: Kostenpflichtige 01806-Rufnummer als Kundenhotline unzulässig

Wenn Unternehmer Verbrauchern eine Telefonnummer zur Klärung von Fragen zu ihrem Vertrag zur Verfügung stellen, dürfen die Kosten für den Anruf den üblichen Tarif nicht übersteigen. Das bestimmt § 312a Abs. 5 BGB. Das LG Hamburg (Urt. v. 4.3.2021 - 312 O 139/20) entschied nun, dass hiervon auch 01806-Rufnummern erfasst werden.

Die Beklagte betreibt einen Paketversand und verwendet auf ihrer Homepage für die Kontaktaufnahme im Rahmen des Kundenservice eine 01806-Telefonnummer. Für einen Anruf entstehen hierbei Kosten i.H.v. 20 Cent aus dem Festnetz und maximal 60 Cent für einen Anruf aus dem Mobilfunk. Im Impressum gibt die Beklagte zwar unter der Überschrift „Verwaltung“ eine Festnetznummer an, schließt diese Rufnummer jedoch ausdrücklich für den Kundenservice aus. Der Bundesverband der Verbraucherzentralen (vzbv) mahnte die Beklagte wegen Verwendung dieser 01806-Service-Nummer vergeblich ab.

Das LG Hamburg entschied nun in der vom vzbv veröffentlichten Entscheidung, dass die Beklagte mit der Verwendung ihrer Servicrufnummer gegen § 312a Abs. 5 BGB verstoßen habe.

EuGH entschied bereits

Zur Verwendung kostenpflichtiger Rufnummern für die Kontaktaufnahme entschied auch bereits der EuGH (Urt. v. 2.3.2017 - C-568/15). Es dürfen nur Kosten wie für Anrufe bei gewöhnlichen Festnetz- oder Mobilfunknummern entstehen.

Nach alledem ist auf die Vorlagefragen zu antworten, dass der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83 dahin auszulegen ist, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen. Soweit diese Grenze beachtet wird, ist es unerheblich, ob der betreffende Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erzielt.

Dieser Rechtsprechung schloss sich auch das LG Hamburg an.

Nur gewöhnliche Rufnummern erlaubt

Das Gericht stellte noch einmal klar, dass nach § 312a Abs. 5 S. 1 BGB eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen geschlossenen Vertrag über eine Rufnummer anruft, die der Unternehmer für solche Zwecke bereit hält, unwirksam ist, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt. Hierzu nahm das LG Hamburg auch auf die Entscheidung des EuGH Bezug. Bei der Regelung handle es sich um eine Marktverhaltensregelung.

Diese Regelung ist unter Berücksichtigung von Art. 21 Abs. 1 Richtlinie 2011/83/EG [VRRL] und der vom EuGH in der comtech-Entscheidung aufgestellten Grundsätze auszulegen. Nach Artikel 21 Abs. 1 der vorgenannten Richtlinie sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen. Der EuGH hat in der comtech-Entscheidung ausgeführt, dass der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83/EG dahin auszulegen sei, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem

Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürften. Soweit diese Grenze beachtet werde, sei es unerheblich, ob der betreffende Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erziele (EuGH, urteil vom 2.3.2017 – C-568/15 – Rn.32, juris). Infolgedessen ist § 312a Abs. 5 BGB in richtlinienkonformer Weise dahingehend auszulegen, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen (OLG München a.a.O.).

Keine 01806-Nummer als Kundenhotline

Bei dieser Auslegung verstoße die Beklagte gegen § 312a Abs. 5 BGB.

Bei einer derartigen richtlinienkonformen Auslegung von § 312a Abs. 5 BGB ist ein Verstoß der Beklagten zu bejahen. [...] Die von der Beklagten angesetzten 20 Cent (Festnetz) bzw. max. 60 Cent (Mobilfunk) pro Anruf übersteigen die Kosten unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer.

Einen allgemeinen Grundtarif gibt es nicht

Problematisch ist jedoch, dass es keinen allgemeinen Grundtarif gibt. Damit versuchte sich auch die Beklagte zu verteidigen. Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Tarifmodelle sei eine rechtssichere Bestimmung des Grundtarifs nach den Vorgaben des EuGH ausgeschlossen. Der Hinweis des Klägers, dass es Verbraucher gebe, die über einen Flatrate-Tarif verfügten, genügte nach Auffassung der Beklagten nicht, denn der Kläger müsse vortragen und Beweis anbieten, welche Kosten für Anrufer aus dem Festnetz und mobil gewöhnlich seien. Heranzuziehen sei hier insbesondere auch der nach der juristischen Literatur in Deutschland noch immer am häufigsten genutzte Tarif „T-Net“ der Deutschen Telekom, der insoweit als „Standard“ gelte. Danach kosteten Festnetzgespräche tagsüber 6,2 Cent pro 1,5 Minuten. Nehme man an, dass der am meisten genutzte Tarif auch der „gewöhnliche“ Tarif sei, werde man feststellen müssen, dass bei einem normalen Telefonat die von der Beklagten in Ansatz gebrachten 20 Cent für das gesamte Gespräch im Regelfall mindestens anfallen würden. Darüber hinaus verwies die Beklagte auf eine Tarifübersicht der Deutschen Telekom.

