URTEIL DES GERICHTSHOFS (Vierte Kammer)

16. Oktober 2008 *

In der Rechtssache C-298/07

betreffend ein Vorabentscheidungsersuchen nach Art. 234 EG, eingereicht vom Bundesgerichtshof (Deutschland) mit Entscheidung vom 26. April 2007, beim Gerichtshof eingegangen am 22. Juni 2007, in dem Verfahren

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

gegen

deutsche internet versicherung AG

erlässt

DER GERICHTSHOF (Vierte Kammer)

unter Mitwirkung des Kammerpräsidenten K. Lenaerts, der Richterin R. Silva de Lapuerta sowie der Richter E. Juhász, G. Arestis und J. Malenovský (Berichterstatter),

* Verfahrenssprache: Deutsch.

Generalanwalt: D. Ruiz-Jarabo Colomer,
Kanzler: R. Grass,

aufgrund des schriftlichen Verfahrens,

unter Berücksichtigung der Erklärungen

— des Bundesverbands der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., vertreten durch Rechtsanwalt H. Büttner,

— der deutsche internet versicherung AG, vertreten durch Rechtsanwalt J. Kummer,

— der italienischen Regierung, vertreten durch I. M. Braguglia als Bevollmächtigten im Beistand von F. Arena, avvocato dello Stato,

— der polnischen Regierung, vertreten durch T. Nowakowski als Bevollmächtigten,

— der schwedischen Regierung, vertreten durch S. Johannesson als Bevollmächtigte,

— der Kommission der Europäischen Gemeinschaften, vertreten durch E. Montaguti und G. Braun als Bevollmächtigte,

nach Anhörung der Schlussanträge des Generalanwalts in der Sitzung vom 15. Mai 2008

folgendes

Urteil

1 Das Vorabentscheidungsersuchen betrifft die Auslegung von 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“) (ABl. L 178, S. 1, im Folgenden: Richtlinie).

2 Dieses Ersuchen ergeht im Rahmen eines Rechtsstreits zwischen dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (im Folgenden: Bundesverband) und der deutsche internet versicherung AG (im Folgenden: DIV) über die Frage, ob ein Diensteanbieter, der ausschließlich im Internet tätig ist, seinen Kunden seine Telefonnummer bereits vor Abschluss eines Vertrags mitteilen muss.

Rechtlicher Rahmen

Gemeinschaftsrecht

3 Art. 2 der Richtlinie sieht vor:

„Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck

a) ‚Dienste der Informationsgesellschaft' Dienste im Sinne von Artikel 1 Nummer 2 der Richtlinie 98/34/EG [des Europäischen Parlaments und des Rates vom 22. Juni 1998 über ein Informationsverfahren auf dem Gebiet der Normen und technischen Vorschriften (ABl. L 204, S. 37)] in der Fassung der Richtlinie 98/48/EG [des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juli 1998 (ABl. L 217, S. 18)];

b) ‚Diensteanbieter' jede natürliche oder juristische Person, die einen Dienst der Informationsgesellschaft anbietet;

…

d) ‚Nutzer' jede natürliche oder juristische Person, die zu beruflichen oder sonstigen Zwecken einen Dienst der Informationsgesellschaft in Anspruch nimmt, insbesondere um Informationen zu erlangen oder zugänglich zu machen;

…"

4 Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie bestimmt:

„(1) Zusätzlich zu den sonstigen Informationsanforderungen nach dem Gemeinschaftsrecht stellen die Mitgliedstaaten sicher, dass der Diensteanbieter den Nutzern des Dienstes und den zuständigen Behörden zumindest die nachstehend aufgeführten Informationen leicht, unmittelbar und ständig verfügbar macht:

a) den Namen des Diensteanbieters;

b) die geografische Anschrift, unter der der Diensteanbieter niedergelassen ist;

c) Angaben, die es ermöglichen, schnell mit dem Diensteanbieter Kontakt aufzunehmen und unmittelbar und effizient mit ihm zu kommunizieren, einschließlich seiner Adresse der elektronischen Post;

