

Verbraucherschutz: Unternehmen sind bei Fernabsatzverträgen oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen nicht verpflichtet, Verbrauchern als Kommunikationsmittel eine Telefonnummer oder E-Mailadresse zur Verfügung zu stellen.

31.07.2019

EuGH, Urteil vom 10.7.2019 – Az.: C-649/17

Mit Urteil vom 10.07.2019 hat der Europäische Gerichtshof in Luxemburg der Klage des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. gegen dem Online-Riesen Amazon vor dem Bundesgerichtshof endgültig einen Riegel vorgeschoben.

Der Bundesverband wollte vom BGH feststellen lassen, dass Amazon mangels Angabe von Telefon- bzw. Telefaxnummer und E-Mail gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoße. Erst nach Durchlaufen mehrerer Schritte könne man bei Amazon mit einem Ansprechpartner in Kontakt treten. Im deutschen Fernabsatzrecht ist der Unternehmer dagegen verpflichtet, „seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse“ zur Verfügung zu stellen (§ 312 d BGB i.V.m. Art. 246 a EGBGB). Damit würde es dem Verbraucher an einem effizienten Mittel zur Kontaktaufnahme fehlen.

Der BGH hatte diese Frage zur Klärung dem EuGH vorgelegt und wollte wissen, ob die Verbraucherrechte-Richtlinie (Richtlinie 2011/83/EU) mit deutschem Recht nicht in Einklang steht. Laut EuGH steht die Richtlinie dem deutschen Recht nicht entgegen, da nicht von einer Verpflichtung zur Neueinrichtung der in Frage stehenden Kommunikationsmittel die Rede ist, sondern lediglich von der Übermittlung solcher, wenn der Unternehmer bereits über diese Art von Kommunikationsmitteln verfügt. Daher erfüllen auch andere Kommunikationsmittel wie das von Amazon eingerichtete Rückrufsystem und der Internet-Chat, aber auch die Bereitstellung eines elektronischen Kontaktformulars die Anforderungen an eine direkte und effiziente Kommunikation.

Fazit:

Die Verbraucherrechte-Richtlinie verpflichtet Unternehmen nur dann zur Bereitstellung von Telefon- und Telefaxnummern bzw. E-Mailadresse, wenn der Unternehmer bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses über diese Kommunikationsmittel verfügte. So lange eine direkte und effiziente Kommunikation gewährleistet ist, kann der Unternehmer auch auf andere Kommunikationsmittel zurückgreifen um seine Informationspflichten zu erfüllen.

Autor: Daniela Tussing

Falls Sie Fragen zu dem Artikel oder zum Verbraucherschutz haben, können Sie uns gerne kontaktieren.

Wir helfen Ihnen schnell und kompetent.

Ihr Ansprechpartner für weitere Fragen ist:

Rechtsanwältin Carolin Bastian LL.M.
Fachanwältin für Gewerblichen Rechtsschutz
WAGNER Rechtsanwälte webvocat® - Small.Different.Better



WAGNER Rechtsanwälte webvocat®

Weitere interessante News finden Sie auf unserer Webseite www.webvocat.de

Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr erhalten möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an: wagner@webvocat.de

Impressum

WAGNER webvocat® Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Attorneys at Law
Großherzog-Friedrich-Str. 40, D-66111 Saarbrücken,
Telefon: +49 681/958282-0, Fax: +49 681 958282-10,
E-Mail: wagner@webvocat.de,
Internet: www.webvocat.de / www.geistigeseigentum.de

Mitglied der Rechtsanwaltskammer des Saarlandes / Member of the Bar Association of the Saarland; UStd-Id/Vat-No.: DE 316412416; / Handelsregister/ Commercial Register: Amtsgericht Saarbrücken HRB 104448, Geschäftsführer / Managing Directors: Manfred Wagner, Daniela Wagner-Schneider, Arnd Lackner; Verantwortlich für den Inhalt: Rechtsanwältin Daniela Wagner-Schneider LL.M.

Rechtliche Hinweise

© 2019 WAGNER webvocat® Rechtsanwaltsgesellschaft mbH. Alle Rechte vorbehalten. Trotz größtmöglicher Sorgfalt bei der Erstellung der bereitgestellten Inhalte übernehmen wir keine Gewähr für deren Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Wir weisen daraufhin, dass die zur Verfügung gestellten Inhalte keine Rechtsberatung darstellen oder diese ersetzen. Verantwortlich für den Inhalt: Rechtsanwältin Daniela Wagner-Schneider LL.M.

Die bereitgestellten Inhalte können Verknüpfungen zu Webseiten Dritter ("externe Links") enthalten. Wir übernehmen keine Haftung für die Inhalte auf den Webseiten Dritter und machen uns deren Inhalte nicht zu Eigen. Die Webseiten Dritter unterliegen der Haftung der jeweiligen Betreiber. Zum Zeitpunkt der Linksetzung waren keine Rechtsverstöße auf den verlinkten Webseiten ersichtlich. Im Falle von Rechtsverstößen auf den Webseiten Dritter distanzieren wir uns ausdrücklich von den Inhalten der entsprechenden Seiten. Eine ständige Kontrolle aller externen Links ist uns ohne konkrete Hinweise auf Rechtsverstöße nicht zumutbar. Bei Kenntnis von Rechtsverstößen werden wir jedoch derartige externe Links unverzüglich löschen.