

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

UWG - Schwarze Klausel Nr. 24 - Kundendienst bitte! - Wenn Unternehmer mehr Service versprechen als sie halten können

Der Verkäufer in London sagt: „Den Kundendienst können Sie in allen europäischen Ländern in Anspruch nehmen, auch in Deutschland“. Der deutsche Kunde sagt: „Das ist schön. Dann kaufe ich die Kaffeemaschine“. Wenn aber nicht stimmt, was der Verkäufer sagt, so verstößt er gegen die Schwarze Klausel Nr. 24 des UWG. Lesen Sie dazu jetzt den 25. Teil der [Serie der IT-Recht Kanzlei](#).

Die Klausel

“

„Unzulässige geschäftliche Handlungen im Sinne des § 3 Abs. 3 sind...

Nr. 24: ...die unwahre Angabe oder das Erwecken des unzutreffenden Eindrucks, es sei im Zusammenhang mit Waren oder Dienstleistungen in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union als dem des Warenverkaufs oder der Dienstleistung ein Kundendienst verfügbar;“

”

Falschinfo für die Verbraucher

Diese Klausel erklärt sich fast vollständig von selbst. Wenn jemand in einem Mitgliedstaat der EU - etwa in Frankreich, Spanien oder Polen - ein Produkt kauft oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt und dabei zugesagt bekommt, dass es auch in anderen Mitgliedstaaten der EU einen Kundendienst gibt, obwohl dies nicht stimmt, dann liegt ein Verstoß gegen die Schwarze Klausel Nr. 24 vor. Keine Rolle spielt dabei, ob ganz allgemein von anderen Mitgliedstaaten die Rede ist oder sogar ein ganz bestimmter Mitgliedstaat gemeint ist. Darüber hinaus ist nicht einmal erforderlich, dass der Unternehmer den Verbraucher ausdrücklich eine falsche Auskunft gibt, also lügt. Es genügt, wenn der Unternehmer bloß andeutet, dass ein Kundendienst auch in anderen Mitgliedstaaten vorhanden ist. So z.B., wenn ein Verkäufer in Deutschland einem polnischen Kunden die polnische Fassung einer Bedienungsanleitung in die Hand drückt und auf eine polnische Telefonnummer hinweist, unter der man bei Problemen mit dem Produkt Hilfe bekommen könne und wenn dabei ungesagt bleibt, dass man unter der Nummer lediglich eine weitere, diesmal deutschsprachige Telefonnummer genannt bekommt.

Nichts Neues

Inhaltlich bringt die Schwarze Klausel Nr. 24 nichts Neues. Denn wegen des allgemeinen Irreführungsverbots aus § 5 UWG ist eine solches Verhalten von Unternehmern bereits vor Einführung der Klausel wettbewerbsrechtlich verboten gewesen. Durch die Einführung der Schwarzen Klausel ändert sich hieran nichts.

Kundendienst

Was genau unter dem Begriff „Kundendienst“ zu verstehen ist, sagt uns die Schwarze Klausel nicht. Gemeint ist aber wohl alles, was von der Bevölkerung ganz allgemein als Kundendienst angesehen wird. Nicht ausreichend ist sicherlich, wenn ein Unternehmer lediglich auf eine – vielleicht sogar fremdsprachige – Internetseite verweist oder eine Telefonnummer angibt, unter der keine wirkliche Hilfe zu bekommen ist. Dies wäre nicht als Kundendienst im Sinne der Schwarzen Klausel Nr. 24 anzusehen.

Eine Vorschrift von europäischem Format

Die Schwarze Klausel Nr. 24 ist eine durch und durch europäische Vorschrift, die u.a. der Vereinheitlichung des europäischen Binnenmarkts dienen soll. Der Handel zwischen den Mitgliedstaaten soll nicht dadurch behindert werden, dass – insbesondere – ausländischen Kunden vorgegaukelt wird, sie könnten bei Bedarf in ihrem Heimatland einen Kundendienst in Anspruch nehmen. Zu betonen ist in diesem Zusammenhang, dass natürlich kein Unternehmer wettbewerbsrechtlich dazu verpflichtet ist, in anderen EU-Mitgliedstaaten einen (speziellen) Kundendienst anzubieten. Das kann ihm nicht vorgeschrieben werden. Allerdings darf ein Unternehmer nicht so tun, als würde es auch im Ausland einen Kundendienst geben, wenn das gar nicht stimmt. Es geht bei dieser Schwarzen Klausel somit darum, dass ein Unternehmer den Verbrauchern nichts vormacht – etwa um sie zum Kaufen zu bewegen und sich so gegenüber seinen Konkurrenten einen unlauteren Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

Beispiel

Ein kurzes Beispiel soll zeigen, wo die Klausel Anwendung finden kann.

Susanne aus Berlin findet auf einer polnischen Internetseite einen günstigen Online-Elektronikhändler. Da dort die neue Generation von MP3-Playern deutlich günstiger zu bekommen ist als in den Läden Berlins, entschließt sie sich dazu, das von ihr favorisierte Gerät dort zu bestellen, zumal sie scheinbar auch nicht auf einen Kundendienst verzichten muss, denn auf der Internetseite des Händlers findet sich unter dem Punkt „Service“ und „Deutschland“ eine in Deutschland übliche 01805-Service-Hotline.

Schon nach vier Tagen wird das bestellte Gerät geliefert. Als Susanne nach einer Woche feststellt, dass der linke Ohrstöpsel gelegentlich stumm bleibt und Aussetzer hat, ruft sie bei der angegebenen

deutschen Telefonnummer an. Zu ihrer Enttäuschung meldet sich dort eine männliche Stimme, die in brüchigem, kaum zu verstehenden Englisch darauf hinweist, dass man bei Fragen und Problemen mit einem gekauften Produkt eine E-Mail an den Händler schicken solle. Susanne macht das, doch leider erhält sie darauf keine Antwort.

Der polnische Online-Händler verstößt gegen die Schwarze Klausel Nr. 24. Durch die Angabe der deutschen Hotline auf der Homepage suggeriert er seinen Kunden, sie könnten in Deutschland Kontakt zu einem Kundendienst aufnehmen, der ihnen bei Problemen hilft. Tatsächlich steckt dahinter nur der Hinweis, sich per E-Mail an den Händler zu wenden, wobei letztlich nicht einmal das zum Ziel führt.

Fazit

Die Schwarze Klausel Nr. 24 ist eine weitere konkrete Ausformung des generellen Irreführungsverbots aus § 5 UWG. Ein Unternehmer darf seine Kunden nicht täuschen, um sie womöglich zu einem Produktkauf zu bewegen, den sie bei Kenntnis aller Umstände nicht getätigt hätten. Ein Kunde, der weiß, dass es für ihn (in seinem Heimatland) keinen Kundendienst gibt, wird beim Kauf zurückhaltender sein als derjenige, der das nicht weiß oder sogar vom Gegenteil ausgeht. Deshalb steht einem solchen Verhalten des Händlers die Schwarze Klausel Nr. 24 entgegen.

In der nächsten Woche erfahren Sie mehr über Klausel Nr. 25!

Autor:

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

Rechtsanwalt