…“

Nationales Recht

5 § 5 Abs. 1 Nrn. 1 und 2 des Telemediengesetzes vom 26. Februar 2007 (BGBl. 2007 I S. 179) sieht vor:

„(1) Diensteanbieter haben für geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene Telemedien folgende Informationen leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar zu halten:

1. den Namen und die Anschrift, unter der sie niedergelassen sind, bei juristischen Personen zusätzlich die Rechtsform, den Vertretungsberechtigten und, sofern Angaben über das Kapital der Gesellschaft gemacht werden, das Stamm- oder Grundkapital sowie, wenn nicht alle in Geld zu leistenden Einlagen eingezahlt sind, den Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen,

2. Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post,

…“

Ausgangsrechtsstreit und Vorlagefragen

6 Die DIV ist eine Kraftfahrzeugversicherungsgesellschaft, die ihre Dienste ausschließlich über das Internet anbietet. Auf ihren Internetseiten gibt sie ihre Postanschrift und ihre E-Mail-Adresse an, nicht aber ihre Telefonnummer. Diese wird erst nach Abschluss eines Versicherungsvertrags mitgeteilt. Doch können Personen, die an den Diensten der DIV interessiert sind, ihr über eine Internet-Anfragemaske Fragen stellen; die Antworten darauf werden per E-Mail versandt.

7 Der Bundesverband, ein deutscher Verband von Verbraucherverbänden, meint indessen, dass die DIV verpflichtet sei, im Rahmen ihres Internetauftritts ihre Telefonnummer anzugeben. Nur dadurch sei nämlich eine unmittelbare Kommunikation zwischen einem Interessenten und dieser Versicherungsgesellschaft gewährleistet. Daher erhob der Bundesverband beim Landgericht Dortmund Klage gegen die DIV mit dem Antrag, diese zu verurteilen, es zu unterlassen, Verbrauchern im Internet Angebote von Versicherungsleistungen zu unterbreiten, ohne ihnen die unmittelbare Kommunikation mit dieser Versicherungsgesellschaft per Telefon zu ermöglichen.

8 Das Landgericht Dortmund gab der Klage des Bundesverbands statt. Das Berufungsgericht hingegen wies sie ab. Dieses Gericht war der Auffassung, die Angabe einer Telefonnummer sei nicht zwingend erforderlich, um eine unmittelbare Kommunikation zwischen dem Interessenten und dem Diensteanbieter zu ermöglichen. Eine solche Kommunikation könne nämlich über die elektronische Anfragemaske gewährleistet werden, da in die Kommunikation zwischen dem Interessenten und der DIV kein selbständig tätiger Dritter zwischengeschaltet sei. Da die DIV Anfragen von Verbrauchern innerhalb von 30 bis 60 Minuten beantworte, sei zudem auch das Erfordernis einer schnellen Kommunikation gewährleistet.

9 Der Bundesverband legte Revision beim Bundesgerichtshof ein, um die Verurteilung der DIV zu erreichen.

10 Der Bundesgerichtshof meint, dass Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie zwar seinem Wortlaut nach nicht die Angabe einer Telefonnummer verlange, dass eine solche Angabe aber nach Sinn und Zweck dieser Vorschrift erforderlich sein könnte. Diese Frage sei im Übrigen in Deutschland in der Rechtsprechung und im Schrifttum umstritten. Auch in der Begründung zum Regierungsentwurf eines Gesetzes über den elektronischen Geschäftsverkehr werde die Angabe einer Telefonnummer als erforderlich angesehen. Außerdem sei nur per Telefon eine Kommunikation in Form von Rede und Gegenrede im Sinne eines echten Dialogs möglich.

