

Energie-/ Wasser-Info

Anwendungshilfe zu den neuen Widerrufsrechten und Informationspflichten bei Abschluss von Energie- und Wasserlieferverträgen nach §§ 312 ff. BGB

Berlin, 8. Januar 2014



Inhalt

I	Zusammenfassung	3
II	Im Einzelnen	4
1.	Widerrufsrecht für Fernabsatzverträge und Vertragsabschlüsse außerhalb von Geschäftsräumen.....	4
a)	Verbraucher gemäß § 13 BGB	4
b)	Fernabsatzvertrag, Haustürgeschäft, Ratenliefervertrag	4
c)	Sonderkunden- und Grundversorgungsverträge Strom/Gas, Fernwärmelieferverträge und Wasserlieferverträge.....	5
d)	Beginn und Dauer der Widerrufsfrist	5
e)	Gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung	6
f)	Widerrufserklärung des Verbrauchers	7
g)	Gesetzliches Muster-Widerrufsformular	7
h)	Rechtsfolgen der Widerrufserklärung	7
2.	Grundsätzliche Informationspflichten zu den wesentlichen Vertragsinhalten.....	8
3.	Ausdrückliche Vereinbarung von Zusatzleistungen	9
4.	Keine kostenpflichtige Hotline	9

Ansprechpartner:

Rechtsanwalt Carsten Wesche
Geschäftsbereich Recht und Betriebswirtschaft
Telefon 0 30 / 300 199-1522
E-Mail carsten.wesche@bdew.de

I Zusammenfassung

Mit der Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie in deutsches Recht gelten ab dem 13. Juni 2014 nunmehr ausdrücklich auch für Strom-, Gas-, Fernwärme- und Wasserlieferverträge gesetzliche Widerrufsrechte für Verbraucher, wenn die Verträge im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen zustande gekommen sind. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Vertragsschluss und verlängert sich um ein Jahr bei fehlender oder unrichtiger Widerrufsbelehrung. Bei nicht ordnungsgemäßer Widerrufsbelehrung besteht zudem die Gefahr, dass im Falle eines Widerrufs Zahlungsansprüche gegenüber dem Kunden verloren gehen können. Weiterhin ergeben sich Änderungen zu den allgemeinen Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen und bei sogenannten „Haustürgeschäften“.

Die EU-Richtlinie über Rechte der Verbraucher (Verbraucherrechterichtlinie) ist am 22. November 2011 verkündet worden und war innerhalb von zwei Jahren in nationales Recht umzusetzen. Mit der Verbraucherrechterichtlinie werden die Richtlinien über Haustürgeschäfte und Fernabsatzgeschäfte zusammengeführt und überarbeitet. Ziel der Richtlinie ist es, durch eine Angleichung des Rechts der Mitgliedstaaten zu einem ordnungsgemäßen Funktionieren des Binnenmarktes und zu einem hohen Verbraucherschutzniveau beizutragen.

Die Umsetzung der Richtlinie in das deutsche Recht erfolgt mit dem Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung. Das vom Deutschen Bundestag am 14. Juni 2013 verabschiedete Gesetz wurde am 27. September 2013 im Bundesgesetzblatt verkündet (BGBl. 2013, S. 3642 ff.). Die neuen Vorschriften treten am **13. Juni 2014 ohne Übergangsfrist** in Kraft.

Das Gesetz sieht im Wesentlichen folgende für Strom-, Gas-, Fernwärme- und Wasserlieferverträge relevante Neuregelungen vor:

- Für Vertragsabschlüsse außerhalb von Geschäftsräumen und für Fernabsatzverträge gilt für leitungsgebundene Energie- und Wasserlieferungen ein 14-tägiges Widerrufsrecht beginnend ab Vertragsschluss. Bei fehlender oder falscher Widerrufsbelehrung verlängert sich die Widerrufsfrist um ein Jahr.
- Neue gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung und Widerrufserklärung kommen zur Anwendung.
- Neufassung der grundsätzlichen Informationspflichten bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz und außerhalb von Geschäftsräumen.
- Telefonische Kundendienst-Hotline darf für Fragen und Erklärungen zur Vertragsabwicklung keine über die reinen Verbindungskosten hinausgehenden Entgelte für den Kunden verursachen.
- Vertragliche Zusatzleistungen, die über das Entgelt für die Hauptleistung hinausgehen, bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung.

