

Wettbewerbsrecht: Wie teuer dürfen Kundendiensttelefonnummern sein?

23.04.2017

Mit seinem Urteil vom 02. März 2017 (Az. C-568/15) hat der EuGH klargestellt, dass die Kosten für einen Anruf unter einer Kundendiensttelefonnummer nicht die Kosten eines gewöhnlichen Anrufs überschreiten dürfen.

Ursache für das ergangene Urteil war die Verwendung einer Service-Rufnummer (0180-Rufnummer) durch die comtech GmbH. Jene Nummer wurde mitunter Kunden angeboten, die mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingegangen sind und diesbezüglich Kontakt aufnehmen wollten. Eine solche, sogenannte „geografisch nicht gebundene“ Rufnummer verursacht jedoch höhere Kosten als eine gewöhnliche (geografische) Festnetz- oder Mobilfunknummer. Dem EuGH wurde deshalb die Frage vorgelegt, inwieweit der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83 auszulegen ist, ob also eine Service-Rufnummer keine höheren Kosten als eine geografische Rufnummer verursachen darf, wenn der Grund des Telefonats auf einem abgeschlossenen Vertrag beruht.

Nach Art. 21 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, 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.

Der Gerichtshof kam schließlich zu dem Schluss, dass der Begriff „Grundtarif“ im gewöhnlichen Sinn zu verstehen ist, somit die Kosten für einen gewöhnlichen Anruf gemeint sind. Anlass für diese Entscheidung war zum einen die Art der Verwendung des Begriffs in der Richtlinie selbst und zum anderen die Tatsache, dass die Richtlinie verstärkt dem Verbraucherschutz dient. Schließlich könnte jede Auslegung des Begriffs dahingehend, dass dem Verbraucher höhere Kosten als den gewöhnlichen Kosten berechnet werden dürfen, dafür sorgen, dass der Verbraucher aufgrund der zusätzlichen Ausgaben eine Service-Rufnummer nicht in Anspruch nimmt, um seine Rechte aus einem bestehenden Vertrag geltend zu machen.

Fazit

Nach dem EuGH muss der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83/EU verbraucherfreundlich ausgelegt werden. Folglich dürfen, wenn der Unternehmer eine Service-Rufnummer eingerichtet hat und ein Anruf im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag steht, dem Verbraucher keine höhere Kosten auferlegt werden als jene Kosten, die eine gewöhnliche Rufnummer verursachen würde.

Autor: Elina Müller

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

Wir helfen Ihnen schnell und kompetent.



Ihr Ansprechpartner für weitere Fragen ist:

Rechtsanwalt Thorsten Dohmen LL.M.

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 Rechtsanwälte webvocat® Partnerschaft, Attorneys at Law
Großherzog-Friedrich-Str. 40, D-66111 Saarbrücken,
Fon: +49 (0) 681/958282-0, Fax: +49 (0) 681/958282-10,
E-Mail: wagner@webvocat.de,
Internet: www.webvocat.de / www.geistigeseigentum.de

Mitglieder der Rechtsanwaltskammer des Saarlandes / Members of the Bar Association of the Saarland; UStd-Id/Vat-No.: DE 265452894; Partnerschaftsregister / Partnership Register: Amtsgericht Saarbrücken Nr./No. 98, Vertretungsberechtigte Partner/ authorized representatives: Manfred Wagner, Daniela Wagner-Schneider; Verantwortlich für den Inhalt: Rechtsanwältin Daniela Wagner LL.M.

Rechtliche Hinweise

© 2016 WAGNER Rechtsanwälte webvocat® Partnerschaft. 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.