



## Sammlung der Rechtsprechung

URTEIL DES GERICHTSHOFS (Siebte Kammer)

2. März 2017<sup>1</sup>

„Vorlage zur Vorabentscheidung — Verbraucherschutz — Richtlinie 2011/83/EU — Art. 21 — Telefonische Kommunikation — Von einem Unternehmer zu dem Zweck eingerichtete Telefonleitung, dem Verbraucher im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag die Kontaktaufnahme mit ihm zu ermöglichen — Verbot der Anwendung eines den Grundtarif übersteigenden Tarifs — Begriff „Grundtarif“

In der Rechtssache C-568/15

betreffend ein Vorabentscheidungsersuchen nach Art. 267 AEUV, eingereicht vom Landgericht Stuttgart (Deutschland) mit Entscheidung vom 15. Oktober 2015, beim Gerichtshof eingegangen am 5. November 2015, in dem Verfahren

**Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V.**

gegen

**comtech GmbH**

erlässt

DER GERICHTSHOF (Siebte Kammer)

unter Mitwirkung der Kammerpräsidentin A. Prechal (Berichterstatterin), der Richterin C. Toader und des Richters E. Jarašiūnas,

Generalanwalt: M. Szpunar,

Kanzler: A. Calot Escobar,

aufgrund des schriftlichen Verfahrens,

unter Berücksichtigung der Erklärungen

- der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V., vertreten durch Rechtsanwälte M. Ross und M. Hammer,
- der estnischen Regierung, vertreten durch K. Kraavi-Käerdi als Bevollmächtigte,
- der litauischen Regierung, vertreten durch D. Kriauciūnas und K. Mickutė als Bevollmächtigte,
- der niederländischen Regierung, vertreten durch J. Langer und M. Bulterman als Bevollmächtigte,

<sup>1</sup> — Verfahrenssprache: Deutsch.

— der finnischen Regierung, vertreten durch S. Hartikainen als Bevollmächtigten,  
— der Europäischen Kommission, vertreten durch D. Roussanov und S. Grünheid als Bevollmächtigte,  
nach Anhörung der Schlussanträge des Generalanwalts in der Sitzung vom 10. November 2016  
folgendes

### Urteil

- 1 Das Vorabentscheidungsersuchen betrifft die Auslegung von Art. 21 der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. 2011, L 304, S. 64).
- 2 Dieses Ersuchen ergeht im Rahmen eines Rechtsstreits zwischen der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V. und der comtech GmbH, einer deutschen Gesellschaft, deren Tätigkeit im Vertrieb von Elektro- und Elektronikartikeln besteht, wegen des Tarifs für Telefonanrufe, den diese Gesellschaft im Rahmen ihres Kundendienstes anwendet.

### Rechtlicher Rahmen

#### *Unionsrecht*

- 3 Art. 1 der Richtlinie 2011/83 bestimmt deren Gegenstand wie folgt:

„Zweck dieser Richtlinie ist es, durch Angleichung bestimmter Aspekte der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten in Bezug auf Verträge, die zwischen Verbrauchern und Unternehmern geschlossen werden, ein hohes Verbraucherschutzniveau zu erreichen und damit zum ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarkts beizutragen.“

- 4 Art. 6 („Informationspflichten bei Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen“) Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 bestimmt:

„Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes:

...

- f) die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden;

...“

- 5 Art. 13 Abs. 1 Unterabs. 1 der Richtlinie 2011/83 lautet:

„Der Unternehmer hat alle Zahlungen, die er vom Verbraucher erhalten hat, gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem er gemäß Artikel 11 über den Entschluss des Verbrauchers informiert wird, den Vertrag zu widerrufen.“

6 Art. 19 der Richtlinie 2011/83 sieht vor:

„Die Mitgliedstaaten verbieten Unternehmern, von Verbrauchern für die Nutzung von Zahlungsmitteln Entgelte zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Nutzung solcher Zahlungsmittel entstehen.“

7 Art. 21 („Telefonische Kommunikation“) der Richtlinie 2011/83 lautet:

„Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer 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.

Das Recht von Anbietern von Telekommunikationsdiensten, Entgelte für solche Anrufe zu berechnen, bleibt von Unterabsatz 1 unberührt.“

### *Deutsches Recht*

8 In § 312a („Allgemeine Pflichten und Grundsätze bei Verbraucherverträgen; Grenzen der Vereinbarung von Entgelten“) des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) heißt es:

„...“

(5) Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen geschlossenen Vertrag über eine Rufnummer anruft, die der Unternehmer für solche Zwecke bereithält, ist unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt. Ist eine Vereinbarung nach Satz 1 unwirksam, ist der Verbraucher auch gegenüber dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht verpflichtet, ein Entgelt für den Anruf zu zahlen. Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes ist berechtigt, das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes von dem Unternehmer zu verlangen, der die unwirksame Vereinbarung mit dem Verbraucher geschlossen hat.

...“

### **Ausgangsverfahren und Vorlagefragen**

9 Auf ihrer Website gibt comtech u. a. für Kunden, die bereits einen Kaufvertrag geschlossen haben und Informationen wünschen oder eine Beschwerde anbringen möchten, eine Telefonnummer an, unter der man einen Kundenservice erreichen kann. Bei dieser Telefonnummer handelt es sich um eine 0180-Rufnummer, wie sie in Deutschland allgemein für Service-Dienste verwendet wird und für die ein deutschlandweiter Tarif gilt. Die Kosten für Anrufe unter dieser sogenannten „geografisch nicht gebundenen“ Rufnummer sind höher als die für gewöhnliche Anrufe unter einer sogenannten „geografischen“ Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer. Aus der Vorlageentscheidung geht hervor, dass die Kosten für Anrufe unter der 0180-Rufnummer von comtech 0,14 Euro/Minute aus dem Festnetz und 0,42 Euro/Minute aus dem Mobilfunknetz betragen.

10 Nach Ansicht der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main stellt die Bereitstellung einer Service-Rufnummer zu einem höheren Tarif, als er für gewöhnliche Anrufe vorgesehen ist, eine unlautere geschäftliche Handlung unter Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB dar. Sie macht daher gegen comtech vor dem Landgericht Stuttgart (Deutschland) einen Anspruch auf Unterlassung der gerügten Praxis geltend.

- 11 Vor diesem Gericht brachte comtech vor, dass § 312a Abs. 5 BGB – im Licht von Art. 21 der Richtlinie 2011/83 betrachtet – vorschreibe, dass der betreffende Unternehmer mit einer Kundendienst-Hotline keine Gewinne erzielen dürfe. Diese Bestimmungen verwehrten es daher nicht, dass der Tarif für Anrufe bei einer Kundendienst-Hotline höher sei als der für gewöhnliche Anrufe, um es dem Unternehmer zu ermöglichen, die durch die Zurverfügungstellung einer solchen Leitung entstehenden Kosten auszugleichen, ohne dadurch jedoch Gewinne zu erzielen.
- 12 Das vorliegende Gericht legt dar, dass zur Entscheidung des Ausgangsrechtsstreits eine Auslegung des Begriffs „Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes“ in § 312a Abs. 5 BGB erforderlich sei. Da die Tarife für eine Kundendienst-Hotline wie die im Ausgangsverfahren in Rede stehende auf europäischer Ebene gemäß Art. 21 der Richtlinie 2011/83 harmonisiert worden seien, sei auch diese Vorschrift auszulegen. Diese sehe aber vor, dass der Verbraucher nicht verpflichtet sei, für telefonische Kontakte nach Vertragsschluss mehr als den Grundtarif zu zahlen.
- 13 Der deutsche Gesetzgeber habe verhindern wollen, dass der Unternehmer aus der Bereitstellung einer geografisch nicht gebundenen Service-Rufnummer Gewinne erziele. Eine solche Auslegung von Art. 21 der Richtlinie 2011/83 und damit von § 312a Abs. 5 BGB schließe es nicht aus, dass der Verbraucher für einen Anruf unter einer geografisch nicht gebundenen Telefonnummer mehr zahle als für einen gewöhnlichen Anruf, sofern die entsprechenden Einnahmen nicht die Kosten für die Bereitstellung einer solchen Nummer überstiegen.
- 14 Das vorliegende Gericht fragt sich jedoch, ob eine engere Auslegung des Begriffs „Grundtarif“ als die in der vorstehenden Randnummer angeführte geboten sei, um den Verbrauchern ein höheres Schutzniveau zu gewährleisten. In diesem Fall wäre das Fehlen eines Gewinns nicht hinreichend, da Anrufe über eine Leitung wie die in der vorliegenden Rechtssache in Rede stehende immer noch teurer sein könnten als Anrufe über gewöhnliche Leitungen. Der Wortlaut von Art. 21 der Richtlinie 2011/83 sowie dessen Zielsetzung sprächen für eine solche Auslegung.
- 15 Unter diesen Umständen hat das Landgericht Stuttgart beschlossen, das Verfahren auszusetzen und dem Gerichtshof folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorzulegen:
  1. Ist Art. 21 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 dahin gehend auszulegen, dass dem Verbraucher bei der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer, wenn dieser eine Telefonleitung eingerichtet hat, damit der Verbraucher mit ihm im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufnehmen kann, keine höheren Kosten entstehen dürfen als diejenigen, die ihm für einen Anruf unter einer gewöhnlichen (geografischen) Festnetz- oder Mobilfunknummer entstanden wären?
  2. Steht Art. 21 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 einer nationalen Bestimmung entgegen, gemäß der der Verbraucher in Fällen, in denen der Unternehmer zur telefonischen Kontaktaufnahme im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag einen Service-Dienst unter einer 0180-Nummer eingerichtet hat, diejenigen Kosten zu tragen hat, die ihm der Telekommunikationsanbieter für die Nutzung dieses Telekommunikationsdienstes berechnet, und zwar auch dann, wenn diese diejenigen Kosten übersteigen, die dem Verbraucher bei der telefonischen Kontaktaufnahme über eine gewöhnliche (geografische) Festnetz- oder Mobilfunknummer entstanden wären?

Steht Art. 21 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 einer solchen nationalen Bestimmung jedenfalls dann nicht entgegen, wenn der Telekommunikationsanbieter von dem Entgelt, das er beim Verbraucher für die Kontaktaufnahme unter der 0180-Nummer erhebt, keinen Entgeltanteil an den Unternehmer abführt?

## Zu den Vorlagefragen

- 16 Mit seinen Fragen, die zusammen zu prüfen sind, möchte das vorlegende Gericht wissen, ob der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83 dahin auszulegen ist, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen, und ob es insoweit von Bedeutung ist, ob der Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erzielt.
- 17 Nach Art. 21 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, für Anrufe über eine Telefonleitung, die der Unternehmer eingerichtet hat, um im Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag kontaktiert zu werden, mehr als den Grundtarif zu zahlen.
- 18 Der in dieser Vorschrift verwendete Begriff „Grundtarif“ wird in der Richtlinie 2011/83 jedoch nicht definiert.
- 19 Unter diesen Umständen sind die Bedeutung und die Tragweite dieses Begriffs entsprechend seinem üblichen Sinn im gewöhnlichen Sprachgebrauch und unter Berücksichtigung des Zusammenhangs, in dem er verwendet wird, sowie der mit der Regelung, zu der er gehört, verfolgten Ziele zu bestimmen (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 5. Oktober 2016, TMD, C-412/15, EU:C:2016:738, Rn. 26 und die dort angeführte Rechtsprechung).
- 20 Was den üblichen Sinn des Begriffs „Grundtarif“ betrifft, lässt dieser Begriff an den für einen gewöhnlichen Anruf geltenden Tarif denken. Zu prüfen ist, ob der Zusammenhang und die Zielsetzung von Art. 21 der Richtlinie 2011/83 die Feststellung ermöglichen, dass dieser Begriff in dieser Vorschrift in diesem üblichen Sinn verwendet wird.
- 21 Hinsichtlich des Zusammenhangs, in dem diese Vorschrift steht, ist darauf hinzuweisen, dass der Begriff „Grundtarif“ auch in Art. 6 Abs. 1 Buchst. f der genannten Richtlinie enthalten ist. Diese Bestimmung sieht vor, dass der Unternehmer verpflichtet ist, den Verbraucher zu informieren, wenn die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationstechnik nicht nach dem Grundtarif berechnet werden.
- 22 In Ermangelung gegenteiliger Anhaltspunkte ergibt sich aus dieser Vorschrift, dass der darin genannte Grundtarif den Standardkosten einer gewöhnlichen Verbindung entspricht, die der Verbraucher erwarten kann und die nicht erfordern, dass der Unternehmer ihn über diese Kosten informiert.
- 23 Zwar bezieht sich Art. 6 der Richtlinie 2011/83 auf die vorvertragliche Phase, gleichwohl bietet diese Auslegung des Begriffs „Grundtarif“ aber Anhaltspunkte für die Auslegung desselben Begriffs in Art. 21 dieser Richtlinie, der sich auf die Phase nach Abschluss des Vertrags bezieht. Es ist nämlich wichtig, dass der Verbraucher die Telefonleitung, die der Unternehmer für ihn eingerichtet hat, nutzen kann, indem er die normalen Kosten zahlt, was erst recht nach Abschluss des Vertrags gilt, damit er seine Rechte geltend machen kann.
- 24 Außerdem ergibt sich aus mehreren Vorschriften der Richtlinie 2011/83, dass der Verbraucher grundsätzlich keine weiteren Kosten zu tragen hat als die gewöhnlichen Kosten, wenn er seine in dieser Richtlinie verankerten Rechte wahrnimmt, und dass mögliche zusätzliche Kosten infolgedessen zulasten des Unternehmers gehen.
- 25 So bestimmt Art. 19 der Richtlinie 2011/83 bezüglich der Nutzung von bestimmten Zahlungsmitteln, dass „[d]ie Mitgliedstaaten ... Unternehmern [verbieten], von Verbrauchern ... Entgelte zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Nutzung solcher Zahlungsmittel entstehen“.

- 26 Ferner sieht Art. 13 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83 vor, dass dem Verbraucher in dem Fall, dass er sein Widerrufsrecht ausübt, alle von ihm geleisteten Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten, vom Unternehmer zurückgezahlt werden. Der Gerichtshof hat zum Widerrufsrecht – wie es in der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz (ABl. 1997, L 144, S. 19), die der Richtlinie 2011/83 vorausging, vorgesehen war – bereits entschieden, dass der Verkäufer vom Verbraucher für die Nutzung einer durch Vertragsabschluss im Fernabsatz gekauften Ware in dem Fall, dass der Verbraucher sein Widerrufsrecht fristgerecht ausübt, grundsätzlich keinen Wertersatz für die Nutzung der Ware verlangen kann (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 3. September 2009, Messner, C-489/07, EU:C:2009:502, Rn. 29). Außerdem ist es einem Unternehmer nicht gestattet, dem Verbraucher die Kosten der Zusendung der Ware aufzuerlegen, wenn dieser sein Widerrufsrecht ausübt (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 15. April 2010, Heinrich Heine, C-511/08, EU:C:2010:189, Rn. 59).
- 27 Aus dem Zusammenhang, in dem Art. 21 der Richtlinie 2011/83 steht, ergibt sich somit, dass der Begriff „Grundtarif“ den üblichen Tarif für ein Telefongespräch ohne zusätzliche Kosten für den Verbraucher meint.
- 28 Wie der Generalanwalt in Nr. 32 seiner Schlussanträge ausgeführt hat, spiegelt diese Auslegung auch das mit der Richtlinie 2011/83 verfolgte Ziel eines hohen Verbraucherschutzniveaus wider, wie es in den Erwägungsgründen 3 bis 5 und 7 sowie in Art. 1 dieser Richtlinie zum Ausdruck kommt. Außerdem ist der Schutz der Verbraucher in den Politikbereichen der Europäischen Union in Art. 169 AEUV und in Art. 38 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union verankert.
- 29 Eine Auslegung des Begriffs „Grundtarif“ dahin, dass es dem Unternehmer gestattet ist, höhere Tarife zu berechnen als den Tarif für einen gewöhnlichen Anruf unter einer geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer könnte die Verbraucher nämlich davon abhalten, eine Service-Rufnummer zu nutzen, um Informationen zu einem geschlossenen Vertrag zu erhalten oder ihre Rechte, namentlich in den Bereichen Gewährleistung oder Widerruf, geltend zu machen.
- 30 Der Umstand, dass die Anbieter von Telefondienstleistungen nach Art. 21 Abs. 2 der Richtlinie 2011/83 berechtigt sind, den Verbrauchern Entgelte für Telefonanrufe zu berechnen, hat keinen Einfluss auf die vorstehenden Erwägungen, sofern die in Rechnung gestellten Beträge die gewöhnlichen Kosten nicht übersteigen, die den Verbrauchern für einen gewöhnlichen Anruf entstanden wären.
- 31 Daraus folgt, dass der Unternehmer dem Verbraucher nur die Kosten auferlegen darf, die die Kosten eines gewöhnlichen Telefongesprächs nicht übersteigen. Soweit diese Grenze beachtet wird, ist es demnach unerheblich, ob der Unternehmer Gewinne erzielt, indem er von einer geografisch nicht gebundenen Service-Rufnummer Gebrauch macht.
- 32 Nach alledem ist auf die Vorlagefragen zu antworten, dass der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83 dahin auszulegen ist, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen. Soweit diese Grenze beachtet wird, ist es unerheblich, ob der betreffende Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erzielt.

## **Kosten**

- 33 Für die Parteien des Ausgangsverfahrens ist das Verfahren ein Zwischenstreit in dem bei dem vorlegenden Gericht anhängigen Rechtsstreit; die Kostenentscheidung ist daher Sache dieses Gerichts. Die Auslagen anderer Beteiligter für die Abgabe von Erklärungen vor dem Gerichtshof sind nicht erstattungsfähig.

Aus diesen Gründen hat der Gerichtshof (Siebte Kammer) für Recht erkannt:

**Der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates ist dahin auszulegen, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen. Soweit diese Grenze beachtet wird, ist es unerheblich, ob der betreffende Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erzielt.**

Prechal

Toader  
Jarašiūnas

Verkündet in öffentlicher Sitzung in Luxemburg am 2. März 2017.

Der Kanzler  
A. Calot Escobar

Die Präsidentin der Siebten  
Kammer  
A. Prechal