

von Katharina Putz

LG Hamburg: Unzulässigkeit von kostenpflichtiger 01806-Rufnummer für den Kundenservice

Viele Unternehmen bieten Ihren Kundenservice bereits über eine kostenfreie Rufnummer an. Jedoch halten zahlreiche Firmen an Kundenservice-Hotlines fest, die für den Anrufer abweichend von seinem normalen Telefontarif mit zusätzlichen Kosten verbunden sind. Wie es um die Zulässigkeit einer solchen kostenpflichtigen 01806-Kundenservicerufnummer bestellt ist, hat das Landgericht Hamburg in seinem Urteil vom 04.03.2021 (Az.: 312 O 139/20) beurteilt. Lesen Sie mehr zur Entscheidung.

I. Der Sachverhalt

Die Beklagte, Betreiberin eines Paketversands, stellte auf Ihrer Website zur Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice eine kostenpflichtige 01806-Telefonnummer bereit. Pro Anruf entstanden dem Kunden dabei Kosten in Höhe von 20 Cent aus dem Festnetz, sowie maximal 60 Cent aus dem Mobilfunknetz.

Die im Impressum der Beklagten genannte Festnetznummer für die Verwaltung wurde ausdrücklich für den Kundenservice ausgeschlossen.

Der Kläger, der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., mahnte die Beklagte wegen Verwendung dieser entgeltpflichtigen Kundenservice-Hotline außergerichtlich bereits vergeblich ab. Der Kläger sah in der Bereitstellung der kostenpflichtigen Service-Hotline einen Verstoß gegen den Grundsatz des §312a Abs. 5 BGB bei Verbraucherverträgen.

Diese Regelung verbiete Kosten, die über den gewöhnlichen Grundtarif des Verbrauchers hinausgehen. Für den Grundtarif sei dabei der individuelle Tarif zugrunde zulegen, den der Verbraucher für einen Anruf in das Festnetz an seinen Telekommunikationsanbieter zahlen müsse.

Das seien bei einem Verbraucher mit einem Flatrate-Tarif regelmäßig 0 Cent.

Der Kläger stützte dies mit einem Bericht der Stiftung Warentest, wonach bei einer Vielzahl der deutschen Festnetztarife ein Anruf in das deutsche Festnetz gratis sei. Es komme nicht darauf an, welcher Anteil der Anrufer einen solchen Flatrate-Tarif habe, sondern einzig darauf, dass einem Flatrate-Nutzer höhere Kosten entstünden.

Auch bei dem in Deutschland am häufigsten genutzten Standardtarif "T-Net" der Deutschen Telekom ergebe sich kein anderes Ergebnis. Bei diesem Tarif entstehen Kosten von 6,2 Cent pro 1,5 Minuten.

Danach müsse der Verbraucher mehr als 4,5 Minuten mit dem Kundenservice der Beklagten telefonieren, damit der Tarif des Beklagten günstiger wäre als der des Verbrauchers. Gespräche mit der Kundenhotline des Beklagten würden aber nicht so lange dauern.

Die Beklagte sah in ihrer 01806-Rufnummer für den Kundenservice keinen Verstoß gegen §312a Abs. 5 BGB. Nach dieser Regelung seien nur solche Rufnummern unzulässig, bei denen der Unternehmer ein über die Nutzung hinausgehendes Entgelt für sich selbst in Ansatz bringe. Rufnummern für Service-Dienste im Sinne von §3 Nr. 8b TKG, wie die 01806-Kundenservicrufnummer, seien gerade zulässig.

Aufgrund der verschiedenen Tarifmodelle auf dem Markt sei eine rechtssichere Bestimmung eines Grundtarifs ausgeschlossen.

Damit könne nicht ermittelt werden, welche Kosten aus dem Festnetz und aus dem Mobilfunknetz gewöhnlich seien. Der Hinweis der Klägerin, dass es Kunden mit Flatrate-Tarifen gebe, reiche hier nicht aus.

Ausgehend vom meistgenutzten Tarif "T-Net" der deutschen Telekom würde man feststellen, dass ein übliches Kundenservicegespräch mit der Beklagten die angesetzten 20 Cent pro Anruf sogar übersteigen würde.

