von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Kostenpflichtige Kundenhotlines ab dem 13.06.2014 nur noch sehr eingeschränkt zulässig

Das Hauptaugenmerk der Unternehmer hinsichtlich der durch die Verbraucherrechterichtlinie ab dem 13.06.2014 zu beachtenden Vorgaben liegt nach unseren Erfahrungen bei den umfangreichen Änderungen des gesetzlichen Widerrufsrechts des Verbrauchers.

Auch wenn diese Änderungen einen Schwerpunkt der gesetzlichen Neuerungen darstellen, verstecken sich im „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie“ weitere Regelungen von erheblichem Gewicht.

Eine solche ist etwa die Vorschrift des § 312a Abs. 5 BGB n.F., welche Regelungen hinsichtlich der Zulässigkeit bestimmter kostenpflichtiger Kundenhotlines bei Verbraucherverträgen trifft. Trotz ihres „Schattendarseins“ darf diese Vorschrift keinesfalls unterschätzt werden. Sie wird zu einem Umbruch in der Hotlinelandschaft des Ecommerce führen.

Worum geht es?

Unternehmer setzen häufig auf kostenpflichtige Hotlinenummern für den Kundenkontakt, wie etwa auf solche mit der Vorwahl 01805 oder 0900. Zum einen lassen sich insbesondere über Mehrwertdienste unter der Vorwahl 0900 zusätzliche Einnahmen generieren. Zum anderen „schrecken“ teure Hotlines Verbraucher davon ab, wegen „Kleinigkeiten“ zum Telefonhörer zu greifen. Dadurch hält sich das Anfrageaufkommen in Grenzen, der Unternehmer spart Geld.

Auf der anderen Seite hat der Verbraucher ein berechtigtes Interesse daran, den Unternehmer kostengünstig telefonisch zu erreichen, insbesondere dann, wenn es um die Erfüllung von Pflichten des Unternehmers aus einem bereits geschlossenen Vertrag geht.

Durch die neuen gesetzlichen Vorgaben werden mit Wirkung zum 13.06.2014 diese Interessen der Verbraucher sehr deutlich berücksichtigt. Dadurch soll erreicht werden, dass der Verbraucher den telefonischen Kontakt zum Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem bereits geschlossenen Vertrag nicht deswegen meidet, weil ihm hierdurch gesonderte Kosten entstehen. Die gesetzlichen Änderungen führen dazu, dass etliche der derzeitigen Hotlinekonstellationen künftig nicht mehr zulässig sein werden.

Neue gesetzliche Vorgaben

Es ist die Vorschrift des § 312a Abs. 5 BGB n.F., die Unternehmern im Ecommerce einen erheblichen Umstellungsaufwand bescheren wird:

> *„§ 312a Allgemeine Pflichten und Grundsätze bei Verbraucherverträgen; Grenzen der Vereinbarung von Entgelten*
> *(...)*
> *(5) 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 bereithält, ist unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunika- tionsdienstes übersteigt. Ist eine Vereinbarung nach Satz 1 unwirksam, ist der Verbraucher auch gegenüber dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht verpflichtet, ein Entgelt für den Anruf zu zahlen. Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes ist berechtigt, das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes von dem Unternehmer zu verlangen, der die unwirksame Vereinbarung mit dem Verbraucher geschlossen hat.“*

Durch die Vorschrift des § 312a Abs. 5 BGB n.F. wird Artikel 21 der Verbraucherrechterichtlinie in nationales Recht umgesetzt:

> *„Artikel 21*
> *Telefonische Kommunikation*
> *Die Mitgliedstaaten sorgen 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.*
> *Das Recht von Anbietern von Telekommunikationsdiensten, Entgelte für solche Anrufe zu berechnen, bleibt von Unterabsatz 1 unberührt.“*

Aufgrund der Vorschrift des § 312a Abs. 5 BGB n.F. ist es Unternehmern im Rahmen von Verbraucherverträgen ab dem 13.06.2014 untersagt, Hotlines für Fragen und Erklärungen des Verbrauchers zu einem bereits geschlossenen Vertrag vorzuhalten, für deren Nutzung der Verbraucher ein Entgelt zu entrichten hat, welches das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt. Verbrauchervertrag im Sinne des § 312a Abs. 5 BGB n.F. ist dabei jeder Vertrag zwischen einem Unternehmer und Verbraucher, der eine entgeltliche Leistung des

Unternehmers zum Gegenstand hat. Betroffen ist damit insbesondere der Ecommerce im B2C-Bereich.

Welche Rufnummerngassen sind betroffen?

Zunächst muss danach differenziert werden, ob der angebotene Telekommunikationsdienst überhaupt in preislicher Hinsicht vom Anwendungsbereich der Vorschrift des § 312a Abs. 5 BGB n.F. erfasst wird.

Während im Richtlinientext noch die Rede davon ist, dass der Verbraucher nicht verpflichtet werden darf, mehr als den „Grundtarif" im Rahmen einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer hinsichtlich einer „Vertragsangelegenheit" zu bezahlen, spricht die deutsche Umsetzung davon, dass das vereinbarte Entgelt das „Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes" nicht übersteigen darf. Bei der Umsetzung der Vorgabe der Richtlinie in nationales Recht ist damit eine gewisse Aufweichung zu erkennen.

Der „Grundtarif" kann nach hiesiger Auffassung lediglich als das Verbindungsentgelt aufgefasst werden, welches für eine nationale Standardverbindung zu einem Festnetz- oder Mobilfunkanschluss anfällt. Letzteres deswegen, weil ein Unternehmer unseres Erachtens nicht gezwungen werden kann, einen Festnetzanschluss für seine Geschäftstätigkeit vorzuhalten. Zudem hat die Zahl der Mobilfunkanschlüsse die der Festnetzanschlüsse in Deutschland längst überholt, so dass ein Anruf auf einer Mobilfunkrufnummer nahezu ebenso üblich ist wie auf einer Festnetzrufnummer.

Dagegen ist der Begriff des Entgelts „für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes" nach hiesigem Verständnis weiter zu verstehen als der des „Grundtarifs". Das Entgelt kann dabei u.E. über dasjenige hinausgehen, welches für nationale Standardverbindungen zu Festnetz- oder Mobilfunkanschlüssen anfällt, solange der Unternehmer aus dem Herstellen der telefonischen Verbindung zu seiner Hotline keinen entgeltlichen Vorteil zieht.

M.a.W.: Der Verbraucher zahlt in solchen Fällen zwar mehr als den „Grundtarif", dennoch dürfen „Vertragsangelegenheiten" über solche Dienste abgewickelt werden, sofern das für diesen Dienst anfallende Entgelt nur den eigentlichen Telekommunikationsvorgang abdeckt, der Unternehmer hiervon jedoch nicht profitiert, für ihn also kein Mehrwert durch das Herstellen der Telefonverbindung besteht. Ein Beispielsfall wäre das Vorhalten einer sog. „Persönlichen Rufnummer" unter der Vorwahl 0700. Ein Anruf zu einer solchen Rufnummer ist i.d.R. teurer als zu einer konventionellen Festnetzrufnummer, der Angerufene profitiert jedoch nicht in finanzieller Hinsicht durch das Herstellen einer Verbindung zu seiner 0700-Rufnummer.

Ausweislich der Gesetzesbegründung zu § 312a Abs. 5 BGB n.F. liegt der Regelung folgender Gedanke zu Grunde:

> „Dadurch, dass der Verbraucher für einen Anruf bei einer Kundendienst-Hotline des Unternehmers nicht mehr als die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes zu vergüten hat, soll sichergestellt werden, dass der Unternehmer aus dem Betrieb der Hotline keine Gewinne zieht. In Deutschland gewährleisten dies zurzeit unter anderem folgende im TKG genannte Rufnummern:

> 1. entgeltfreie Rufnummern,
> 2. ortsgebundene Rufnummern,
> 3. Rufnummern für mobile Dienste (015, 016 oder 017),
> 4. Rufnummern für Service-Dienste im Sinne von § 3 Nummer 8b TKG, wenn von dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes für das Gespräch kein Entgelt an den Unternehmer abgeführt wird,
> 5. persönliche Rufnummern (0700) und
> 6. nationale Teilnehmerrufnummern (032).“

Nach der Gesetzesbegründung zu § 312a Abs. 5 BGB n.F. sollen damit insbesondere die folgenden Rufnummernkreise auch ab dem 13.06.2014 für telefonische Anfragen des Verbrauchers zu „Vertragsangelegenheiten“ zulässig sein:

- Nummern, die entgeltfrei sind (z.B. Vorwahl 0800, 00800)
- Ortsgebundene Rufnummern (z.B. Vorwahl 089 für München)
- Rufnummern für mobile Dienste (z.B. Vorwahl 0171 für T-Mobile oder 0179 für o2 Germany). Ausgenommen hiervon dürften Kurzwahlen in mobilen Netzen sein, die höher bepreist werden als Anrufe zu Standardrufnummern in diesem mobilen Netz, z.B. Kurzwahl 22 22 22 für ADAC Pannenhilfe)
- Service-Dienste-Rufnummern im Sinne des § 3 Nummer 8b TKG, also insbesondere solche mit der Vorwahl 0180x, sofern der Telekommunikationsdiensteanbieter für das zustandegekommene Gespräch kein Entgelt an den Unternehmer abführt
- Persönliche Rufnummern mit der Vorwahl 0700
- Nationale Teilnehmerrufnummern mit der Vorwahl 032

Hinsichtlich der laut der Gesetzesbegründung weiterhin zulässigen Service-Dienste-Rufnummern, der persönlichen Rufnummern und der nationalen Teilnehmerrufnummern besteht nach unserer Auffassung ein gewisser Widerspruch zum Regelungsziel der Verbraucherrechterichtlinie. Nach diesem soll der Verbraucher ja gerade nur den „Grundtarif“ zu zahlen haben. Bei diesen Rufnummernkreisen kann von einer Bepreisung im Rahmen des „Grundtarifs“ aber keine Rede mehr sein. So kostet ein Anruf zu einer Service-Dienste-Rufnummer mit der Vorwahl 01805 aus den deutschen Mobilfunknetzen bis zu 42 Cent pro Minute. Da die Verbraucherrechterichtlinie einen Vollharmonisierungsansatz verfolgt, verbleibt für den deutschen Gesetzgeber eigentlich kein Spielraum, hier von deren Vorgaben abzuweichen.

Hinsichtlich der Service-Dienste-Rufnummern ist nach der Gesetzesbegründung deren Zulässigkeit für „Vertragsangelegenheiten“ ab dem 13.06.2014 nur noch gegeben, wenn von dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes für das Gespräch kein Entgelt an den Unternehmer abgeführt wird. Da das Entgelt für eine Verbindung zu den Rufnummernkreisen solcher Service-Dienste-Rufnummern meist deutlich über demjenigen für nationale Verbindungen ins Festnetz liegt, wird hier in aller Regel davon auszugehen sein, dass eine entsprechende Ausschüttung an den Unternehmer stattfinden wird, die Verwendung dieser Rufnummern daher ab dem 13.06.2014 für „Vertragsangelegenheiten“ unzulässig ist.

Jedenfalls nicht mehr zulässig für „Vertragsangelegenheiten“ sind Hotlines unter den Vorwahlen 0900 oder 0137.

Faxnummern werden von der Vorschrift des § 312a Abs. 5 BGB n.F. dagegen nicht erfasst, da in der Vorschrift ausdrücklich nur die Rede von einem Anruf ist.

Kein generelles Verbot der kostenpflichtigen Hotline

Weiter muss danach differenziert werden, ob es sich bei der kostenpflichtigen Hotline um die Erbringung eines selbständigen Mehrwertdienstes handelt, oder ob dieser Dienst zur Absicherung eines Leistungsinteresses aus einem bereits zuvor geschlossenen Verbrauchervertrag dient.

§ 312a Abs. 5 BGB n.F. verbietet es Unternehmern daher nicht, auch ab dem 13.06.2014 etwa eine Hotline unter der Vorwahl 0900 für interessierte Verbraucher vorzuhalten, über welche ausschließlich eine vorvertragliche Beratung hinsichtlich des Warenangebots erfolgt. In diesem Fall wird der Verbraucher zwar auch Fragen stellen und ggf. Erklärungen abgeben, jedoch keine solchen, die einen bereits zwischen ihm und dem Unternehmer geschlossenen Vertrag betreffen. Damit wäre sogar denkbar, auch künftig eine Bestellhotline unter der Vorwahl 0900 anzubieten, sofern sichergestellt ist, dass hierüber ausschließlich Bestellungen erfolgen können und keine Fragen und Erklärungen entgegengenommen werden, die einen (zeitlich erst nachgelagert) zu schließenden Vertrag betreffen.

Dagegen wird es ab dem 13.06.2014 nicht mehr zulässig sein, als Unternehmer eine „globale“ Hotline unter der Vorwahl 0900 vorzuhalten, unter welcher sich der Verbraucher vorvertraglich beraten lassen kann, aber gleichzeitig auch Fragen und Erklärungen des Verbrauchers zu einem bereits geschlossenen Vertrag entgegen genommen werden. Erst Recht ist es damit ab dem 13.06.2014 unzulässig, eine Hotline unter der Vorwahl 0900 vorzuhalten, über welche ausschließlich Fragen und Erklärungen zu einem bereits geschlossenen Vertrag entgegen genommen werden.

Unter solchen „Fragen und Erklärungen“ zu einem bereits geschlossenen Vertrag sind dabei alle Äußerungen des Verbrauchers zu Belangen zu fassen, die in irgendeinem Zusammenhang zu dem aus dem Vertrag geschuldeten Leistungsaustausch stehen.

Bei einem geschlossenen Fernabsatzkaufvertrag werden davon etwa Nachfragen hinsichtlich der Zahlungsmodalitäten (z.B. nach Zahlungsart und –eingang), des Versands der Ware (z.B. Versandart, Versandstatus, Änderung der Lieferanschrift, Trackingmöglichkeit), der Produktbeschaffenheit (z.B. Fragen zur Bedienung und Funktionsweise), der Rechnungsstellung (z.B. über Ausstellung einer Rechnung, deren Höhe oder nicht berücksichtigte Rabattierungen) sowie zur Rückabwicklung (z.B. Erstattung des Kaufpreises nach Widerruf) und Erklärungen (etwa Erklärung des Widerrufs oder Rücktritts, Mängelanzeige, Aufforderung zur Nacherfüllung) erfasst sein.

Sobald der Verbraucher irgendeine Frage oder Erklärung, die im Zusammenhang mit einem bereits mit dem Unternehmer geschlossenen Vertrag steht, hat er nach den gesetzlichen Änderungen ein Recht darauf, dass die diesbezügliche telefonische Kommunikation mit dem Unternehmer (maximal) zu einem Entgelt erfolgt, welches das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes nicht übersteigt.

Ergänzend sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass der Verbraucher einen Fernabsatzvertrag ab dem 13.06.2014 auch telefonisch wirksam widerrufen können wird. Nach dem amtlichen Muster der Widerrufsbelehrung ist der Unternehmer zudem künftig gehalten, eine Telefonnummer bei den Angaben zum Widerrufsadressaten in der Widerrufsbelehrung vorzuhalten. Die hier anzugebende Telefonnummer muss dann selbstverständlich eine solche sein, für deren Nutzung kein Entgelt berechnet wird, welches über das Entgelt für die bloße Nutung des Telekommunikationsdienstes hinausgeht. Schließlich dient die künftige Angabe der Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung dazu, dass der Verbraucher hierüber sein Widerrufsrecht ausübt, also eine Erklärung zu einem bereits mit dem Unternehmer geschlossenen Vertrag abgibt.

Selbstverständlich wird es auch ab dem 13.06.2014 noch möglich sein, eigenständige Dienstleistungen über telefonische Mehrwertdienste zu erbringen, etwa die telefonische Rechtsberatung durch einen Rechtsanwalt durch Anwahl einer Hotline unter der Vorwahl 0900. Hierbei erfüllt der Unternehmer seine Verpflichtungen aus dem geschlossenen Vertragsverhältnis gerade auf diesem Wege, es geht dabei nicht um die Entgegennahme von Fragen oder Erklärungen zu einem bereits zuvor geschlossenen Verbrauchervertrag.

Mehrnummern-Strategie sinnvoll?

Nun wäre es denkbar, künftig einfach zwei verschiedene Hotlinenummern vorzuhalten. Eine „Premium-Hotline“ für „vorvertragliche“ Angelegenheiten, und eine Hotline, bei der lediglich das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes anfällt hinsichtlich aller „Vertragsangelegenheiten“. Gegen eine solche Vorgehensweise spricht grundsätzlich nichts, solange sichergestellt ist, dass im Rahmen der „Premium-Hotline“ keine „Vertragsangelegenheiten“ abgewickelt werden können und der Verbraucher auf diesen Umstand und die Nutzungsmöglichkeit der „anderen“ Hotline für „Vertragsangelegenheiten“ auch in transparenter Weise hingewiesen wird.

In der Praxis ist hierbei jedoch zu erwarten, dass der Verbraucher dann auch für „vorvertragliche“ Angelegenheiten die günstigere Hotlinenummer wählen wird und dann vom Unternehmer bzw. dessen Mitarbeitern „abgewimmelt“ werden müsste- was zusätzlichen Aufwand verursacht.

Auch das Vorhalten einer globalen „Premium-Hotline“ z.B. unter der Vorwahl 0900, welcher ein „Auswahlmenü“ vorgeschaltet ist (in dessen Rahmen der Verbraucher zwischen einer Beratung zu „vorvertraglichen“ Angelegenheiten und „Vertragsangelegenheiten“ auswählen kann und bei Auswahl letzterer dann an die günstigere Hotline verwiesen wird), stellt dann keine Lösung dar, wenn bis zu dieser Auswahlmöglichkeit für den Verbraucher bereits die Kosten der „Premium-Hotline“ anfallen.

In der Praxis wird es voraussichtlich darauf hinauslaufen, dass ein Teil der Unternehmer auf kostenneutrale Hotlinenummern umsteigen wird und den dadurch im Rahmen der telefonischen Beratung mangels Einnahmen aus den Verbindungsentgelten nicht mehr gedeckten Aufwand auf die Preise umlegen wird. Weiterhin ist auch denkbar, dass ein Teil der Unternehmer zwar der gesetzlichen Verpflichtung nachkommen wird, eine kostenneutrale Hotlinennummer für „Vertragsangelegenheiten“ anzubieten, der Verbraucher hierbei jedoch anderweitig einen „Nachteil“ erfährt, etwa indem diese „Hotline“ nur zu sehr eingeschränkten Zeiten verfügbar ist oder lange Wartezeiten auftreten bzw. Anrufe

auf dieser Nummer schlicht nicht beantwortet werden.

Fazit

Ob die gesetzlichen Neuerungen in der Praxis tatsächlich – wie vom europäischen Gesetzgeber angedacht – den Verbrauchern zum Vorteil gereichen, wird abzuwarten bleiben. Für telefonischen Support entstehen dem Unternehmer erhebliche Kosten. Diese konnte er bislang abfedern, indem er eine „Premium-Hotline“ vorhielt. Eine solche teure Hotline hielt zum einen aufgrund der hohen Gebühren das Anfrageaufkommen gering, zum anderen konnten die für den Telefonsupport entstehenden Kosten zumindest zum Teil durch die Einnahmen aus einem solchen Mehrwertdienst kompensiert werden.

Fallen diese Möglichkeiten zur Kostenreduzierung durch den Unternehmer weg, wird dieser seine Mehrkosten naturgemäß im Rahmen seiner Preisgestaltung auf den Verbraucher umlegen. Auf der anderen Seite ist damit zu rechnen, dass zwar künftig pro forma eine kostenneutrale Hotline für „Vertragsangelegenheiten“ vorgehalten wird, diese jedoch praktisch für den Verbraucher nutzlos sein wird. Entweder, weil erhebliche Wartezeiten entstehen, oder gar weil bei dieser Hotline nie jemand abnimmt.

Unternehmer sollten sich jedenfalls baldmöglichst auf die gesetzlichen Neuerungen einstellen und den Handlungsbedarf rechtzeitig einplanen. Diese Thematik wird ab dem 13.06.2014 sicherlich auch ein beliebtes Ziel wettbewerbsrechtlicher Abmahnungen sein. Wir beraten Sie gern!

Sie möchten Ihren Verkaufsauftritt künftig professionell anwaltlich absichern lassen? Vertrauen Sie - wie bereits mehr als 40.000 Internetpräsenzen - auf die abmahnsicheren Rechtstexte der IT-Recht Kanzlei!

Sichern Sie eine Verkaufspräsenz im Starter-Paket bereits für 9,90 Euro zzgl. MwSt. monatlich und bis zu 5 verschiedene Verkaufspräsenzen im Premium-Paket für 24,90 Euro zzgl. MwSt. ab.

Denken Sie bereits jetzt an die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)! Stichtag für die Anpassung der Datenschutzerklärung an das neue Datenschutzrecht ist der 25.05.2018. Selbstverständlich erhalten Update-Service-Mandanten der IT-Recht Kanzlei rechtzeitig eine an die neuen Vorgaben der DSGVO angepasste Datenschutzerklärung zur Verfügung gestellt.

Autor:
RA Nicolai Amereller
Rechtsanwalt