



---

## Kurzinformation

### Kosten von Kundenhotlines – rechtliche Implikationen aus Verbrauchersicht

---

Treten **Verbraucher** im Wirtschaftsverkehr **telefonisch** mit **Unternehmen** in Kontakt, können hierfür **Verbindungsentgelte** in unterschiedlicher Höhe anfallen. Je nachdem, ob die Kontaktaufnahme zur Geschäftsanbahnung („**Bestellhotline**“) oder im Kontext einer bereits bestehenden Geschäftsbeziehung („**Kundenhotline**“) erfolgt, bestehen zum Teil **unterschiedliche rechtliche Grenzziehungen** hinsichtlich des Anfalls und der Höhe von Verbindungsentgelten.

#### Kundenhotlines

§ 312a Absatz 5 Satz 1 BGB legt fest, dass Unternehmen für Anrufe von Verbrauchern bezüglich eines **bestehenden Vertragsverhältnisses kein gesondertes Entgelt** vereinbaren können:

„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.“

§ 312a Absatz 5 BGB gilt gemäß § 312 Absatz 1 BGB grundsätzlich für **Verbraucherverträge** im Sinne des § 310 Absatz 3 BGB, die eine entgeltliche Leistung des Unternehmers zum Gegenstand haben. Keine Anwendung findet § 312a Absatz 5 BGB auf die in den Absätzen 2 bis 6 des § 312 BGB genannten Verträge (vgl. hierzu BMJV). Zu den **Rechtsfolgen der Unwirksamkeit** einer Vereinbarung im Sinne des § 312a Absatz 5 BGB bestimmen dessen Sätze 2 und 3:

„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.“

Demnach „schuldet der Verbraucher im Fall eines Verstoßes **gegenüber keinem der beteiligten Unternehmer** irgendein Entgelt für den Anruf. Konsequenterweise muss er ein bereits gezahltes Entgelt nach Bereicherungsrecht zurückfordern dürfen. 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“ (Wendehorst Rn. 95).

## Bestellhotlines und Mehrwertdienste

Da § 312a Absatz 5 BGB nur für **bestehende** Vertragsverhältnisse gilt, greift er nicht für Hotlines, die der **Vertragsanbahnung** dienen (Bestellhotlines). Auch für Hotlines, mit denen so genannte **Mehrwertdienste** – also eine über die Telekommunikationsverbindung hinausgehende unmittelbare Dienstleistung – angeboten werden, greift er nicht (zum Begriff der Mehrwertdienste vgl. vertiefend Ditscheid/Rudloff Rn. 1 ff.). Insoweit sehen jedoch die Regelungen des **Telekommunikationsgesetzes** (TKG) Grenzziehungen vor. So enthält § 66d TKG konkrete Regelungen zu **Preishöchstgrenzen**: Der Preis für *zeitabhängig* über Rufnummern für **Premium-Dienste** – insbesondere der Rufnummernbereiche (0)190 und (0)900 gemäß § 3 Nr. 17c TKG – abgerechnete Dienstleistungen darf grundsätzlich **höchstens 3 Euro pro Minute** betragen und die Abrechnung höchstens im **60-Sekunden-Takt** erfolgen. Der Preis für *zeitunabhängig* über Rufnummern für Premium-Dienste abgerechnete Dienstleistungen darf grundsätzlich höchstens **30 Euro pro Verbindung** betragen. Gemäß § 66d Absatz 3 TKG darf der Preis für Anrufe bei Service-Diensten aus den **Festnetzen** grundsätzlich höchstens **0,14 Euro pro Minute oder 0,20 Euro pro Anruf** und aus den **Mobilfunknetzen** **höchstens 0,42 Euro pro Minute oder 0,60 Euro pro Anruf** betragen; auch hier darf die Abrechnung höchstens im **60-Sekunden-Takt** erfolgen.

Werden die Preishöchstgrenzen nach Maßgabe des § 66d TKG nicht eingehalten, ist der Endnutzer gemäß § 66h Nr. 3 TKG **zur Zahlung eines Entgelts nicht verpflichtet**. Hinsichtlich so genannter **Warteschleifen** regelt § 66g Absatz 1 TKG, dass diese nur eingesetzt werden dürfen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- der Anruf erfolgt zu einer entgeltfreien Rufnummer,
- der Anruf erfolgt zu einer ortsgebundenen Rufnummer oder einer Rufnummer, die die Bundesnetzagentur den ortsgebundenen Rufnummern nach Absatz 3 gleichgestellt hat,
- der Anruf erfolgt zu einer Rufnummer für mobile Dienste (015, 016 oder 017),
- für den Anruf gilt ein Festpreis pro Verbindung oder
- der Anruf ist für die Dauer der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei, soweit es sich nicht um Kosten handelt, die bei Anrufen aus dem Ausland für die Herstellung der Verbindung im Ausland entstehen.

## Quellen und Literatur:

- Bürgerliches Gesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 12. Mai 2021 (BGBl. I S. 1082) geändert worden ist.
- Telekommunikationsgesetz vom 22. Juni 2004 (BGBl. I S. 1190), das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 18. Mai 2021 (BGBl. I S. 1122) geändert worden ist.
- Ditscheid/Rudloff: Kommentierung in Geppert/Schütz, Beck'scher TKG-Kommentar, 4. Auflage 2013, Vorbemerkung vor §§ 66a ff.
- Wendehorst: Kommentierung in Münchener Kommentar zum BGB, 8. Auflage 2019, § 312a BGB.
- BMJV: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, „Teure Kunden-Hotlines“, abrufbar unter [https://www.bmjbv.de/DE/Verbraucherportal/DigitalesTelekommunikation/TeureKundenhotlines/TeureKundenhotlines\\_node.html](https://www.bmjbv.de/DE/Verbraucherportal/DigitalesTelekommunikation/TeureKundenhotlines/TeureKundenhotlines_node.html) (Stand: 01.06.2021).
- Bundesnetzagentur: Schutz der Verbraucher vor rechtswidrigen Warteschleifen, abrufbar unter [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Rufnummernmissbrauch/Themenblatt/Warteschleifen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Rufnummernmissbrauch/Themenblatt/Warteschleifen.pdf?__blob=publicationFile&v=5) (Stand: 01.06.2021).

\* \* \*