11 Andererseits würde die Notwendigkeit, telefonische Anfragen von Interessenten zu beantworten, die DIV zwingen, ihr Geschäftskonzept einer Kundenakquisition ausschließlich über das Internet zu ändern, und brächte so die Gefahr mit sich, dass die Förderung des elektronischen Geschäftsverkehrs gehemmt würde. Eine Mehrwertdienstenummer als Telefonnummer würde im Übrigen den Verbraucher von einer Kontaktaufnahme mit dem Diensteanbieter abhalten, was diesen Kommunikationsweg ineffizient machen würde.

12 Unter diesen Umständen hat der Bundesgerichtshof beschlossen, das Verfahren auszusetzen und dem Gerichtshof folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorzulegen:

1. Ist ein Diensteanbieter nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie verpflichtet, vor Vertragsabschluss mit einem Nutzer des Dienstes eine Telefonnummer anzugeben, um eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zu ermöglichen?

2. Falls die Frage zu 1 verneint wird:

   a) Muss ein Diensteanbieter neben der Angabe der Adresse der elektronischen Post vor einem Vertragsschluss mit einem Nutzer des Dienstes nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie einen zweiten Kommunikationsweg eröffnen?

   b) Bejahendenfalls: Reicht es für einen zweiten Kommunikationsweg aus, dass der Diensteanbieter eine Anfragemaske einrichtet, mit der der Nutzer sich über das Internet an den Diensteanbieter wenden kann, und die Beantwortung der Anfrage des Nutzers durch den Diensteanbieter mittels E-Mail erfolgt?

Zu den Vorlagefragen

13 Mit seinen Fragen, die zusammen zu prüfen sind, möchte das vorlegende Gericht wissen, ob Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie dahin auszulegen ist, dass der Diensteanbieter verpflichtet ist, den Nutzern des Dienstes schon vor Vertragsschluss mit ihnen neben seiner Adresse der elektronischen Post weitere Informationen zur Verfügung zu stellen, die einen zusätzlichen Kommunikationsweg eröffnen, und, sofern eine solche Verpflichtung besteht, ob die entsprechenden Informationen zwingend eine Telefonnummer umfassen müssen oder ob eine elektronische Anfragemaske ausreicht.

14 Der Bundesverband und die italienische Regierung meinen, dass der Diensteanbieter dem Nutzer des Dienstes neben der Adresse der elektronischen Post weitere Informationen zur Verfügung stellen müsse, die einen zusätzlichen Kommunikationsweg eröffneten. Die DIV, die polnische und die schwedische Regierung sowie die Kommission der Europäischen Gemeinschaften vertreten die gegenteilige Ansicht.

15 Einleitend ist darauf hinzuweisen, dass nach ständiger Rechtsprechung bei der Auslegung einer Gemeinschaftsvorschrift nicht nur ihr Wortlaut, sondern auch ihr Zusammenhang und die Ziele zu berücksichtigen sind, die mit der Regelung, zu der sie gehört, verfolgt werden (vgl. u. a. Urteile vom 18. Mai 2000, KVS International, C-301/98, Slg. 2000, I-3583, Randnr. 21, vom 19. September 2000, Deutschland/Kommission, C-156/98, Slg. 2000, I-6857, Randnr. 50, vom 6. Juli 2006, Kommission/Portugal, C-53/05, Slg. 2006, I-6215, Randnr. 20, und vom 23. November 2006, ZVK, C-300/05, Slg. 2006, I-11169, Randnr. 15).

16 Nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie muss der Diensteanbieter den Nutzern des Dienstes bestimmte Mindestinformationen verfügbar machen, zu denen Angaben — einschließlich seiner Adresse der elektronischen Post — gehören, die es diesen Nutzern ermöglichen, schnell mit ihm Kontakt aufzunehmen und unmittelbar und effizient mit ihm zu kommunizieren.

17 Demnach ergibt sich aus dem Wortlaut des Art. 5 Abs. 1 Buchst. c, insbesondere der Wendung „einschließlich“, dass der Gemeinschaftsgesetzgeber von dem Diensteanbieter verlangen wollte, dass er den Nutzern des Dienstes neben seiner Adresse der elektronischen Post weitere Informationen zur Verfügung stellt, mit denen sich das mit dieser Vorschrift angestrebte Ziel erreichen lässt.

18 Eine solche grammatikalische Auslegung wird durch den Kontext des Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie bestätigt. Nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. b der Richtlinie gehört zu den Informationen, die der Diensteanbieter den Nutzern des Dienstes verfügbar zu machen hat, auch seine geografische Anschrift. Aus dem Wortlaut der letztgenannten

Bestimmung ergibt sich somit klar, dass der Gemeinschaftsgesetzgeber die Möglichkeit, mit dem Diensteanbieter Kontakt aufzunehmen und zu kommunizieren, nicht allein auf den Kommunikationsweg der elektronischen Post beschränken, sondern den Nutzern des Dienstes den Zugang zu einer Postanschrift bieten wollte.

19 Was die mit der Richtlinie verfolgten Ziele anbelangt, so ist erstens darauf hinzuweisen, dass die Richtlinie nach ihrem Art. 1 Abs. 1 sowie ihren Erwägungsgründen 3 bis 6 und 8 dazu beitragen soll, die Dienste der Informationsgesellschaft weiterzuentwickeln und die Möglichkeiten, die der Binnenmarkt dem elektronischen Geschäftsverkehr bietet, zur Geltung zu bringen.

20 Wenngleich der Gemeinschaftsgesetzgeber demnach die Weiterentwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs fördern wollte, ergibt sich doch aus keinem der Erwägungsgründe der Richtlinie, dass er den elektronischen Geschäftsverkehr vom Rest des Binnenmarkts isolieren wollte. Folglich spiegelt die Erwähnung der „Adresse der elektronischen Post“ in Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie den Willen des Gemeinschaftsgesetzgebers wider, sicherzustellen, dass der Diensteanbieter den Nutzern des Dienstes diese Information, die eine elektronische Kommunikation ermöglicht, auf jeden Fall zur Verfügung stellt, ohne dass er damit beabsichtigt hätte, andere, nichtelektronische Kommunikationsformen, die ergänzend genutzt werden können, aufzugeben.

21 Könnten die Nutzer des Dienstes nicht gegebenenfalls auf eine andere Kommunikationsform zurückgreifen, wenn sie nach einem auf elektronischem Weg aufgenommenen Kontakt mit dem Diensteanbieter vorübergehend keinen Zugang zum elektronischen Netz haben sollten, so wäre es ihnen nämlich unmöglich, einen Vertrag zu schließen, und sie wären damit vom Markt ausgeschlossen. Dieser Ausschluss würde den betreffenden Sektor schwächen und vom Rest des Marktes abkoppeln und könnte daher ein Hemmnis für das Funktionieren des Binnenmarkts darstellen, das der Richtlinie einen Teil ihrer praktischen Wirksamkeit nähme.

22 Zweitens soll mit der Richtlinie, wie sich insbesondere aus ihrem Art. 1 Abs. 3 sowie aus ihren Erwägungsgründen 7, 10 und 11 ergibt, auch der Schutz der Interessen der Verbraucher gewährleistet werden. Dieser Schutz ist in jedem Stadium des Kontakts zwischen dem Diensteanbieter und den Nutzern des Dienstes sicherzustellen.

23 Daraus folgt, dass sich ein zusätzlicher Kommunikationsweg auch vor Vertragsschluss als notwendig erweisen kann, da es die von dem Diensteanbieter mitgeteilten Informationen den Nutzern des Dienstes ermöglichen, die Tragweite ihrer zukünftigen Verpflichtung zu beurteilen und so die Gefahr bestimmter Irrtümer zu vermeiden, die zum Abschluss eines nachteiligen Vertrags führen können.

24 Die Eröffnung eines zusätzlichen, gegebenenfalls nichtelektronischen Kommunikationswegs für die Nutzer des Dienstes lässt sich im Übrigen nicht als schwere wirtschaftliche Belastung für einen Diensteanbieter, der seine Dienste im Internet anbietet, ansehen. Denn ein solcher Anbieter wendet sich normalerweise an Verbraucher, die einen leichten Zugang zum elektronischen Netz haben und mit dieser Art von Kommunikation vertraut sind. Daher dürfte nur unter außergewöhnlichen Umständen eine nichtelektronische Kommunikation an die Stelle der elektronischen Kommunikation treten müssen.

