BGH v. 07.03.2019 - I ZR 169/17

Vorabentscheidungsersuchen an den EuGH zur Auslegung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher: Verfügbarkeit einer Telefonnummer im Sinne des Gestaltungshinweises zur Muster-Widerrufsbelehrung

Gesetz(e):
Art 6 Abs 1 Buchst h EURL 83/2011, Art 6 Abs 4 EURL 83/2011, Anh I Teil A EURL 83/2011, Anh I Teil B EURL 83/2011, Art 246a § 1 Abs 2 S 1 Nr 1 BGBEG, Art 246a § 1 Abs 2 S 2 BGBEG, Art 267 Abs 1 Buchst b AEUV, Art 267 Abs 3 AEUV, § 312d Abs 1 S 1 BGB, § 4 Nr 11 UWG

Instanzenzug:
OLG Hamm 10. August 2017 9. Juli 2015 EuGH 14. Mai 2020 BGH 24. September 2020

Gründe

1 I. Die Klägerin mahnte den Beklagten, mit dem sie beim Vertrieb von Erotikartikeln über das Internet in Wettbewerb steht, mit anwaltlichem Schreiben vom 29. Dezember 2014 wegen der Verwendung einer fehlerhaften Widerrufsbelehrung und wegen der Werbung mit einem Testergebnis ab. Sie forderte ihn dabei zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung und zur Erstattung der Kosten der Abmahnung in Höhe von 612,80 € auf.

2 Der Beklagte gab unter dem 8. Januar 2015 eine strafbewehrte Unterlassungserklärung ab. Mit anwaltlichem Schreiben vom 12. Januar 2015 mahnte er dann seinerseits die Klägerin ab, wobei er beanstandete, diese habe ihrerseits in der Widerrufsbelehrung in ihrem Internetauftritt keine Telefonnummer angegeben. Die anwaltlichen Kosten seiner Abmahnung bezifferte er auf ebenfalls 612,80 € und erklärte mit seinem Kostenerstattungsanspruch die Aufrechnung gegenüber dem Aufwendungsersatzanspruch der Klägerin aus deren Abmahnung vom 29. Dezember 2014.

3 Die Klägerin hat mit ihrer daraufhin erhobenen Klage die Feststellung begehrt, dass dem Beklagten die mit der Abmahnung vom 12. Januar 2015 geltend gemachten Ansprüche auf Unterlassung und Kostenerstattung nicht zustehen. Außerdem hat sie die Bezahlung der Kosten ihrer Abmahnung vom 29. Dezember 2014 verlangt. Die Klägerin hat dabei vorgetragen, sie habe im Impressum ihres Internetauftritts die von ihr verwendete Telefonnummer genannt. Diese Telefonnummer sei zudem im unteren Bereich der Startseite dieses Internetauftritts dargestellt gewesen.

4 Der Beklagte hat mit der Widerklage den mit der Abmahnung vom 12. Januar 2015 verfolgten Unterlassungsanspruch geltend gemacht.

5 Die Klägerin hat daraufhin ihren Antrag auf Feststellung des Nichtbestehens dieses Unterlassungsanspruchs für erledigt erklärt.

6 Das Landgericht hat die Klage abgewiesen und der Widerklage stattgegeben. Das Berufungsgericht hat die Berufung der Klägerin im Wesentlichen zurückgewiesen.

7 Mit der vom Berufungsgericht zugelassenen Revision, deren Zurückweisung der Beklagte beantragt, verfolgt die Klägerin ihre in den Vorinstanzen erfolglosen Anträge zur Klage und zur Widerklage weiter.

8 II. Für den Erfolg der Revision der Klägerin kommt es darauf an, ob die im Internetauftritt der Klägerin verwendete und vom Beklagten beanstandete Widerrufsbelehrung gegen § 312d Abs. 1 Satz 1 BGB und Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 und Satz 2 in Verbindung mit Anlage 1 EGBGB versto-

© NWB Verlag. Das Dokument darf ausschließlich im vertraglich vereinbarten Rahmen und in den Grenzen des Urheberrechts genutzt werden. Die Veröffentlichung im Internet ist nicht gestattet.

ßen hat und damit gemäß §§ 3, 4 Nr. 11 UWG aF wettbewerbswidrig war. Dies hängt von der Auslegung von Art. 6 Abs. 1 Buchst. h und Abs. 4 in Verbindung mit Anhang I Teil A der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (nachfolgend: Richtlinie 2011/83/EU) ab. Vor einer Entscheidung über die Revision ist deshalb das Verfahren auszusetzen und gemäß Art. 267 Abs. 1 Buchst. b und Abs. 3 AEUV eine Vorabentscheidung des Gerichtshofs der Europäischen Union einzuholen.

9 1. Dem Verbraucher steht nach § 312g Abs. 1 BGB bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (§ 312b BGB) und bei Fernabsatzverträgen (§ 312c BGB) ein Widerrufsrecht gemäß § 355 BGB zu. Der Unternehmer ist nach § 312d Abs. 1 Satz 1 BGB und Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 EGBGB verpflichtet, den Verbraucher über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung eines diesem nach § 312g Abs. 1 BGB zustehenden Widerrufsrechts nach § 355 Abs. 1 BGB zu informieren. Der Unternehmer kann diese Informationspflicht nach Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 EGBGB dadurch erfüllen, dass er das in der Anlage 1 vorgesehene Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausgefüllt in Textform übermittelt. Die Muster-Widerrufsbelehrung enthält folgenden Hinweis: „Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (2) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.“ In den Gestaltungshinweisen heißt es zu (2): „Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein.“

10 Die vorgenannten Bestimmungen dienen der Umsetzung von Art. 6 Abs. 1 Buchst. h und Abs. 4 in Verbindung mit Anhang I Teil A der Richtlinie 2011/83/EU ins deutsche Recht und sind daher in Übereinstimmung mit diesen Vorschriften auszulegen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Richtlinie 2011/83/EU nach ihrem Artikel 4 und nach ihrem Erwägungsgrund 7 auf eine vollständige Harmonisierung der von ihr erfassten Aspekte des Verbraucherschutzes gerichtet ist. Die Mitgliedstaaten dürfen daher in diesem Bereich weder strengere noch weniger strenge Rechtsvorschriften aufrechterhalten oder einführen (BGH, Urteil vom 19. April 2018 - I ZR 244/16, GRUR 2018, 950 Rn. 18 = WRP 2018, 1069 - Namensangabe). Die hier in Rede stehenden Vorschriften der Richtlinie stimmen im Wesentlichen mit den entsprechenden Regelungen des deutschen Rechts überein und lauten wie folgt:

11 Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. h der Richtlinie 2011/83/EU im Falle des Bestehens eines Widerrufsrechts über die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß Art. 11 Abs. 1 der Richtlinie. Diese Informationen können nach Art. 6 Abs. 4 Satz 1 der Richtlinie 2011/83/EU mittels der Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anhang I Teil A gegeben werden. Diese Informationspflicht des Unternehmers ist nach Art. 6 Abs. 4 Satz 2 der Richtlinie 2011/83/EU erfüllt, wenn der Unternehmer dieses Informationsformular zutreffend ausgefüllt dem Verbraucher übermittelt hat. Die Muster-Widerrufsbelehrung enthält folgenden Hinweis: „Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (2) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.“ In den Gestaltungshinweisen der Anlage I Teil A heißt es zu (2): „Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse ein.“

12 2. Im Streitfall hat die Klägerin zur Erfüllung der Informationspflichten die Muster-Widerrufserklärung verwandt. Sie hat an der dafür vorgesehenen Stelle des Informationsformulars keine Telefonnummer eingefügt, obwohl sie nach den Feststellungen des Berufungsgerichts unstreitig einen geschäftlich genutzten Telefonanschluss unterhält. Dazu hat die Klägerin nach den Feststellungen des Berufungsgerichts vorgetragen, sie habe im Rahmen ihres Impressums eine Telefonnummer genannt; die von ihr verwendete Telefonnummer sei zudem auf der Startseite ihres Internetauftritts im unteren Bereich klar und deutlich dargestellt. Ferner hat die Klägerin in der Revisionsbe-

© NWB Verlag. Das Dokument darf ausschließlich im vertraglich vereinbarten Rahmen und in den Grenzen des Urheberrechts genutzt werden. Die Veröffentlichung im Internet ist nicht gestattet.

gründung auf ihren in erster Instanz gehaltenen und vom Beklagten nicht bestrittenen Vortrag hingewiesen, dass sie keine Verträge am Telefon abschließe; sie ist der Ansicht, dass sie den Telefonanschluss daher auch nicht zur Rückabwicklung von Fernabsatzverträgen in Form einer Entgegennahme von Widerrufserklärungen vorhalten müsse.

13 a) Es stellt sich daher die Frage, ob eine Telefonnummer im Sinne des Gestaltungshinweises zur Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anhang I Teil A der Richtlinie 2011/83/EU "verfügbar" ist, wenn der Unternehmer die Telefonnummer im Rahmen des Impressums nennt oder auf der Startseite seines Internetauftritts klar und deutlich darstellt (Vorlagefrage 1). Nach Auffassung des Senats ist diese Frage zu bejahen.

14 Ein Unternehmer, der eine Telefonnummer im Rahmen des Impressums nennt oder auf der Startseite seines Internetauftritts klar und deutlich darstellt, erweckt damit gegenüber dem Verbraucher den Anschein, dieser könne über diese Telefonnummer mit ihm Kontakt aufnehmen und gegenüber ihm Erklärungen abgeben. Stellt ein solcher Unternehmer nicht durch einen entsprechenden Hinweis klar, dass diese Telefonnummer nicht für die Entgegennahme von Widerrufserklärungen bestimmt ist, muss er sich an dem von ihm erweckten Eindruck festhalten lassen, die Telefonnummer könne auch zur Abgabe von Widerrufserklärungen verwendet werden. Eine solche Telefonnummer ist dann im Sinne des Gestaltungshinweises zur Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anhang I Teil A der Richtlinie 2011/83/EU "verfügbar" und muss an der dafür vorgesehenen Stelle der Muster-Widerrufsbelehrung eingefügt werden.

15 b) Ferner stellt sich die Frage, ob eine Telefonnummer im Sinne des Gestaltungshinweises zur Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anhang I Teil A der Richtlinie 2011/83/EU "verfügbar" ist, wenn der Unternehmer den Telefonanschluss zwar geschäftlich nutzt, aber nicht für den Abschluss von Fernabsatzverträgen verwendet und daher auch nicht zur Rückabwicklung von Fernabsatzverträgen in Form einer Entgegennahme von Widerrufserklärungen vorhält (Vorlagefrage 2). Nach Ansicht des Senats ist auch diese Frage zu bejahen.

16 Eine Telefonnummer ist im Sinne des Gestaltungshinweises zur Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anhang I Teil A der Richtlinie 2011/83/EU "verfügbar", wenn der Unternehmer diese Telefonnummer geschäftlich nutzt. Der Umstand, dass der Unternehmer eine geschäftlich genutzte Telefonnummer nicht für den Abschluss von Fernabsatzverträgen verwendet, rechtfertigt es nicht, dass dieser Unternehmer die Telefonnummer nicht für die Entgegennahme von Widerrufsbelehrungen bereithält.

17 Nicht gegen die vorstehend vorgenommene Beurteilung sprechen die Erwägungen, aus denen der Senat es im Vorlagebeschluss "Rückrufsystem“ als zweifelhaft angesehen hat, ob auch solche Kommunikationsmittel als im Sinne des Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU im Unternehmen vorhanden anzusehen sind, die ausschließlich zu anderen Zwecken als für den Kontakt zu Verbrauchern im Rahmen des Abschlusses von Fernabsatzverträgen eingesetzt werden (vgl. BGH, Beschluss vom 5. Oktober 2017 - I ZR 163/16, GRUR 2018, 100 Rn. 19 bis 22 = WRP 2018, 72; beim Gerichtshof der Europäischen Union anhängig als Rechtssache C-649/17).

18 Der Senat hat dort angenommen, gegen eine solche Auslegung des Merkmals "gegebenenfalls" spreche, dass der Unternehmer in diesem Fall bei der Aufnahme des Vertriebs im Wege des Fernabsatzes faktisch gehalten wäre, seine betriebliche Organisation zu ändern und möglicherweise weitere Mitarbeiter einzustellen, um über die bislang allein der gewerblichen und behördlichen Kommunikation dienenden Telefon- oder Telefaxanschlüsse auch Anfragen von Verbrauchern im Zusammenhang mit dem Abschluss von Fernabsatzverträgen behandeln zu können. Die Annahme einer derart weitreichenden Informationspflicht führte zwangsläufig zu einem Eingriff in die gemäß Art. 16 und Art. 17 Abs. 1 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union geschützte betriebliche Organisationsfreiheit des Unternehmers. Jedenfalls wenn der Unternehmer beim Abschluss von Fernabsatzverträgen andere Kommunikationsmittel einsetze, die für sich genommen

© NWB Verlag. Das Dokument darf ausschließlich im vertraglich vereinbarten Rahmen und in den Grenzen des Urheberrechts genutzt werden. Die Veröffentlichung im Internet ist nicht gestattet.

die Bedürfnisse des Verbrauchers an einer schnellen Kontaktaufnahme und effizienten Kommunikation im Sinne von Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU erfüllten, widerspräche es dem in deren Erwägungsgrund 4 zum Ausdruck kommenden Ziel dieser Richtlinie, ein möglichst ausgewogenes Verhältnis zwischen einem hohen Verbraucherschutzniveau und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu gewährleisten, wenn man die Wendung "gegebenenfalls" dahin verstünde, dass der Unternehmer über jedes in seinem Unternehmen bereits vorhandene Kommunikationsmittel unabhängig davon informieren müsse, ob er dieses im Rahmen der Vermarktung seiner Produkte durch Fernabsatzverträge einsetze (BGH, GRUR 2018, 100 Rn. 22 - Rückrufsystem).

19 Die vom Senat insoweit angesprochene Problematik betrifft die in Art. 6 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2011/83/EU geregelten allgemeinen vorvertraglichen Informationspflichten, die bei möglichen Anfragen von Verbrauchern im Zusammenhang mit dem Abschluss von Fernabsatzverträgen von dafür besonders geschulten Mitarbeitern erfüllt werden müssen. Im Streitfall geht es demgegenüber lediglich um die Inempfangnahme von Widerrufserklärungen im Unternehmen der Klägerin und deren Dokumentation. Diese Tätigkeiten erfordern generell keinen höheren Aufwand in dem Unternehmen, an das die Widerrufserklärung gerichtet ist, als in den Fällen, in denen der Widerruf durch einen Brief oder durch die Rücksendung der Ware mit einer entsprechenden begleitenden Erklärung erfolgt. Die Bedenken, die den Senat in der Sache "Rückrufsystem" im Blick auf die Frage, ob auch solche Kommunikationsmittel als im Unternehmen vorhanden anzusehen sind, die der Unternehmer bislang ausschließlich zu anderen Zwecken wie etwa zur Kommunikation mit Gewerbetreibenden oder Behörden genutzt hat, zu seinem Vorabentscheidungsersuchen veranlasst haben, bestehen damit bei der vorliegend zu beurteilenden Fallgestaltung gerade nicht.

Fundstelle(n):
NWB SAAAH-12613

© NWB Verlag. Das Dokument darf ausschließlich im vertraglich vereinbarten Rahmen und in den Grenzen des Urheberrechts genutzt werden. Die Veröffentlichung im Internet ist nicht gestattet.