Im Übrigen wies die Beklagte die Spürbarkeit des Verstoßes zurück, da sie mit einem Live-Chat-System und einem Kontaktformular weitere kostenfreie Kontaktmöglichkeiten anbiete.

II. Die Entscheidung

Mit Urteil vom 04.03.2021 (Az.: Az.: 312 O 139/20) entschied das Landgericht Hamburg, dass die Beklagte mit Verwendung ihrer kostenpflichtigen 01806-Kundenhotline gegen die Regelung des §312a Abs. 5 BGB verstoße.

Nach §312a Abs. 5 BGB sei eine Vereinbarung unwirksam, durch die der Verbraucher verpflichtet werde, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen Ihnen geschlossenen Vertrag über eine Rufnummer anrufe, die der Unternehmer für solche Zwecke bereithalte, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteige.

Der Verbraucher sei nach dieser Regelung also nicht verpflichtet, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme

mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet habe, um mit ihm im Rahmen eines geschlossenen Vertrages Kontakt aufzunehmen.

Der Grundtarif sei dabei an den Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer zu messen. Unbeachtlich sei, ob der Unternehmer mit der Service-Rufnummer Gewinn erziele.

Aufgrund dieser Auslegung sei ein Verstoß der Beklagten gegen §312a Abs. 5 BGB zu bejahen. Die Unzulässigkeit beziehe sich dabei auf die 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz und auf die maximal 60 Cent aus dem Mobilfunknetz. Die von der Beklagten angesetzten Tarife für Festnetz und Mobilfunk würden die Kosten einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer und einer Mobilfunknummer übersteigen.

Beim Festnetztarif liege selbst bei Zugrundelegung des Standardtarifes "T-Net" der Deutschen Telekom mit Kosten von 6,2 Cent pro 1,5 Minuten ein Verstoß vor. Es sei davon auszugehen, dass der relevante Teil einer Kundenanfrage mittels der Hotline eine Dauer von 4,5 Minuten nicht übersteige. Damit wären die von der Beklagten angesetzten 20 Cent pro Anruf höher als die gewöhnlichen geografischen Kosten einer Festnetznummer.

Bezüglich des Mobilfunktarifs von maximal 60 Cent habe die Klägerin vorgetragen und Beweis angetreten, dass in Deutschland Flatrate-Tarife üblich seien. Dem ist die Beklagte nicht ausreichend entgegengetreten. Da die Kosten von maximal 60 Cent die üblichen Kosten von 0 Cent eines Flatrate-Kunden übersteigen, liege auch hier ein Verstoß gegen §312a Abs. 5 BGB vor.

Das Landgericht Hamburg bejaht in seinem Urteil auch die Spürbarkeit des Verstoßes der Beklagten. Dabei komme es nicht darauf, ob die Kosten in Höhe von 20 Cent oder maximal 60 Cent die finanzielle Schmerzgrenze des Verbrauchers darstellen. Entscheidend sei, dass die Kosten eine zusätzliche Hürde für die Kontaktaufnahme des Verbrauchers mit der Beklagten darstellen, da oft mehrere Anrufe bei der Beklagten erforderlich sein könnten.

III. Fazit

Die Entscheidung des Landgerichts Hamburg zeigt, dass die Verwendung entgeltpflichtiger Kundenservice-Hotlines unzulässig ist, sofern sie die Kosten einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer übersteigen. Ein Verbot ergibt sich unmittelbar aus § 312a Abs. 5 BGB, der nicht erst dann einschlägig ist, wenn zusätzliche Kosten jenseits der Verbindungskosten erhoben werden.

Wegen der überwiegend verbreiteten Flatrate-Tarife übersteigt eine Hotline damit die zulässigen Kosten regelmäßig, sobald sie überhaupt kostenpflichtig ist.

Daher ist bei vielen Firmen der Trend zu erkennen, den Kundenservice über kostenfreie 0800- oder Festnetzrufnummer anzubieten.

Online-Händler sollten im Interesse der Rechtssicherheit unbedingt davon absehen, irgendwie kostenpflichtige Service-Hotlines anzubieten.

Autor:

Katharina Putz

Wissenschaftliche Mitarbeiterin