25 Aus diesen Erwägungen ergibt sich insgesamt, dass der Diensteanbieter nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie verpflichtet ist, den Nutzern der Dienste neben seiner Adresse der elektronischen Post einen weiteren schnellen, unmittelbaren und effizienten Kommunikationsweg zur Verfügung zu stellen.

26 Damit ist die Frage zu prüfen, ob die Informationen, die den Nutzern des Dienstes den Zugang zu diesem anderen Kommunikationsweg eröffnen, notwendigerweise eine Telefonnummer umfassen müssen.

27 Im Gegensatz zur DIV, der polnischen und der schwedischen Regierung sowie der Kommission vertreten der Bundesverband und die italienische Regierung den Standpunkt, dass der Diensteanbieter verpflichtet sei, den Nutzern des Dienstes seine Telefonnummer anzugeben, da nur das Telefon den Anforderungen einer unmittelbaren und effizienten Kommunikation im Sinne der Richtlinie genügen könne. Eine unmittelbare Kommunikation impliziere nämlich zwingend eine Kommunikation von Person zu Person und eine effiziente Kommunikation eine fast sofortige und nicht nur zeitversetzte Bearbeitung der übermittelten Informationen.

28 Es steht fest, dass eine telefonische Kommunikation als eine unmittelbare und effiziente Kommunikation angesehen werden kann, auch wenn sie keine greifbaren Spuren hinterlässt und nach ihrem Abschluss grundsätzlich keinen Beweis für ihren Inhalt liefert.

29 Dabei ist von vornherein darauf hinzuweisen, dass das Adverb „unmittelbar" im Sinne von Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie nicht notwendigerweise eine Kommunikation in Form von Rede und Gegenrede, d. h. einen wirklichen Dialog, erfordert, sondern nur, dass kein Dritter zwischen den Beteiligten eingeschaltet ist.

30 Im Übrigen bedeutet eine effiziente Kommunikation nicht, dass eine Anfrage sofort beantwortet wird. Eine Kommunikation ist vielmehr dann als effizient anzusehen, wenn sie es erlaubt, dass der Nutzer angemessene Informationen innerhalb einer Frist erhält, die mit seinen Bedürfnissen oder berechtigten Erwartungen vereinbar ist.

31 Es ist offensichtlich, dass es andere Kommunikationswege als das Telefon gibt, die den Kriterien einer unmittelbaren und effizienten Kommunikation im Sinne von Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie, also einer hinreichend zügigen Kommunikation ohne eine zwischengeschaltete Person, genügen können, etwa die über den persönlichen Kontakt mit einer verantwortlichen Person in den Räumen des Diensteanbieters oder über Telefax.

32 Angesichts all dieser Umstände müssen die Informationen, die diesen weiteren Kommunikationsweg eröffnen, den der Diensteanbieter den Nutzern des Dienstes schon vor Vertragsschluss mit ihnen zur Verfügung stellen muss, nicht notwendigerweise eine Telefonnummer umfassen.

33 Die Ausführungen im Rahmen der vorstehenden Analyse erlauben es auch, die Frage zu beantworten, ob eine elektronische Anfragemaske, mit der sich die Nutzer des Dienstes im Internet an den Diensteanbieter wenden können, der per E-Mail antwortet, den Anforderungen der Richtlinie genügt.

34 Der Bundesverband, der im Wesentlichen von der italienischen Regierung unterstützt wird, meint, dass eine elektronische Anfragemaske nicht sachgerecht sei, da sie keinen schnellen, unmittelbaren und effizienten Kontakt ermögliche. Die DIV und die Kommission meinen dagegen, dass eine solche Maske insbesondere deshalb ausreiche, weil die Richtlinie keine „parallel-gleichzeitige“ Kommunikation verlange.

35 Es trifft zu, dass eine elektronische Anfragemaske als unmittelbarer und effizienter Kommunikationsweg im Sinne von Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie angesehen werden kann, wenn der Diensteanbieter, wie sich im Ausgangsverfahren aus den Akten ergibt, auf Anfragen der Verbraucher innerhalb von 30 bis 60 Minuten antwortet.

36 In eher ausnahmsweise auftretenden Situationen, in denen ein Nutzer des Dienstes nach elektronischer Kontaktaufnahme mit dem Diensteanbieter aus verschiedenen Gründen, etwa wegen einer Reise, eines Urlaubs oder einer Dienstreise, keinen Zugang zum elektronischen Netz hat, kann eine Kommunikation über eine elektronische Anfragemaske allerdings nicht mehr als effizient im Sinne von Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie angesehen werden.

37 Bei der Notwendigkeit, eine Maske im Internet zu nutzen, wäre nämlich, da die genannte Maske ebenfalls ein Kommunikationsweg elektronischer Art ist, unter solchen Umständen keine zügige und damit effiziente Kommunikation zwischen dem Diensteanbieter und dem Nutzer des Dienstes gewährleistet, was im Widerspruch zu Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie steht.

38 In den in Randnr. 36 des vorliegenden Urteils beschriebenen Situationen steht das Angebot allein einer elektronischen Anfragemaske auch nicht im Einklang mit dem Willen des Gemeinschaftsgesetzgebers, der, wie in Randnr. 20 des vorliegenden Urteils ausgeführt worden ist, beabsichtigt hat, die Weiterentwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs zu fördern, ihn aber nicht vom Rest des Binnenmarkts isolieren wollte.

39 Somit muss der Diensteanbieter in derartigen Situationen dem Nutzer des Dienstes auf dessen Anfrage hin einen nichtelektronischen Kommunikationsweg zur Verfügung stellen, der ihm die Aufrechterhaltung einer effizienten Kommunikation ermöglicht.

40 Nach alledem ist auf die vorgelegten Fragen zu antworten, dass Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie dahin auszulegen ist, dass der Diensteanbieter verpflichtet ist, den Nutzern des Dienstes vor Vertragsschluss mit ihnen neben seiner Adresse der elektronischen Post weitere Informationen zur Verfügung zu stellen, die eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare und effiziente Kommunikation ermöglichen. Diese Informationen müssen nicht zwingend eine Telefonnummer umfassen. Sie können eine elektronische Anfragemaske betreffen, über die sich die Nutzer des Dienstes im Internet an den Diensteanbieter wenden können, woraufhin dieser mit elektronischer Post antwortet; anders verhält es sich jedoch in Situationen, in denen ein Nutzer des Dienstes nach elektronischer Kontaktaufnahme mit dem Diensteanbieter keinen Zugang zum elektronischen Netz hat und diesen um Zugang zu einem anderen, nichtelektronischen Kommunikationsweg ersucht.

Kosten

41 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 (Vierte Kammer) für Recht erkannt:

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") ist dahin auszulegen, dass der Diensteanbieter verpflichtet ist, den Nutzern des Dienstes vor Vertragsschluss mit ihnen neben seiner Adresse der elektronischen Post weitere Informationen zur Verfügung zu stellen, die eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare und effiziente Kommunikation ermöglichen. Diese Informationen müssen nicht zwingend eine Telefonnummer umfassen. Sie können eine elektronische Anfragemaske betreffen, über die sich die Nutzer des Dienstes im Internet an den Diensteanbieter wenden können, woraufhin dieser mit elektronischer Post antwortet; anders verhält es sich jedoch in Situationen, in denen ein Nutzer des Dienstes nach elektronischer Kontaktaufnahme mit dem Diensteanbieter keinen Zugang zum elektronischen Netz hat und diesen um Zugang zu einem anderen, nichtelektronischen Kommunikationsweg ersucht.

Unterschriften