Das Gericht entschied jedoch, dass selbst dann, wenn man den Standardtarif „T-Net“ der Telekom zugrunde lege, ein Verstoß vorliege.

Bezüglich der Festnetztarife ist selbst bei Zugrundelegung des von der Beklagten benannten Standardtarifs „T-Net“ der Deutschen Telekom mit Kosten von 6,2 Cent für eine Gesprächsdauer von 1,5 Minuten ein Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB zu bejahen. Da davon auszugehen ist, dass ein relevanter Teil von Kundenanfragen bei der Beklagten eine Gesprächsdauer von 4,5 Minuten nicht überschreitet, sind die von der Beklagten angesetzten 20 Cent pro Gespräch höher als die eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer.

Höhere Kosten als bei Flatrate-Tarifen

Der vzbv hatte argumentiert, dass es auch bei Vorliegen einer uneinheitlichen Tarifstruktur wie in Deutschland, wo es keinen einheitlichen Grundtarif gebe, nicht darauf ankomme, wie günstig oder teuer die vom Unternehmer bereitgehaltene Rufnummer im Vergleich zu den existierenden Tarifen sei. Denn entscheidend und zugrunde zu legen sei vielmehr der individuelle Tarif, den ein Verbraucher für einen Anruf in das Festnetz an seinen Telekommunikationsanbieter zahlen müsse. Das sei bei Verbrauchern, die einen Flatrate-Tarif hätten, eben für das Einzelgespräch ein Tarif von 0 Cent. Dem folgte das Gericht.

Hinsichtlich des Ansatzes von maximal 60 Cent für Anrufe aus dem Mobilfunknetz hat der Kläger vorgetragen und unter Beweis gestellt, dass Flatrate-Tarife in Deutschland üblich seien. Die Beklagte ist dem nicht ausreichend entgegengetreten. Insbesondere genügt der pauschale Vortrag zu komplexen Preissystemen nicht. Soweit sich die Beklagte in diesem Zusammenhang auf die Anlage B 4 stützt, geht dies fehl, da es sich bei dieser Anlage um Festnetztarife handelt. Die Beklagte hat anders als im Festnetzbereich ihrerseits keinen Vortrag gehalten, welche Tarife im Mobilfunkbereich außer Flatrate-Tarifen verbreitet sind. Da die Kosten von maximal 60 Cent die Kosten übersteigen, die einem Flatrate-Kunden entstehen, ist auch insoweit ein Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB gegeben (vgl. OLG München a.a.O.).

Spürbare Beeinträchtigung von Verbraucherinteressen

Zudem sei der Verstoß der Beklagten dazu geeignet, die Interessen von Verbrauchern i.S.v. § 3a UWG spürbar zu beeinträchtigen, so das Gericht. Nach Ansicht der Beklagten fehlte es an der Spürbarkeit des Verstoßes, da sie eine Reihe weiterer kostenfreier Kontaktmöglichkeiten wie u.a. einen Live-Chat und ein Kontaktformular anbiete und die Kosten für die Rufnummer nur wenige Cent betrügen und für den Verbraucher nicht von entscheidender Bedeutung seien. Hierauf komme es jedoch nicht an.

Auch die Spürbarkeit des Verstoßes ist zu bejahen. Die Kammer folgt auch insoweit dem OLG München (a.a.O.), wonach es nicht darauf ankommt, ob Kosten in Höhe von 20 Cent bzw. 60 Cent für den für den einzelnen Anruf die finanzielle „Schmerzgrenze“ des Verbrauchers darstellen. Entscheidend ist vielmehr, dass die anfallenden Kosten aus Sicht der Verbraucher eine zusätzliche Hürde darstellen, um mit der Beklagten in Kontakt zu treten, zumal auch mehrfache Anrufe bei der Beklagten erforderlich sein können.

Dem vzbv stand damit der geltend gemachte Unterlassungsanspruch zu. Die Entscheidung ist noch nicht rechtskräftig.

Fazit

Stellt ein Händler eine Telefonnummer zur Verfügung, über die der Verbraucher zu einem bereits geschlossenen Vertrag Fragen stellen oder Erklärungen abgeben kann, muss es sich hierbei um eine gewöhnliche Festnetz- oder Mobilfunknummer handeln. Diese Rufnummer muss nicht kostenlos erreichbar sein; Sonderrufnummern dürfen jedoch nicht verwendet werden. Entsprechend entschied auch bereits das OLG Hamburg zu einer 01805-Rufnummer.

sergign/Shutterstock.com