II Im Einzelnen

1. Widerrufsrecht für Fernabsatzverträge und Vertragsabschlüsse außerhalb von Geschäftsräumen

Nach bisheriger Rechtslage ist bislang höchstrichterlich nicht entschieden, inwieweit die im Fernabsatz geltenden Widerrufsrechte auch auf Versorgungsverträge Anwendung finden. Gleichwohl haben viele Versorgungsunternehmen zur Vermeidung von Rechtsrisiken freiwillig vertragliche Widerrufsrechte in ihren Vertragsbedingungen vorgesehen. Mit der Gesetzesänderung gilt nunmehr ausdrücklich – wie in der EU-Richtlinie vorgeschrieben – bei leitungsgebundenen Energie- und Wasserlieferungen für Vertragsabschlüsse außerhalb von Geschäftsräumen und für Fernabsatzverträge ein gesetzliches Widerrufsrecht, das der Verbraucher innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen gegenüber dem Versorgungsunternehmen ausüben kann (§§ 312g, 356 Abs. 2 Ziff. 2 BGB).

a) Verbraucher gemäß § 13 BGB

Das gesetzliche Widerrufsrecht gilt nur gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB, das heißt für Energie- und Wasserlieferverträge, die ausschließlich zu privaten Verbrauchszwecken abgeschlossen wurden und damit keiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit dienen. Gewerbekunden und Selbständigen (z. B. Arztpraxen u. a.) steht demgegenüber kein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Definition des Verbrauchers ist damit nicht deckungsgleich mit dem energierechtlichen Begriff Haushaltskunde (§ 3 Ziff. 22 EnWG), der neben dem privaten Letztverbraucher auch Kleingewerbekunden mit einem Jahresverbrauch von bis zu 10.000 kWh erfasst.

b) Fernabsatzvertrag, Haustürgeschäft, Ratenliefervertrag

Als Fernabsatzverträge, auf die das Widerrufsrecht Anwendung findet, gelten sämtliche Verträge, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln zustande gekommen sind. Hierzu zählen nicht nur die elektronischen Vertragsschlüsse im Internet, sondern auch die Verwendung klassischer Kommunikationsmittel wie Brief, Telefon und Fax. Weiterhin besteht das Widerrufsrecht bei Vertragsabschlüssen außerhalb von Geschäftsräumen, worunter die sogenannten „Haustürgeschäfte“ fallen, aber auch mobile Verkaufsstände auf öffentlichen Plätzen. Umstritten ist, ob zudem Energie- und Wasserlieferverträge als sogenannte Sukzessivlieferverträge unter den Anwendungsbereich des § 510 BGB fallen und damit unabhängig von der Vertriebsform, das heißt auch bei Vertragsabschlüssen in den Geschäftsräumen der Versorgungsunternehmen, ein grundsätzliches Widerrufsrecht für leitungsgebundene Versorgungsleistungen in Betracht kommt (§§ 510 Abs. 2, 356c BGB). Hierzu wird in der rechtswissenschaftlichen Literatur vielfach die Auffassung vertreten, dass Sukzessivlieferverträge die Voraussetzungen im Sinne des § 510 Abs. 1 Nr. 2 BGB erfüllen und als Ratenliefervertrag zu beurteilen sind, da sie die regelmäßige Lieferung von Sachen gleicher Art zum Gegenstand haben (vgl. MünchKomm, § 505, Rn.23). Eine gerichtliche Entscheidung ist zu dieser Frage freilich noch nicht bekannt geworden.

Für die Vertragspraxis ist festzustellen, dass die ganz überwiegende Mehrzahl der Vertragsabschlüsse in der Energie- und Wasserversorgung dem Fernabsatzrecht unterfallen, da die

wenigsten Vertragsschlüsse in den Geschäftsräumen der Versorgungsunternehmen erfolgen. Deshalb empfiehlt es sich bereits aus praktischen Gründen unabhängig von der Vertriebsform bzw. dem Ort des Vertragsschlusses für sämtliche Verbraucherverträge ein Widerrufsrecht mit ordnungsgemäßer Widerrufsbelehrung vorzusehen, so dass die Frage zum Anwendungsbereich des Widerrufsrechts mit Blick auf die Einordnung von Energie- und Wasserlieferverträgen als Ratenlieferverträge zunächst offen bleiben kann.

c) Sonderkunden- und Grundversorgungsverträge Strom/Gas, Fernwärmelieferverträge und Wasserlieferverträge

Das Widerrufsrecht ist nicht auf Sonderkundenverträge beschränkt, sondern gilt auch für Energielieferverträge im Rahmen der Grundversorgung. Insofern ist die Widerrufsbelehrung auch in die Allgemeinen Bedingungen der Grundversorgung aufzunehmen und entsprechend § 36 Abs. 1 EnWG zu veröffentlichen. Die Widerrufsrechte gelten auch ausdrücklich für Wasser- und Fernwärmelieferverträge, wobei die praktische Relevanz für den Kunden aufgrund der fehlenden Möglichkeit zum Lieferantenwechsel von geringer Bedeutung sein wird. Im Falle eines konkludenten Vertragsschlusses durch Energie- bzw. Wasserentnahme dürfte jedoch keine nachträgliche Widerrufsbelehrung notwendig sein, da in diesem Fall der Grundversorgungsvertrag zu den veröffentlichten Grundversorgungsbedingungen inklusive der veröffentlichten Widerrufsbelehrung zustande kommt. Auf das gesetzliche Schuldverhältnis der Ersatzbelieferung nach § 38 EnWG finden die Widerrufsrechte mangels widerrufbarer Willenserklärungen keine Anwendung.

d) Beginn und Dauer der Widerrufsfrist

Die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt – anders als beim Verbrauchsgüterkauf – mit Vertragsschluss und nicht erst zum Lieferbeginn (§ 356 Abs. 2 Ziff. 2 BGB). Da der Lieferantenwechselprozess in der Praxis mehr als 14 Tage in Anspruch nimmt, ist zumindest für den Regelfall sichergestellt, dass bis zum Ablauf der Widerrufsfrist keine Belieferung des Kunden stattgefunden hat und damit eine Rückabwicklung des Energieliefervertrages im Falle eines Widerrufs weitgehend komplikationslos erfolgen kann.

Die Widerrufsfrist beginnt nicht zu laufen, wenn der Verbraucher über die bestehenden Widerrufsrechte nicht oder nicht richtig belehrt wurde. Bei nicht ordnungsgemäßer Widerrufsbelehrung erlischt die Widerrufsfrist 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss. Das heißt innerhalb dieser Zeit kann der Kunde den Vertragsschluss widerrufen, unabhängig davon ob die Belieferung bereits aufgenommen wurde. Die Informationspflicht des Versorgungsunternehmens ist erfüllt, wenn das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausgefüllt und in Textform dem Verbraucher übermittelt wurde (Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 2 EGBGB). Aus diesem Grund ist dringend zu empfehlen, die Muster-Widerrufsbelehrung zu verwenden und nicht von der gesetzlichen Musterformulierung abzuweichen, um sicherzustellen, dass die 14-tägige Widerrufsfrist in Gang gesetzt wird.

e) Gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung**Widerrufsbelehrung****Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

*Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns [Stadtwerke XY, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, Email-Adresse] mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder Email) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. **[optional:** Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per Email) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.]*

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

f) Widerrufserklärung des Verbrauchers

Die Widerrufserklärung des Verbrauchers ist formfrei und bedarf keiner Begründung. Allerdings muss aus der Erklärung der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf des Vertrages eindeutig hervorgehen. Der Gesetzgeber hat eine musterhafte Formulierung für eine Widerrufserklärung veröffentlicht, die jedoch ausdrücklich nicht verbindlich ist und lediglich der Unterstützung des Verbrauchers dient. Der Unternehmer ist allerdings verpflichtet, den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung über das Muster-Widerrufsformular zu informieren (Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Ziff. 1 EGBGB). Das Versorgungsunternehmen kann dem Verbraucher auch die Möglichkeit einräumen, auf der Website das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Widerrufserklärung auszufüllen und zu übermitteln. In diesem Fall ist dem Kunden der Zugang der Widerrufserklärung unverzüglich in Textform (beispielsweise per Mail) zu bestätigen (§ 356 Abs. 1 BGB).

