

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

EuGH: Telefonnummer im Impressum nicht zwingend erforderlich - Emailadresse allein reicht aber nicht aus

Der Europäische Gerichtshof hat mit Urteil vom 16. Oktober 2008 entschieden, dass die Angabe einer Telefonnummer im Impressum nicht zwingend notwendig ist. Jedoch reicht die Angabe der E-Mailadresse allein auch nicht aus, um den rechtlichen Vorgaben gerecht zu werden.

1. Sachverhalt und Vorgeschichte

Geklagt hatte ursprünglich die Verbraucherzentrale (Bundesverband) gegen die DIV, eine deutsche Kraftfahrzeugversicherungsgesellschaft, die ihre Dienste ausschließlich über das Internet anbietet. Letztere hatte ihre Telefonnummer im Impressum nicht angegeben, bot jedoch im Rahmen ihres Internetauftritts die Möglichkeit, über ein elektronisches Kontaktformular (Internet-Anfragemaske) mit ihr in Verbindung zu treten.

Nachdem die Klage nach Berufung und Revision beim BGH gelandet war, legte dieser die Frage, ob eine Telefonnummer im Impressum eines Telemediendiensteanbieters veröffentlicht werden muss dem EuGH zur Entscheidung vor. Dieser sollte, falls eine Veröffentlichung der Telefonnummer nicht notwendig sei, auch entscheiden, ob zusätzlich zur E-Mailadresse eine weitere Möglichkeit der Kontaktaufnahme angeboten werden muss und, falls ja, ob dafür ein elektronisches Kontaktformular ausreicht.

2. Rechtliche Grundlagen

Rechtlich betrachtet ging es bei der Vorlage des BGH um die Frage, wie Art. 5 Abs. 1 Buchstabe c der Richtlinie 2000/31/EG und der auf dieser Richtlinie basierende § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG (Telemediengesetz) auszulegen seien. Letzterer lautet:

Diensteanbieter haben für geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene Telemedien folgende Informationen leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar zu halten: [...]

2. Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post.

Der EuGH hatte nun zu entscheiden, ob die Formulierung "Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen" zwingend die Angabe der Telefonnummer fordert bzw. welche Ausgestaltung der Kontaktaufnahme dem Gesetzeswortlaut und -sinn gerecht wird.

3. Die Entscheidung

In seinem Urteil stellt der EuGH klar, dass nicht allein die Angabe der Telefonnummer eine schnelle Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation gewährleistet, sondern dazu auch andere Kommunikationswege im Stande sind. So reicht auch eine im Rahmen des Internetauftritts angebotene elektronische Anfragemaske aus, sofern auf Anfragen der Verbraucher innerhalb von 30 bis 60 Minuten geantwortet wird. Nur in Ausnahmefällen, etwa, wenn der Verbraucher/Nutzer des Dienstes nach erster elektronischer Kontaktaufnahme keinen Zugang zum Internet hat (z.B. aufgrund einer Urlaubsreise), muss auf Anfrage des Nutzers ein (nichtelektronischer) Kommunikationsweg angeboten werden, der eine effiziente Kontaktaufnahme im Sinne der Richtlinie bzw. des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG ermöglicht (etwa Kontakt über Telefon, etc.).

Die bloße Angabe der E-Mailadresse ohne die Möglichkeit einer alternativen Kontaktaufnahme reiche jedoch nicht aus, um den gesetzlichen Vorschriften zu genügen. Das ergebe sich schon aus dem Wortlaut ("einschließlich der Adresse der elektronischen Post").

4. Fazit

Die Aussage des EuGH ist klar: Ein Diensteanbieter im Internet muss in seinem Impressum zusätzlich zur E-Mail eine weitere Möglichkeit der Kontaktaufnahme angeben. Diese Kontaktaufnahme muss schnell erfolgen können und eine unmittelbare Kommunikation (d.h. ohne Zwischenschaltung von Dritten) zwischen Verbraucher/Nutzer und Diensteanbieter ermöglichen. Es muss jedoch nicht zwingend die Telefonnummer sein.

Unsere Empfehlung an alle impressumspflichtigen Diensteanbieter:

- Überprüfen Sie Ihr Impressum, ob es neben der Angabe der E-Mailadresse eine weitere Möglichkeit der Kontaktaufnahme bietet.
- Falls ja, überprüfen Sie diese Möglichkeit dahingehend, ob sie eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare Kommunikation gewährleistet. Geeignet sind ohne Zweifel: Telefon, Telefax. Auch elektronische Anfragemasken sind zulässig, sofern die Beantwortung der Anfragen nicht länger als 60 Minuten dauert.
- Falls nein, stellen Sie eine weitere Möglichkeit der Kontaktaufnahme durch die entsprechenden Angaben zur Verfügung. Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt die Angabe einer Telefonnummer. Damit sind Sie in jedem Fall auf der sicheren Seite.
- Räumen Sie Ihren potentiellen Kunden auf Anfrage immer die Möglichkeit ein, mit Ihnen in Kontakt treten zu können, ohne dafür das Internet nutzen zu müssen.

Autor:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt