

# p r e s s e - i n f o r m a t i o n

PM 11/2017

29.03.2017

## **0180-Service-Rufnummer spielt weiterhin eine wichtige Rolle EuGH: Nur Anrufe zu Vertragsangelegenheiten nicht mehr über diese Nummer**

*Köln/Berlin, 29.03.2017.* Nach dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) (Rechtssache C-568/15) zu den 0180-Rufnummern gab es einige Irritationen zur Reichweite der Entscheidung. So wurde an einigen Stellen vermeldet, dass diese Rufnummerngasse zukünftig nicht mehr genutzt werden könne. „Dies ist nicht der Fall. Der EuGH hat lediglich eine Klarstellung hinsichtlich der Kosten für Anrufe von Verbrauchern vorgenommen, die Rückfragen und Erklärungen zu einem bereits geschlossenen Vertrag betreffen. Bestell-, Buchungs- oder Tickethotlines, aber auch alle allgemeinen Fragen zu Produkten oder Dienstleistungen ohne bestehenden vertraglichen Bezug können weiterhin über 0180 angeboten werden“, sagt VATM-Geschäftsführer Jürgen Grützner. Auch selbst bei bestehenden Vertragsverhältnissen sind zahlreiche Ausnahmen festgelegt, zum Beispiel bei Verträgen zur Beförderung von Personen und über Versicherungen (s. § 312 BGB). Grützner unterstreicht: „In der ganz überwiegenden Zahl der Fälle bleibt die 0180 auch in Zukunft eine wichtige Service-Rufnummer.“

Nach der Entscheidung des Gerichtshofs dürfen die Kosten einer Kundenhotline für Verbraucher für bereits geschlossene Verträge nicht höher sein als die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilnummer. „Das Urteil stellt klar, wie der Begriff des ‚Grundtarifs‘ aus der Verbraucherrechterichtlinie konkret zu definieren ist, nicht mehr und nicht weniger“, macht Christoph Wenk-Fischer, Hauptgeschäftsführer des bevh, deutlich. Bei der Auslegung orientierte sich der EuGH am gewöhnlichen Sprachgebrauch des Begriffes und an dem mit der Regelung verfolgten Ziel, dem Verbraucher die Wahrnehmung seiner vertraglichen Rechte nicht über die Kosten einer Servicehotline zu erschweren.

Das Verfahren beruht auf einer Unterlassungsklage der Wettbewerbszentrale vor dem Landgericht Stuttgart gegen einen Händler, der für seinen vertraglichen Kundenservice eine kostenpflichtige 0180-Rufnummer angegeben hatte. „Zur Vermeidung von kostenpflichtigen Abmahnungen sollten E-Commerce-Unternehmen, die eine 0180-Rufnummer für Rückfragen zu bestehenden Verträgen verwenden, umgehend eine Festnetz-, Mobil- oder sogar eine Gratisnummer für diesen Zweck einrichten und kommunizieren“, rät Wenk-Fischer.

Service-Rufnummern werden insbesondere von bundesweit tätigen Unternehmen nach wie vor stark nachgefragt. Insgesamt sind nach Angaben der Bundesnetzagentur in Deutschland 151.920 0180-Rufnummern zugeteilt. Die TK-Marktstudie 2016 von Dialog Consult und dem VATM kommt zu dem Ergebnis, dass in Deutschland Kunden der Wettbewerber pro Tag 800.000 Minuten mit 0180-Service-Nummern telefonieren. Geografische Rufnummern sind für die bundesweit agierenden Unternehmen aufgrund des erforderlichen Ortsnetzbezugs häufig keine Alternative.



*Informationen*

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel  
Deutschland (bev)

Susan Saß  
Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit | Statistik  
Tel.: 030 20 61 385 16,  
Mobil: 0162 252 52 68  
mailto: [Susan.Sass@bev.org](mailto:Susan.Sass@bev.org)

bev im Internet: [www.bev.org](http://www.bev.org)

Verband der Anbieter von  
Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM) e. V.

Corinna Keim  
Leiterin Kommunikation und Presse  
Telefon: 02 21/3 76 77-23  
mailto: [presse@vatm.de](mailto:presse@vatm.de)

VATM im Internet: [www.vatm.de](http://www.vatm.de)