

Angabe der Telefonnummer in der Anbieterkennzeichnung von Telemediendiensten

Problemstellung

Auf den ersten Blick mag die Streitfrage, über die der EuGH (EuGH, Urt. v. 16.10.2008 - Rs. C-298/07) zu entscheiden hatte, von geringer Brisanz sein. Muss ein Unternehmen, welches ihre Dienstleistung im Internet anbietet, neben der E-Mail-Adresse und der postalischen Anschrift zusätzlich eine Telefonnummer angeben, um den gesetzlichen Anforderungen des § 5 TMG gerecht zu werden?

Der Bundesverband der Verbraucherzentrale hatte gegen eine Versicherungsgesellschaft geklagt, die zwar eine E-Mail-Adresse, eine postalische Anschrift und eine elektronische Anfragemaske im „Impressum“ bereithielt, aber keine Telefonnummer anführte. § 5 Abs. 1 TMG verlangt bei geschäftsmäßig angebotenen Telemedien, dass dem Internetnutzer die Informationen leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar zu halten sind. Der streitgegenständliche § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG konkretisiert die Informationsinhalte. Hiernach haben die Anbieter Angaben zu geben, „die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post.“

Entscheidung des EuGH

Der EuGH kam in seinem Urteil vom 16.10.2008 zu dem Erkenntnis, dass Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt ("Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr"), der für die Auslegung der nationalen Regelung bindend ist, dahin auszulegen ist, dass der Diensteanbieter nicht zwingend verpflichtet ist, den Nutzern des Dienstes vor Vertragsschluss neben seiner Adresse der elektronischen Post weitere Informationen zur Verfügung zu stellen. Im Lichte der Vorschrift sind eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zu ermöglichen. Die zwingende Angabe einer Telefonnummer ergibt sich hieraus nicht zwangsläufig. Eine unmittelbare und effiziente Kommunikation erfordert lediglich, dass die Kommunikation zwischen Anbieter und Nutzer stattfindet.

Aus dieser Begründung des EuGH lässt sich ableiten, dass er für das Erfordernis der Unmittelbarkeit keine synchrone Kommunikationsform verlangt. Vielmehr ist auch die Erreichbarkeit über ein Kontaktformular ausreichend, soweit auf Anfragen unter Verwendung dieses Mittels innerhalb einer angemessenen Frist reagiert wird. Als einen angemessenen Zeitraum sieht das Gericht Antworten innerhalb eines Zeitrahmens von 30-60 Minuten an. Das Gericht erwähnt in seiner Entscheidung als weitere zulässige Varianten alternativ oder ergänzend zu einer Anfragemaske sowohl den persönlichen Kontakt in den Diensträumen des Anbieters als auch eine Kommunikation per Telefax. Eine Einschränkung nimmt der EuGH für die Fälle vor, dass nach der ersten Kontaktaufnahme ein Internetzugang nicht mehr besteht. In dieser Situation muss der Anbieter dem Nutzer eine Möglichkeit eröffnen, über nichtelektronischem Wege eine weitere Kommunikation zu ermöglichen.

Resume

Das Urteil des EuGH ist als ein weiterer Schritt in Richtung Rechtssicherheit bei Impressumsangaben im Internet zu sehen. Nach wie vor sind sich die Gerichte und die Literatur nicht einig, ob Impressumsverstöße abmahnfähig sind. Dies wurde häufig mit der Begründung verneint, dass es bei Impressumsverstößen an der von § 3 UWG a.F. geforderten erheblichen Beeinträchtigung mangelt. Im neuen UWG wurde die Formulierung des § 3 UWG a.F. nicht beibehalten. Gem. § 3 Abs. 1 UWG n.F. sind nunmehr unlautere geschäftliche Handlungen unzulässig, wenn sie geeignet sind, die Interessen von Mitbewerbern, Verbrauchern oder sonstigen Marktteilnehmern spürbar zu beeinträchtigen. Ob sich die geänderte Formulierung auf die Beurteilung des Maßstabes einer Beeinträchtigung auswirkt, bleibt abzuwarten. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass eine gesetzliche Verpflichtung zur Angabe einer Telefonnummer nach der Klarstellung durch den EuGH nicht besteht, wenn innerhalb eines Zeitfensters von 30-60 Minuten auf Anfragen reagiert werden kann oder eine andere Möglichkeit der unmittelbaren Kommunikation eröffnet wird. Anderenfalls sollte eine Telefonnummer angegeben werden.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0298:DE:HTML>