

von Dr. Bea Brünen

OLG Köln: Telefonnummer als Pflichtangabe im Impressum?

Die Richter am Kölner Oberlandesgericht (OLG) haben entschieden: Das Impressum eines Online-Shops erfordert nicht zwingend die Angabe einer Telefonnummer. Im Einzelfall kann auch ein Rückruf-System à la Marketplace-Riese Amazon den fernabsatzrechtlichen Informationspflichten genügen. Was bedeutet das für Online-Händler?

A. Fernabsatzrechtliche Informationspflichten

§ 312d Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) sieht für Unternehmer bestimmte Informationspflichten bei sogenannten Fernabsatzverträgen vor.

Zu den Fernabsatzverträgen gehören nach § 312b Abs. 1 BGB Verträge über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, die

- zwischen einem Unternehmer und
- einem Verbraucher
- unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln

abgeschlossen werden.

"Fernkommunikationsmittel" sind hierbei Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien eingesetzt werden können. Zu den Fernkommunikationsmitteln zählen unter anderem

- E-Mail
- Telefon
- Briefe
- Kataloge
- Faxe.

Shop-Betreiber, deren Waren- und Dienstleistungsangebot sich auch an Verbraucher richtet, sprich die im B2C-Bereich tätig sind, müssen demnach in aller Regel die Informationspflichten erfüllen. Welche Informationen Online-Händler konkret bereitstellen müssen, regelt Art. 246a Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB).

Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB sieht vor, dass Händler Verbrauchern unter anderem folgende Informationen zur Verfügung zu stellen müssen:

- Informationen über ihre Identität, bspw. den Handelsnamen
- Anschrift des Ortes, an dem sie niedergelassen sind
- Telefonnummer
- gegebenenfalls Telefaxnummer und E-Mail-Adresse.

B. Telefonnummer als Pflichtangabe im Impressum?

Nach dem Wortlaut des Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB ist die Telefonnummer zwingend mit anzugeben. Lediglich Telefaxnummer und E-Mail-Adresse können nach dem Wortlaut des Gesetzes "gegebenenfalls" mit angegeben werden.

Die Pflicht zur Angabe der Telefonnummer im Impressum kommt ursprünglich aus Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (Verbraucherrechterichtlinie) vom 25.10.2011. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB setzt die Bestimmungen des Art. 6 Abs. 1 Verbraucherrechterichtlinie ins deutsche Recht um. Der Wortlaut des Art. 6 Abs. 1 Verbraucherrechterichtlinie unterscheidet sich jedoch in einigen Punkten von seinem deutschen Bruder. Danach muss der Unternehmer den Verbraucher unter anderem über folgende Punkte informieren:

- die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist
- gegebenenfalls seine Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse, damit der Verbraucher schnell Kontakt zu ihm aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann.

Während nach Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB die Telefonnummer immer mit anzugeben ist, muss sie nach Art. 6 Abs. 1 Verbraucherrechterichtlinie nur "gegebenenfalls" angegeben werden. Art. 6 Abs. 1 Verbraucherrechterichtlinie enthält zusätzlich das Erfordernis einer schnellen und Kontakt- und effizienten Kommunikationsmöglichkeit.

C. Der Streitfall: Amazon bietet lediglich Rückruf-Option an

Trotz des (vermeintlich) eindeutigen Wortlauts in Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 2 EGBGB hat sich die Verkaufsplattform Amazon dagegen entschieden, eine Telefonnummer in das Impressum aufzunehmen.

Stattdessen können Kunden im Rahmen einer Bestellung auf den Verweis "Kontaktieren Sie uns" klicken. Darauf öffnet sich eine Seite mit den verschiedenen Auswahloptionen "E-Mail (Schicken Sie uns eine E-Mail)", "Telefon (Rufen Sie uns an)", oder "Chat (Einen Chat beginnen)". Klicken sie die Schaltfläche "Rufen Sie uns an" an, öffnet sich die nächste Seite, auf der Amazon die Möglichkeit bietet, von einem seiner Mitarbeiter angerufen zu werden. Alternativ wird auf "Allgemeine Hilfsnummern" verwiesen, über den sich ein Fenster mit der Telefonnummer der Verkaufsplattform erreichen lässt.

Der Bundesverband der Verbraucherzentrale sieht in der fehlenden Angabe einer Telefonnummer im Impressum einen Verstoß gegen die Informationspflichten nach § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB und klagte gegen den Marketplace-Riesen.

D. Die Entscheidung: Rückruf-Option ist ausreichend

Das OLG Köln wies die Berufung des Bundesverbands der Verbraucherzentrale zurück (OLG Köln, Urteil vom 08.07.2016, 6 U 180/15). Die Kölner Richter entschieden, dass Betreiber eines Onlineshops nicht zwingend eine Telefonnummer zur Kontaktaufnahme angeben müssen. Zwar sehe der Wortlaut des Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB vor, dass die Telefonnummer stets anzugeben ist. Jedoch müsse die Vorschrift richtlinienkonform ausgelegt werden.

Entsprechend der richtlinienkonformen Auslegung soll die Angabe der Telefonnummer dem Verbraucher primär die schnelle Kontaktaufnahme und die effiziente Kommunikation ermöglichen. Stellt der Unternehmer jedoch ausreichend andere Möglichkeiten zur Verfügung, ist die Angabe einer Telefonnummer nicht zwingend erforderlich. Das von Amazon bereitgestellte Rückruf-System stellt eine derartige andere Möglichkeit der schnellen Kontakt- und effizienten Kommunikationsmöglichkeit dar und genügt damit diesen Anforderungen.

Zwar sieht das Rückruf-System von Amazon mehrere Schritte vor, bis der Verbraucher zur Möglichkeit des Rückrufs gelangt. Jedoch unterscheiden sich die dort vorgesehenen Auswahlmöglichkeiten nach Ansicht der Kölner Richter in der Sache nicht von denen, die auch bei einer telefonischen Hotline abgefragt werden, bis die Verbindung mit einem Mitarbeiter hergestellt wird.

E. Fazit

Die Entscheidung des OLG Köln ist richtig, da die Richtlinie eine sogenannte Vollharmonisierung vorsieht (vgl. Art. 4 Verbraucherrechterichtlinie). Das bedeutet, dass die einzelnen Mitgliedstaaten weder strengere noch weniger strenge Vorschriften erlassen dürfen. Sie müssen sich bei der Umsetzung der Richtlinie in innerstaatliches Recht vielmehr strikt an die von der Richtlinie vorgegebenen Vorschriften halten.

Shop-Betreiber sollten dennoch bis zur höchstrichterlichen Klärung dieser Frage auf Nummer sicher gehen und eine Telefonnummer im Impressum angeben.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)