**DASV**

Deutsche Anwalts- und

Steuerberatervereinigung

für die mittelständische

Wirtschaft e. V.

**Wie teuer dürfen Kundendiensttelefonnummern sein?**

ein Artikel von Rechtsanwalt Manfred Wagner und Elina Müller, Saarbrücken

**Mit seinem Urteil vom 02. März 2017 (Az.** [**C-568/15**](http://dejure.org/dienste/vernetzung/rechtsprechung?Text=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 Kostenberechnet 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.

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 Rechtsanwälte

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/)