

EuGH-Urteil: 0180 als Kontaktrufnummer für Vertragskunden unzulässig

Urteil begründet aber kein generelles Verbot von 0180

Die Entscheidung:

Am 02.03.2017 hat der EuGH (Az. 568/15) eine Entscheidung zur Auslegung des Begriffs „Grundtarif“ getroffen und festgestellt, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Verbrauchervertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen. Zu hohe Telefongebühren bei 0180-Service-Rufnummern könnten Verbraucher davon abhalten, sich im Zusammenhang mit ihrem bestehenden Vertrag an ein Unternehmen zu wenden, urteilten die Luxemburger Richter.

Zu den Hintergründen der Entscheidung:

Hintergrund der Entscheidung war eine Unterlassungsklage vor dem Landgericht Stuttgart (Az. 1 O 21/15), die in der kostenpflichtigen Servicenummer einen Verstoß gegen § 312a Absatz 5 Satz 1 BGB sah. Danach ist eine Vereinbarung unzulässig, die einen Verbraucher verpflichtet, wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen geschlossenen Vertrag höhere Kosten zu bezahlen als die, die für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes anfallen. Mit der Vorschrift wird Art. 21 der EU-Verbraucherrechterichtlinie umgesetzt. Sie verbietet, dass Verbraucher für die telefonische Kontaktaufnahme im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag mehr als den Grundtarif bezahlen müssen (sog. Grundtarifregelung). Da der Begriff „Grundtarif“ nicht definiert ist, hatte das Landgericht Stuttgart die Vorabentscheidung des EuGH eingeholt.

Die Folgen der Entscheidung:

0180 darf nicht mehr als Kontaktrufnummer für Verbraucher zu geschlossenen Verträgen eingesetzt werden.

Weiterhin zulässig bleibt 0180 aber insbesondere für:

- ▶ Informationshotlines (außerhalb von geschlossenen Verträgen)
- ▶ Bestellhotlines
- ▶ Buchungshotlines
- ▶ Beratungshotlines (außerhalb von geschlossenen Verträgen)

Vom Anwendungsbereich der „Grundtarifregelung“ ausgenommen sind gemäß § 312 BGB in Deutschland u.a. folgende Verträge: (Bitte nachlesen!!)

- ▶ Unentgeltliche Verträge
- ▶ Verträge im B2B Bereich
- ▶ Verträge über Reiseleistungen nach § 651 BGB, wenn sie im Fernabsatz geschlossen werden
- ▶ Personenbeförderungsverträge
- ▶ Behandlungsverträge nach § 630 BGB
- ▶ Verträge über die Vermietung von Wohnraum
- ▶ Verträge über Versicherungen und Verträge über deren Vermittlung

Fazit:

Die Entscheidung des EuGH beinhaltet kein generelles Verbot von 0180 als Kontakt- oder Servicehotline. Bei individuellen Fragestellungen zur Gestaltung Ihres Rufnummernkonzepts wenden Sie sich bitte an Ihren Berater.