**DASV**

Deutsche Anwalts- und

Steuerberatervereinigung

für die mittelständische

Wirtschaft e. V.

**Keine Pflicht für Online-Händler zur Angabe einer Telefonnummer.**

ein Artikel von Rechtsanwalt Manfred Wagner und Rechtsanwalt Thorsten Dohmen, Saarbrücken

**Gemäß § 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a Abs. 1 Nr. 2 EGBGB sind Online-Händler verpflichtet, eine Telefonnummer anzugeben, unter welcher sie für ihre Kundenerreichbar sind.**

Die Verbraucherzentrale Bundesverband hatte Klage gegen den Online-Händler Amazon erhoben, da dieser für die telefonische Kontaktaufnahme in erster Linie einen Rückrufservice anbot, während eine Telefonnummer erst über mehrere Unterseiten auffindbar war.

Mit Urteil vom 19. Dezember 2019 (Az.: I ZR 163/16) entschied der BGH, dass diese Praxis nicht rechtswidrig ist. Dem Urteil ging ein Vorabentscheidungsverfahren des EuGH voraus, welcher entschieden hatte, dass die oben genannte deutsche Regelung, welche zwingend die Angabe einer Telefonnummer vorsieht, europarechtswidrig ist. Nach Auffassung des EuGH sehe die dem deutschen Gesetz zugrundeliegende Richtlinie zwar vor, dass dem Verbraucher die Möglichkeit gegeben sein muss, mit dem Unternehmer schnell in Kontakt zu treten und effizient mit ihm zu kommunizieren.  Eine generelle Verpflichtung, per Telefon zu kommunizieren, sei für Online-Händler jedoch unzumutbar.

Somit verstößt ein Rückrufservice nicht von vorneherein gegen Art. 246a Abs. 1 Nr. 2 EGBGB. Der BGH sah im konkreten Fall keinen Nachteil gegenüber üblichen Hotlines, zumal der Rückrufservice von Amazon in Tests besser abgeschnitten habe, als die Hotlines anderer Unternehmen.

**Fazit:**

Stellt ein Online-Händler seinen Kunden keine Telefonnummer zur Verfügung liegt hierin nicht automatisch ein Verstoß gegen die Informationspflichten aus Art. 246a EGBGB. Entscheidend ist, dass der Verbraucher eine direkte und effiziente Möglichkeit hat, mit dem Händler zu kommunizieren, dies muss jedoch nicht unbedingt eine Telefonnummer sein.

Der Autor ist Mitglied der Deutschen Anwalts- und Steuerberatervereinigung für die mittelständische Wirtschaft e.V.

Für Rückfragen steht Ihnen der Autor gerne zur Verfügung

Rechtsanwalt Manfred Wagner

WAGNER webvocat® Rechtsanwaltsgesellschaft mbH

Großherzog-Friedrich-Str. 40

66111 Saarbrücken

Tel.: +49 (0) 681-95 82 82-0 Fax: +49 (0) 681-95 82 82-10

E-Mail: [wagner@webvocat.de](mailto:wagner@webvocat.de) [www.webvocat.de](http://www.webvocat.de/)