

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

## Telefonhotline genügt LMIV-Pflichten beim Lebensmittelverkauf nicht

Das Kammergericht Berlin hat entschieden, dass die Pflichtangaben zu Lebensmitteln nach der Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) nicht (alleine) über eine (kostenpflichtige) Telefonhotline bereit gestellt werden können.

### Worum geht es?

Ein leidiges Thema beim Verkauf von Lebensmitteln ist die Einhaltung der umfassenden Informationspflichten nach der LMIV wie etwa bezüglich der Zutaten, Allergene und Nährwerte. Nach Art. 14 Abs. 1 lit. a S. 1 LMIV müssen die Pflichtinformationen vor dem Abschluss des Kaufvertrags verfügbar sein und diese auf dem Trägermaterial des Fernabsatzgeschäfts erscheinen oder durch andere geeignete Mittel, die vom Händler eindeutig anzugeben sind, bereitgestellt werden.

Wird auf solche andere geeignete Mittel zurückgegriffen, so sind die verpflichtenden Informationen über Lebensmittel bereitzustellen, ohne dass der Händler den Verbrauchern zusätzliche Kosten in Rechnung stellt.

Diese umfassenden Daten zur Erfüllung der LMIV-Informationspflichten korrekt zu recherchieren, korrekt darzustellen und zudem auch aktuell zu halten ist gerade bei einem breiten Lebensmittelsortiment eine erhebliche Herausforderung.

Davon kann jeder im E-Commerce tätige Lebensmittelhändler ein Lied singen.

Immer wieder ist zu beobachten, dass sich mancher Händler die LMIV-Informationen in seinen Onlineangeboten „erspart“ und Kunden für die Bereitstellung der LMIV-Informationen auf eine Telefonhotline verweist. Interessenten sollen dann dort anrufen, und die Daten zum Lebensmittel erfragen.

Hier entsteht der Eindruck, als scheuen manche Händler den Aufwand der korrekten Onlinedarstellung der Pflichtinformationen und möchten Verbraucher auf eine telefonische Nachfragemöglichkeit vertrösten.

## (Kostenpflichtige) Hotline (alleine) läuft nicht

Das Kammergericht Berlin (Urteil vom 09.05.2018, Az.: 5 U 152/16) hat entschieden, dass es zur Erfüllung der Informationspflichten nach der LMIV im Onlinehandel nicht ausreichend ist, wenn der Händler den Verbraucher für den Erhalt dieser Informationen auf eine kostenpflichtige Hotline (hier: normale Festnetznummer, keine Sonderrufnummer) verweist.

Hierüber berichtete der Verbraucherzentrale Bundesverband in seinem Newsletter vom 27.03.2019.

Dem Urteil lag folgender Sachverhalt zu Grunde:

Ein größerer Lebensmittel-Onlinehändler hielt auf seinen Internetseiten für die angebotenen Lebensmittel nur unzureichende Informationen im Sinne der LMIV vor. Zum Teil fehlten Hinweise zur enthaltenen Allergenen und Namen und Anschriften der verantwortlichen Lebensmittelunternehmer.

Der Onlinehändler wies Kunden darauf hin, dass diese für Informationen zu den angebotenen Lebensmitteln, insbesondere nach der LMIV, seine Hotline anrufen können. Es handelte sich dabei um eine gewöhnliche Ortsnetzzufnummer im deutschen Festnetz, nicht um eine Sonderrufnummer. Für einen Anruf bei dieser Hotline fielen die normalen Verbindungskosten für einen Anruf in das deutsche Festnetz an.

Der Händler wurde in der Folge vom Verbraucherzentrale Bundesverband abgemahnt und mangels Unterwerfung vor dem LG Berlin wegen dieser Praxis auf Unterlassung verklagt.

Die Parteien stritten nun in der Berufungsinstanz vor dem Kammergericht Berlin weiter.

Das Kammergericht stuft das Verhalten des Lebensmittelhändlers ebenso wie die Vorinstanz als Wettbewerbsverstoß ein.

Dies begründete das Kammergericht in erster Linie damit, dass die Hotline kostenpflichtig sei. Die dem Anrufer entstehenden Kosten (hier: Verbindungskosten in das Festnetz), seien dem beklagten Händler zurechenbar, auch wenn der Kunde diese an seinen Netzbetreiber bezahle.

Da die vom beklagten Händler angebotene Hotline als „anderes Mittel“ eben nicht kostenfrei verfügbar war, konnte das Kammergericht hier „kurzen Prozess“ machen und den Wettbewerbsverstoß bereits deswegen bejahen.

Auf die eigentlich spannende Frage, ob denn eine telefonische Hotline, wenn diese kostenfrei verfügbar ist, etwa durch eine 0800er-Nummer, überhaupt ein „anderes geeignete Mittel“ zur Informationserteilung nach der LMIV bei Internetbestellungen sein kann, musste das Kammergericht daher gar nicht mehr im Detail eingehen.

## Medienbruch macht auch kostenfreie Hotline zur untauglichen Informationsquelle

Das Kammergericht äußerte in seiner Urteilsbegründung jedenfalls erhebliche Zweifel, ob eine kostenfreie telefonische Hotline den Anforderungen an ein „anderes geeignetes Mittel“ im Sinne von Art. 14 LMIV erfüllt.

Hintergrund dieser Zweifel ist der vorherrschende Medienbruch. Ein Interessent, der seine Bestellung über das Internet tätigen möchte, wird dabei zur Verschaffung gesetzlich vorgeschriebener Informationen auf den Wechsel des Kommunikationsmediums verwiesen, indem er eine telefonische Hotline bemühen soll. Dies in aller Regel auch ohne überzeugende sachliche Rechtfertigung, können die Informationen doch im Internet wesentlich besser dargestellt werden als im Rahmen eines Anrufs.

Man stelle sich vor, die Hotline liest dem Kunden das Zutatenverzeichnis vor und muss die enthaltenen Allergene noch besonders hervorheben, um ausreichend auf diese aufmerksam machen zu können.

Das Kammergericht führt an, dass der Onlinekunde ein gleichwertiges Informationsbedürfnis habe wie ein Kunde im stationären Handel. Letzterer könne ohne weiteres die nötigen Informationen der Verpackung des Lebensmittels entnehmen und dessen Informationsbedürfnis würde nicht ausreichend Rechnung getragen, wenn er erst einen auskunftsbereiten und sachkundigen Verkäufer danach befragen müsse. Entsprechendes gelte dann für den Kunden eines Onlineshops, der bezüglich der Pflichtinformationen auf eine Telefonhotline verwiesen werde.

Damit dürfte auch eine kostenlose Telefonhotline für die (alleinige) Erteilung der LMIV-Pflichtinformationen nicht als ausreichend anzusehen sein.

## Umfassender Leitfaden der IT-Recht Kanzlei

Die IT-Recht Kanzlei stellt einen der wohl umfangreichsten Leitfäden zum Thema Lebensmittelverkauf im Internet zur Verfügung. Dort finden Sie insbesondere die Informationspflichten und deren Umsetzung [praxistauglich erläutert](#).

Gerne können Sie sich dort intensiv über die Voraussetzungen für einen rechtssicheren Verkauf von Lebensmitteln im Internet informieren.

## Fazit: Auch kostenfreie Hotline (allein) läuft nicht

Es muss nicht zuletzt aufgrund der Entscheidung des Kammergerichts Berlin allen Händlern, die Lebensmittel über das Internet anbieten davon abgeraten werden, sämtliche oder auch nur teilweise Pflichtinformationen nach der LMIV alleine über eine Hotline zur Verfügung zu stellen.

Diese Angaben müssen direkt beim jeweiligen Onlineangebot dargestellt.

Sie möchten Ihren Internethandel rechts- und abmahnsicher aufstellen? Greifen Sie auf das umfassende Know-how der IT-Recht Kanzlei zurück. Informationen zu den Schutzpaketen der IT-Recht

Kanzlei finden Sie [hier](#).

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt