

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Angabe von Kundeninformationen sind Pflicht bei der Verwendung von Mehrwertdiensternummern

Viele Online-Händler verwenden im Rahmen ihrer Online-Präsenz so genannte Mehrwertdiensternummern (z. B. 0180- oder 0900-Rufnummern) und bieten über diese Rufnummern telefonische Auskunfts- oder Beratungsleistungen (Support) für ihre Kunden an. Dabei wird neben der reinen Telefonverbindung, die über den Telefonanbieter des Kunden hergestellt und abgerechnet wird, zusätzlich eine entgeltliche Dienstleistung vom Händler selbst erbracht (z. B. telefonischer Support), die ebenfalls über den Telefonanbieter des Kunden abgerechnet wird.

Bei der Verwendung von Mehrwertdiensternummern im Rahmen von Online-Präsenzen sind nicht nur besondere Pflichten zur Preisauszeichnung nach dem TKG sondern auch einige fernabsatzrechtliche Sondervorschriften - insbesondere die Angabe von Kundeninformationen (!) - zu beachten.

Im Einzelnen sind hierbei folgende Vorschriften zu beachten:

1. § 66a TKG

Zum einen ist die Vorschrift des § 66a TKG zu beachten. Danach hat, wer gegenüber Endnutzern Premium-Dienste, Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste, Service-Dienste, Neuartige Dienste oder Kurzwahldienste anbietet oder dafür wirbt, dabei den für die Inanspruchnahme des Dienstes zu zahlenden Preis zeitabhängig je Minute oder zeitunabhängig je Inanspruchnahme einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile anzugeben. Bei Angabe des Preises ist der Preis gut lesbar, deutlich sichtbar und in unmittelbarem Zusammenhang mit der Rufnummer anzugeben.

2. Fernabsatzrechtliche Sondervorschriften

Da es sich bei solchen Service-Angeboten zugleich auch um Angebote zum Abschluss von Fernabsatzverträgen handelt, sind zusätzlich folgende für den Fernabsatz geltende Vorschriften zu beachten:

a) Preisangabenverordnung

Nach § 1 Abs. 2 Nr. 1 PAngV hat, wer Letztverbrauchern gewerbs- oder geschäftsmäßig oder regelmäßig in sonstiger Weise Waren oder Leistungen zum Abschluss eines Fernabsatzvertrages anbietet, zusätzlich anzugeben, dass die für Waren oder Leistungen geforderten Preise die Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile enthalten.

Folge: Bei den Preisangaben für Mehrwertdiensternummern ist zwingend zusätzlich darauf hinzuweisen, dass der angegebene Preis die Umsatzsteuer enthält. Dies kann entweder durch einen entsprechenden Hinweis direkt bei der Preisangabe oder mittels eines Sternchenhinweises bewerkstelligt werden.

Beispiele:

0900-123456 (49 ct inkl. MwSt./Minute aus dem dt. Festnetz, höchstens 2,99 Euro inkl. MwSt./Minute aus dem Mobilfunknetz)

oder

0900-123456 (49 ct*/Minute aus dem dt. Festnetz, höchstens 2,99 Euro*/Minute aus dem Mobilfunknetz)

(...)

*inkl. MwSt.

b) Fernabsatzrechtliche Vorschriften des BGB und des EGBGB

Nach § 312c Abs. 1 BGB i. V. m. Artikel 246 § 1 muss der Unternehmer dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung insbesondere folgende Informationen in einer dem eingesetzten Fernkommunikationsmittel entsprechenden Weise klar und verständlich zur Verfügung stellen:

- Informationen zur Identität des Anbieters
- Informationen zu den wesentlichen Merkmalen der Dienstleistung
- Informationen zum Zustandekommen des Vertrages
- Informationen zu Zahlung und Lieferung
- Informationen zum Widerrufsrecht

3. Mögliche Folgen bei Verstößen

Bei Verstößen gegen die vorgenannten Vorschriften drohen wettbewerbsrechtliche Abmahnungen. Darüber hinaus droht bei einem Verstoß gegen die Vorschrift des § 66a TKG auch ein Bußgeld durch die Bundesnetzagentur.

Online-Händler, die Mehrwertdienste im oben genannten Sinne anbieten sind daher gut beraten, die entsprechenden Vorschriften zu beachten.

(Auszüge des Textes wurden auch veröffentlicht im IT-Rechts-Lexikon 2010)

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht