



BUNDESGERICHTSHOF

IM NAMEN DES VOLKES

URTEIL

I ZR 163/16

Verkündet am:
19. Dezember 2019
Führinger
Justizangestellte
als Urkundsbeamtin
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

BGHR: ja

Rückrufsystem II

Richtlinie 2011/83/EU Art. 6 Abs. 1 Buchst. c; EGBGB Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2, § 4 Abs. 1, Abs. 3; BGB § 312d Abs. 1 Satz 1

Hat der Verbraucher beim Bestellvorgang in einem Onlineshop vor Abschluss der Bestellung die Möglichkeit, einen mit "Kontaktieren Sie uns" gekennzeichneten elektronischen Verweis ("Link") zu betätigen und so mit dem Verkäufer in schriftlicher Form durch eine E-Mail oder einen Internet-Chat Kontakt aufzunehmen oder aber sich von ihm über ein Rückrufsystem sofort oder innerhalb von fünf Minuten und damit zeitnah zurückrufen zu lassen, genügt dies den Informationspflichten über die Kontaktmöglichkeiten gemäß Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 und § 4 Abs. 1 EGBGB.

BGH, Urteil vom 19. Dezember 2019 - I ZR 163/16 - OLG Köln
LG Köln

Der I. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat auf die mündliche Verhandlung vom 19. Dezember 2019 durch den Vorsitzenden Richter Prof. Dr. Koch, den Richter Dr. Löffler, die Richterin Dr. Schwonke und die Richter Feddersen und Odörfer

für Recht erkannt:

Die Revision gegen das Urteil des 6. Zivilsenats des Oberlandesgerichts Köln vom 8. Juli 2016 wird auf Kosten des Klägers zurückgewiesen.

Von Rechts wegen

Tatbestand:

- 1 Der Kläger ist der Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und weiterer Verbraucherorganisationen in Deutschland und in die Liste nach § 4 UKlaG eingetragen. Die Beklagte betreibt unter der Internetadresse www. .de einen Onlineshop.
- 2 Bei dem Bestellvorgang im Onlineshop der Beklagten hatte der Besteller im August 2014 vor Abschluss der Bestellung die Möglichkeit, einen mit "Kontaktieren Sie uns" gekennzeichneten elektronischen Verweis ("Link") zu betätigen. Dadurch gelangte der Besteller auf eine Seite, auf der er unter der Überschrift "Kontaktieren Sie uns" und dem Hinweis "Wie möchten Sie uns kontaktieren?" die Auswahloption "E-Mail (Schicken Sie uns eine E-Mail)", "Telefon (Rufen Sie uns an)" und "Chat (Einen Chat beginnen)" erhielt. Eine Telefaxnummer war dort nicht angegeben. Wurde die als Link ausgebildete Schaltflä-

che "Rufen Sie uns an" angeklickt, öffnete sich eine weitere Internetseite, auf der der Nutzer die Möglichkeit erhielt, seine Telefonnummer anzugeben und sich anrufen zu lassen ("Jetzt anrufen" und "In 5 Minuten anrufen"). Auf derselben Seite befand sich außerdem der Hinweis: "Wenn Sie es vorziehen, können Sie auch unsere allgemeine Hilfsnummer anrufen". Über den Verweis "allgemeine Hilfsnummer" öffnete sich ein Fenster mit Telefonnummern der Beklagten, das folgenden Text enthielt:

Allgemeine Hilfsnummer

Bitte beachten Sie: Wir empfehlen stattdessen die Verwendung der Funktion "Jetzt anrufen", um schnell Unterstützung zu erhalten. Wir können Ihnen auf der Grundlage Ihrer bereits zur Verfügung gestellten Informationen sofort helfen.

Sollten Sie es vorziehen, die allgemeine Hilfsnummer anzurufen, beachten Sie bitte, dass Sie eine Reihe von Fragen zur Überprüfung Ihrer Identität beantworten müssen.

Sollten Sie uns auf die herkömmliche Weise kontaktieren wollen, erreichen Sie uns auch unter folgenden Rufnummern: ...

3 Unter der auf der Internetseite der Beklagten zu findenden Angabe "Impressum" gelangte der Nutzer über die Schaltfläche "Kontaktieren Sie uns" zu der Seite mit der Option, sich anrufen zu lassen.

4 Der Kläger ist der Ansicht, die Beklagte informiere die Verbraucher entgegen ihrer Pflicht zur Ermöglichung einer effizienten Kommunikation unzureichend über ihre Telefon- und Telefaxnummer. Eine Telefaxnummer werde nicht angegeben. Die Beklagte habe zudem nicht klar und verständlich eine Telefonnummer angegeben. Der angebotene Rückrufservice reiche nicht aus, da eine Vielzahl von Schritten erforderlich sei, um in Kontakt mit der Beklagten zu treten. Der Kläger hat zuletzt beantragt,

der Beklagten unter Androhung von Ordnungsmitteln zu verbieten,

im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern auf der Internetseite unter der Adresse www. .de vor Abgabe der Vertragserklärung

a) eine Telefonnummer lediglich in der Weise wie in Anlage K 1 abgebildet zur Verfügung zu stellen,

und/oder

b) eine Telefaxnummer nicht zur Verfügung zu stellen,

hilfsweise

der Beklagten unter Androhung von Ordnungsmitteln zu verbieten,

im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern auf der Internetseite unter der Adresse www. .de vor Abgabe der Vertragserklärung bezüglich Produkten, die von der Beklagten verkauft werden,

a) eine Telefonnummer lediglich in der Weise wie in Anlage K 1 abgebildet zur Verfügung zu stellen,

und/oder

b) eine Telefaxnummer nicht zur Verfügung zu stellen.

5 Der Kläger hat die Beklagte außerdem auf Erstattung vorgerichtlicher Abmahnkosten in Höhe von 200 € nebst Zinsen in Anspruch genommen.

6 Das Landgericht hat die Klage abgewiesen. Die Berufung des Klägers ist ohne Erfolg geblieben (OLG Köln, WRP 2016, 1396). Mit seiner vom Berufungsgericht zugelassenen Revision, deren Zurückweisung die Beklagte beantragt, verfolgt der Kläger seine Klageanträge weiter.

7 Der Senat hat mit Beschluss vom 5. Oktober 2017 (GRUR 2018, 100 = WRP 2018, 72 - Rückrufsystem I) dem Gerichtshof der Europäischen Union folgende Fragen zur Auslegung von Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher (ABl. 2011 L 304, S. 64, nachfolgend: Richtlinie 2011/83/EU) vorgelegt:

1. Können die Mitgliedstaaten eine Bestimmung vorsehen, die - wie die Bestimmung des Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 2 EGBGB - den Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher im Rahmen des Abschlusses von Fernabsatzverträgen vor Abgabe von dessen Ver-

tragserklärung [nicht nur gegebenenfalls, sondern] stets seine Telefonnummer zur Verfügung zu stellen?

2. Bedeutet die in [der deutschen Sprachfassung des] Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU verwendete Wendung "gegebenenfalls", dass ein Unternehmer nur über in seinem Unternehmen bereits faktisch vorhandene Kommunikationsmittel informieren muss, er also nicht gehalten ist, einen Telefon- oder Telefaxanschluss bzw. ein E-Mail-Konto neu einzurichten, wenn er sich entschließt, in seinem Unternehmen auch Fernabsatzverträge abzuschließen?

3. Falls die Frage 2 bejaht wird:

Bedeutet die in [der deutschen Sprachfassung des] Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU verwendete Wendung "gegebenenfalls", dass nur solche Kommunikationsmittel bereits in einem Unternehmen vorhanden sind, die vom Unternehmer tatsächlich jedenfalls auch für den Kontakt zu Verbrauchern im Rahmen des Abschlusses von Fernabsatzverträgen eingesetzt werden, oder sind auch solche Kommunikationsmittel im Unternehmen vorhanden, die vom Unternehmer bislang ausschließlich zu anderen Zwecken, wie etwa der Kommunikation mit Gewerbetreibenden oder Behörden genutzt werden?

4. Ist die in Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU erfolgte Aufzählung der Kommunikationsmittel Telefon, Telefax und E-Mail abschließend, oder kann der Unternehmer auch andere, dort nicht genannte Kommunikationsmittel - wie etwa einen Internet-Chat oder ein telefonisches Rückrufsystem - einsetzen, sofern dadurch eine schnelle Kontaktaufnahme und eine effiziente Kommunikation sichergestellt ist?

5. Kommt es bei der Anwendung des Transparenzgebots des Art. 6 Abs. 1 Satz 1 der Richtlinie 2011/83/EU, nach dem der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über die in Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU genannten Kommunikationsmittel informieren muss, darauf an, dass die Information schnell und effizient erteilt wird?

8

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat hierüber durch Urteil vom 10. Juli 2019 (C-649/17, GRUR 2019, 958 = WRP 2019, 97 - Bundesverband/Amazon EU) wie folgt entschieden:

Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU ist zum einen dahin auszulegen, dass er einer nationalen Regelung wie der im Ausgangsverfahren streitigen entgegensteht, nach der ein Unternehmer verpflichtet ist, vor Abschluss eines Vertrags mit einem Verbraucher im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen im Sinne von Art. 2 Nr. 7 und 8 dieser Richtlinie stets seine Telefonnummer anzugeben. Zum anderen impliziert diese Bestimmung keine Verpflichtung des Unternehmers, einen Telefon- oder Telefaxanschluss bzw. ein E-Mail-Konto neu einzurichten, damit die Verbraucher mit ihm in Kontakt treten können. Sie verpflichtet den Unternehmer nur dann zur Übermittlung der Telefon- oder Telefaxnummer bzw. seiner E-Mail-Adresse, wenn er über diese Kommunikationsmittel mit den Verbrauchern bereits verfügt.

Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83 ist dahin auszulegen, dass diese Bestimmung zwar den Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher ein Kommunikationsmittel zur Verfügung zu stellen, das geeignet ist, die Kriterien einer direkten und effizienten Kommunikation zu erfüllen, doch steht diese Bestimmung dem nicht entgegen, dass der Unternehmer andere Kommunikationsmittel als die in ihr genannten zur Verfügung stellt, um diese Kriterien zu erfüllen.

Entscheidungsgründe:

9 I. Das Berufungsgericht hat angenommen, dem Kläger stünden Ansprüche weder aus § 2 Abs. 1 UKlaG noch aus §§ 8, 3, 3a, 5a UWG, jeweils in Verbindung mit § 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB zu. Dazu hat es ausgeführt:

10 Die Verpflichtung des Unternehmers zur Information des Verbrauchers über seine Telefonnummer und Telefaxnummer im Sinne von § 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB sei im Lichte von Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher dahingehend auszulegen, dass die danach geschuldeten Informationen dem Verbrau-

cher primär die schnelle Kontaktaufnahme und effiziente Kommunikation ermöglichen. Stelle der Unternehmer ausreichend andere Möglichkeiten zur Verfügung, sei weder die Angabe einer Telefonnummer noch die Angabe einer Telefaxnummer vor der Vertragserklärung des Verbrauchers zwingend erforderlich. Diesen Anforderungen genüge die Beklagte, indem sie mit ihrem Rückrufsystem und den Möglichkeiten, per Chat oder E-Mail mit ihr Kontakt aufzunehmen, dem Verbraucher ausreichende anderweitige Kommunikationsmöglichkeiten einräume. Der Kläger rüge im Hinblick auf das Rückrufsystem ohne Erfolg, die Beklagte sehe mehrere Schritte vor, bis der Verbraucher zur Möglichkeit des Rückrufs gelange. Die dort vorgesehenen Auswahlmöglichkeiten unterschieden sich in der Sache nicht von denen, die auch bei einer telefonischen Hotline abgefragt würden, bis die Verbindung mit einem Mitarbeiter hergestellt werde. Zudem habe das Kommunikationssystem der Beklagten bei verschiedenen Vergleichstests deutlich besser abgeschnitten als das anderer Unternehmen, die konventionelle Hotlines für ihren Kundenservice verwendeten.

- 11 II. Die hiergegen gerichtete Revision des Klägers hat keinen Erfolg.
- 12 1. Die vom Kläger geltend gemachten Ansprüche auf Unterlassung (§ 2 Abs. 1 UKlaG, § 8 Abs. 1, §§ 3, 3a, § 5a Abs. 2 und 4 UWG) und Erstattung von Abmahnkosten (§ 12 Abs. 1 Satz 2 UWG) setzen voraus, dass die Beklagte eine Informationspflicht gemäß § 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB verletzt hat. Daran fehlt es im Streitfall.
- 13 2. Nach Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, zur Verfügung zu stellen. Gemäß Art. 246a § 4 Abs. 1 EG-

BGB muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen. Diesen Anforderungen genügen die von der Beklagten auf ihrer Internetseite gegebenen Informationen.

14 a) Die Regelungen in Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 und § 4 Abs. 1 EGBGB dienen der Umsetzung von Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU und sind angesichts der nach Art. 4 der Richtlinie 2011/83/EU angestrebten Harmonisierung im Lichte dieser Bestimmung auszulegen (BGH, GRUR 2018, 100 Rn. 16 - Rückrufsystem I). Danach informiert der Unternehmer den Verbraucher, bevor dieser durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, in klarer und verständlicher Weise über die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist, und gegebenenfalls seine Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse, damit der Verbraucher schnell Kontakt zu ihm aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann, sowie gegebenenfalls die Anschrift und Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt.

15 b) Die Wendung "gegebenenfalls" in Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU ist nach dem Kontext der Bestimmung und dem von der Richtlinie verfolgten Zweck dahin auszulegen, dass sie die Fälle erfasst, in denen der Unternehmer über eine Telefonnummer oder Telefaxnummer verfügt und er diese nicht allein zu anderen Zwecken als dem Kontakt mit den Verbrauchern verwendet. Anderenfalls verpflichtet ihn diese Bestimmung nicht, den Verbraucher über diese Telefonnummer zu informieren oder gar einen Telefon- oder Faxanschluss bzw. ein E-Mail-Konto neu einzurichten, damit die Verbraucher mit ihm in Kontakt treten können (EuGH, GRUR 2019, 958 Rn. 37 ff., Rn. 51 - Bundesverband/Amazon EU). Die Bestimmung gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU erlaubt es zudem, dass der Unternehmer andere Kom-

munikationsmittel zur Verfügung stellt als solche für die Kommunikation per Telefon, Telefax oder E-Mail, um die Kriterien einer direkten und effizienten Kommunikation zu erfüllen. Dies kann beispielsweise durch ein elektronisches Kontaktformular geschehen, durch das sich die Verbraucher über das Internet an den Unternehmer wenden können und über das sie eine schriftliche Antwort erhalten oder schnell zurückgerufen werden können. Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU steht insbesondere einer Praxis nicht entgegen, nach der ein Unternehmer, der Waren oder Dienstleistungen online anbietet und eine Telefonnummer hat, die nach wenigen Klicks verfügbar ist, den Verbraucher ermuntert, andere, nicht in dieser Bestimmung angeführte Kommunikationsmittel zu benutzen, wie einen Internet-Chat oder ein Rückrufsystem, damit der Verbraucher schnell mit ihm in Kontakt treten und effizient mit ihm kommunizieren kann, sofern die Informationen, die der Unternehmer nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU zur Verfügung stellen muss, insbesondere die genannte Telefonnummer, in klarer und verständlicher Weise zugänglich gemacht werden. Geht es - wie im Streitfall - um den Verkauf verschiedener Waren online über eine Internetseite, steht es der Erfüllung der Anforderungen an eine klare und verständliche Information im Sinne von Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83/EU nicht entgegen, wenn die Telefonnummer erst nach einer Reihe von Klicks verfügbar ist (EuGH, GRUR 2019, 958 Rn. 37 ff., Rn. 52 - Bundesverband/Amazon EU).

16 c) Die von der Beklagten auf ihrer Internetseite den Verbrauchern vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellten Informationen zu einer Kontaktaufnahme genügten diesen Anforderungen.

17 aa) Der Verbraucher hatte beim Bestellvorgang im Onlineshop der Beklagten vor Abschluss der Bestellung die Möglichkeit, einen mit "Kontaktieren Sie uns" gekennzeichneten elektronischen Verweis ("Link") zu betätigen und so mit der Beklagten in schriftlicher Form durch eine E-Mail oder einen Internet-Chat

Kontakt aufzunehmen oder aber sich von der Beklagten über ein Rückrufsystem sofort oder innerhalb von fünf Minuten und damit zeitnah zurückrufen zu lassen. Da diese Möglichkeiten den Anforderungen an eine schnelle Kontaktaufnahme genügen und eine effektive Kommunikation sicherstellen (vgl. BGH, GRUR 2018, 100 Rn. 27 - Rückrufsystem I), reichten sie nach den dargelegten Grundsätzen des Gerichtshofs der Europäischen Union bereits für sich genommen aus, um die im Lichte des Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU ausgelegten Anforderungen des Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 und § 4 Abs. 1 EGBGB zu erfüllen.

18 bb) Aus den vorstehenden Gründen ist eine über die von der Beklagten angebotenen Kontaktmöglichkeiten hinausgehende Angabe einer Telefaxnummer bei unionsrechtskonformer Auslegung durch Art. 246a § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB nicht geboten.

19 cc) Das Berufungsgericht hat außerdem mit Recht angenommen, dass die von der Beklagten auf ihrer Internetseite gegebenen Informationen zu den Möglichkeiten einer Kontaktaufnahme über das Telefon für sich genommen den gesetzlichen Anforderungen zur Klarheit und Verständlichkeit genügen.

20 (1) Gemäß Art. 246a § 4 Abs. 1 EGBGB muss der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen nach den §§ 1 bis 3 des Art. 246a EGBGB vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen. Nach Art. 246a § 4 Abs. 3 Satz 1 EGBGB hat der Unternehmer bei einem Fernabsatzvertrag die Informationen in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zur Verfügung zu stellen. Diese Vorschriften dienen der Umsetzung von Art. 6 Abs. 1 Satz 1 sowie Art. 8 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83/EU und sind im Lichte dieser Bestimmungen auszulegen.

- 21 (2) Die Revision macht geltend, der Annahme einer klaren und verständlichen Information über die Telefonnummer der Beklagten stehe vorliegend der komplexe Ablauf entgegen, nach dem es dem Verbraucher nur unter Mühen und über das Durchklicken verschiedener untereinander verschachtelter Seiten möglich sei, die Telefonnummer der Beklagten überhaupt in Erfahrung zu bringen. Dem kann nicht zugestimmt werden.
- 22 (3) Nach der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union impliziert der Umstand, dass die Telefonnummer erst nach einer Reihe von Klicks verfügbar ist, als solcher nicht, dass die verwendete Art und Weise bei einer Situation wie der im Streitfall in Rede stehenden, die einen Unternehmer betrifft, der den Verkauf verschiedener Waren ausschließlich online über eine Internetseite betreibt, nicht klar und verständlich ist (EuGH, GRUR 2019, 958 Rn. 37 ff., Rn. 52 - Bundesverband/Amazon EU). Andere Umstände, die gegen die Klarheit und Verständlichkeit der Information über die Telefonnummer sprechen könnten, hat das Berufungsgericht nicht festgestellt. Sie sind auch sonst nicht ersichtlich.
- 23 III. Eine erneute Vorlage an den Gerichtshof der Europäischen Union nach Art. 267 Abs. 3 AEUV ist nicht veranlasst (vgl. EuGH, Urteil vom 6. Oktober 1982 - 283/81, Slg. 1982, 3415 Rn. 21 = NJW 1983, 1257 - Cilfit u. a.; Urteil vom 1. Oktober 2015 - C-452/14, GRUR Int. 2015, 1152 Rn. 43 - Doc Generici, mwN). Die sich im Streitfall stellenden entscheidungserheblichen Fragen zur Auslegung des Unionsrechts hat der Gerichtshof der Europäischen Union mit seiner in diesem Verfahren ergangenen Entscheidung vom 10. Juli 2019 (GRUR 2019, 958 - Bundesverband/Amazon EU) geklärt.

24 IV. Danach ist die Revision des Klägers mit der Kostenfolge aus § 97 Abs. 1 ZPO zurückzuweisen.

Koch

Löffler

Schwonke

Feddersen

Odörfer

Vorinstanzen:

LG Köln, Entscheidung vom 13.10.2015 - 33 O 233/14 -

OLG Köln, Entscheidung vom 08.07.2016 - 6 U 180/15 -