Zur Wahrung der 14-tägigen Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung der Widerrufserklärung. Auf den tatsächlichen Zugang beim Unternehmen kommt es insoweit nicht an.

g) Gesetzliches Muster-Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

— An *[hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:*

— *Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)*

— *Bestellt am (*)/erhalten am (*)*

— *Name des/der Verbraucher(s)*

— *Anschrift des/der Verbraucher(s)*

— *Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)*

— *Datum*

(*) Unzutreffendes streichen.

h) Rechtsfolgen der Widerrufserklärung

Im Falle eines fristgemäßen Widerrufs sind der Verbraucher und das Versorgungsunternehmen an ihre auf den Abschluss des Vertrages gerichteten Willenserklärungen nicht mehr gebunden. Der Widerruf hat nicht zur Folge, dass anstelle des aufgelösten Strom- bzw. Gasliefervertrages rückwirkend ein Grundversorgungsvertrag oder eine Ersatzbelieferung begründet wird, sondern grundsätzlich gilt, dass der Verbraucher den Wert der empfangenen Leis-

tungen gegenüber dem Lieferanten zu ersetzen hat (BGH, Beschluss vom 23. April 2013, VIII ZR 260/12). Für Energie- und Wasserlieferverträge besteht nach der neuen Rechtslage jedoch eine Sonderregelung zum Wertersatz (§ 357 Abs. 8 BGB), wonach für die bis zum Widerruf erbrachten Versorgungsleistungen nur dann Wertersatz zu leisten ist, wenn der Verbraucher vom Versorgungsunternehmen ausdrücklich verlangt hat, dass mit der Belieferung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird. Über diesen Umstand ist der Verbraucher in der Widerrufsbelehrung hinzuweisen (Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Ziff. 3 EGBGB, vgl. Muster-Widerrufsbelehrung).

Bei Verwendung einer ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung ist die Sonderregelung zum Wertersatz unproblematisch, da für den Lieferantenwechsel in der Praxis mehr als 14 Tage eingeplant werden und damit der Lieferbeginn regelmäßig nach Ablauf der Widerrufsfrist erfolgt, mithin kein Leistungsaustausch stattgefunden hat und damit kein Wertersatz in Betracht kommt. Problematisch kann die Regelung zum Wertersatz jedoch für die Fälle werden, in denen keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung vorliegt und infolgedessen die Widerrufsfrist erst 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsabschluss abläuft. Im ungünstigsten Fall könnte dem Versorgungsunternehmen der Zahlungsanspruch für die bis dahin erfolgte Belieferung verloren gehen. Denn der nicht eindeutig formulierte Regelungsgehalt des § 357 Abs. 8 Satz 2 BGB könnte dahingehend ausgelegt werden, dass bei fehlender Widerrufsbelehrung dem Versorgungsunternehmen kein Anspruch auf Wertersatz für die bereits erbrachten Lieferungen zusteht und der Kunde ggf. Rückforderungsansprüche für seinerseits geleistete Abschlagzahlungen geltend machen könnte. Zur Vermeidung möglicher Rechtsstreitigkeiten ist es daher umso wichtiger, die Vertragspraxis fristgerecht zum 13. Juni 2014 an die neuen Regelungen anzupassen und die aktuellen gesetzlichen Muster zur Widerrufsbelehrung zu verwenden.

2. Grundsätzliche Informationspflichten zu den wesentlichen Vertragsinhalten

Wie auch nach der bisheriger Rechtslage, ist das Versorgungsunternehmen bei Vertragsabschlüssen außerhalb von Geschäftsräumen und bei Fernabsatzverträgen verpflichtet, den Verbraucher vor Vertragsabschluss über die wesentlichen Merkmale der Vertragsbedingungen klar und verständlich zu informieren (§ 312d Abs. 1 BGB, Art. 246a EGBGB).

Die inhaltlichen Anforderungen an die Informationspflichten ergeben sich aus Art. 246a § 1 EGBGB und für Vertragsabschlüsse im Internet zusätzlich aus Art. 246c § 1 EGBGB. Für Energie- und Wasserlieferverträge sind folgende pflichtgemäße Informationen von Bedeutung:

- Wesentliche Eigenschaften der Ware bzw. Dienstleistung,
- ladungsfähige Anschrift des Versorgungsunternehmens inklusive Telefonnummer und E-Mail-Adresse,
- wesentliche Vertragsmerkmale zu Lieferbeginn, Mindestlaufzeit des Vertrags, automatische Vertragsverlängerungen, Kündigungsfristen, Haftungsregelungen bei Gewährleistungsmängeln,
- Gesamtpreis der Leistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile und sonstiger Kosten,

- Zahlungsbedingungen, Abschlagszahlungen,
- Hinweise zu den technischen Schritten, die zum Vertragsschluss führen (bei elektronischen Vertragsabschlüssen),
- Bestehen eines Widerrufsrechts und Einzelheiten zur Ausübung,
- Hinweise zu Beschwerdemöglichkeiten,
- Hinweis zur Schlichtungsstelle Energie (für Strom- und Gaslieferverträge),
- Hinweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Bestandteil des Vertrages.

Die inhaltlichen Anforderungen sind zum großen Teil deckungsgleich mit den energierechtlichen Informationspflichten zu den wesentlichen Vertragsbedingungen, die der Energielieferant in oder als Anlage zu seinen Rechnungen, in den produkt- und kundenbezogenen Werbematerialien und auf seiner Website gemäß § 41 Abs. 4 EnWG zu erfüllen hat. Insoweit empfiehlt es sich für Strom- und Gaslieferanten, für jeden Vertragstyp (Produkt) eine umfassende Produktbeschreibung unter Beachtung der inhaltlichen Vorgaben von Art. 246a EGBGB und § 41 Abs.1 EnWG zu entwerfen, um diese einheitlich sowohl für den Online-Auftritt als auch für Produktbroschüren und sonstige Zwecke verwenden zu können.

Bei Fernabsatzverträgen ist dem Verbraucher der Vertragsschluss unter Wiedergabe des Vertragsinhaltes in Textform zu bestätigen (§ 312f Abs. 2 BGB). Die Vertragsbestätigung soll in angemessener Frist nach Vertragsschluss erfolgen und muss spätestens bis zum Lieferbeginn durchgeführt sein. Bei Haustürgeschäften ist dem Verbraucher eine Abschrift des Vertragsdokuments bzw. eine Vertragsbestätigung unter Wiedergabe des Vertragsinhaltes in Papierform zu überlassen (§ 312f Abs. 1 BGB).

3. Ausdrückliche Vereinbarung von Zusatzleistungen

Vereinbarungen über zusätzliche Zahlungen, die über das Entgelt für die Hauptleistung hinausgehen, z. B. ein Entgelt für zusätzliche Mess- oder Abrechnungsdienstleistungen, zusätzliche Bearbeitungsgebühr oder zusätzliche Entgelte für eine Versicherung, bedürfen einer ausdrücklichen Absprache. Eine Vereinbarung im Internet ist darüber hinaus nur wirksam, wenn das Unternehmen die Zusatzleistung nicht durch eine Voreinstellung herbeiführt, etwa indem ein „Häkchen“ bereits gesetzt ist und vom Verbraucher gelöscht werden muss, wenn er die Vereinbarung nicht möchte (§ 312a Abs. 3 BGB).

4. Keine kostenpflichtige Hotline

Für einen telefonischen Kundendienst, der für Fragen und Erklärungen des bestehenden Vertrages genutzt wird (z. B. Kundenfragen zur Abrechnung oder Kündigung u. Ä.), kann kein zusätzliches Entgelt verlangt werden. Dies gilt insbesondere für die nach Art. 246a EGBGB anzugebene Telefonnummer, an die sich der Kunde bei Fragen zur Vertragsabwicklung wenden kann. Der Verbraucher kann allenfalls mit den reinen Verbindungskosten belastet werden. Die Verwendung von kostenpflichtigen Servicenummer ist für diese Fälle unzulässig (§ 312a Abs. 5 BGB).