

# Unlautere Geschäftspraxis bereits bei einmaliger Falschauskunft

Europäischer Gerichtshof

Urteil vom 16.04.2015

Az.: C-388/13

In der Rechtssache C-388/13

betreffend ein Vorabentscheidungsersuchen nach Art. 267 AEUV,  
eingereicht von der Kúria (Ungarn) mit Entscheidung vom 14.  
Mai 2013, beim Gerichtshof eingegangen am 8. Juli 2013, in dem  
Verfahren

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság,

Beteiligte:

UPC Magyarország Kft.,

erlässt

DER GERICHTSHOF (Erste Kammer)

unter Mitwirkung des Kammerpräsidenten A. Tizzano, der Richter  
A. Borg Barthet und E. Levits, der Richterin M. Berger sowie  
des Richters F. Biltgen (Berichterstatter),

Generalanwalt: N. Wahl,

Kanzler: I. Illéssy, Verwaltungsrat,

aufgrund des schriftlichen Verfahrens und auf die mündliche  
Verhandlung vom 11. September 2014,

unter Berücksichtigung der Erklärungen

- der UPC Magyarország Kft., vertreten durch A. Simon, ügyvéd,
- der ungarischen Regierung, vertreten durch M. Fehér und K. Szíjjártó als Bevollmächtigte,
- der Europäischen Kommission, vertreten durch M. van Beek und A. Tokár als Bevollmächtigte,

nach Anhörung der Schlussanträge des Generalanwalts in der Sitzung vom 23. Oktober 2014

folgendes

## **Urteil**

Das Vorabentscheidungsersuchen betrifft die Auslegung der Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern im Binnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) (ABl. L 149, S. 22, berichtigt im ABl. 2009, L 253, S. 18).

Dieses Ersuchen ergeht im Rahmen eines Rechtsstreits zwischen der Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Ungarische Verbraucherschutzbehörde) und der UPC Magyarország Kft. (im Folgenden: UPC) wegen der Erteilung einer falschen Auskunft durch UPC an einen ihrer Abonnenten, die diesem zusätzliche Kosten verursacht hatte.

## **Rechtlicher Rahmen**

### ***Unionsrecht***

In den Erwägungsgründen 5 bis 9, 11 bis 14, 18 und 22 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken heißt es:

„(5) ... Hemmnisse für den grenzüberschreitenden Dienstleistungs- und Warenverkehr oder die Niederlassungsfreiheit ... sollten ... beseitigt werden. Diese Hemmnisse können nur beseitigt werden, indem in dem Maße, wie es für das ordnungsgemäße Funktionieren des Binnenmarktes und im Hinblick auf das Erfordernis der Rechtssicherheit notwendig ist, auf Gemeinschaftsebene einheitliche Regeln, die ein hohes Verbraucherschutzniveau gewährleisten, festgelegt und bestimmte Rechtskonzepte geklärt werden.

(6) Die vorliegende Richtlinie gleicht deshalb die Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über unlautere Geschäftspraktiken einschließlich der unlauteren Werbung an, die die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher unmittelbar und dadurch die wirtschaftlichen Interessen rechtmäßig handelnder Mitbewerber mittelbar schädigen ...

(7) Diese Richtlinie bezieht sich auf Geschäftspraktiken, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Beeinflussung der geschäftlichen Entscheidungen des Verbrauchers in Bezug auf Produkte stehen ...

(8) Diese Richtlinie schützt unmittelbar die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher vor unlauteren Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern. Sie schützt somit auch mittelbar rechtmäßig handelnde Unternehmen vor Mitbewerbern, die sich nicht an die Regeln dieser Richtlinie halten, und gewährleistet damit einen lautereren Wettbewerb in dem durch sie koordinierten Bereich ...

(9) Diese Richtlinie berührt nicht individuelle Klagen von Personen, die durch eine unlautere Geschäftspraxis geschädigt wurden. Sie berührt ferner nicht die gemeinschaftlichen und nationalen Vorschriften in den Bereichen Vertragsrecht ...

...

(11) Das hohe Maß an Konvergenz, das die Angleichung der nationalen Rechtsvorschriften durch diese Richtlinie

hervorbringt, schafft ein hohes allgemeines Verbraucherschutzniveau. Diese Richtlinie stellt ein einziges generelles Verbot jener unlauteren Geschäftspraktiken auf, die das wirtschaftliche Verhalten des Verbrauchers beeinträchtigen ...

(12) Durch die Angleichung wird die Rechtssicherheit sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmen beträchtlich erhöht. Sowohl die Verbraucher als auch die Unternehmen werden in die Lage versetzt, sich an einem einzigen Rechtsrahmen zu orientieren, der auf einem klar definierten Rechtskonzept beruht, das alle Aspekte unlauterer Geschäftspraktiken in der EU regelt. ...

(13) ... Das durch diese Richtlinie eingeführte einzige, gemeinsame generelle Verbot ...sollte für unlautere Geschäftspraktiken... auch nach Abschluss eines Vertrags und während dessen Ausführung gelten. Das generelle Verbot wird durch Regeln über die beiden bei weitem am meisten verbreiteten Arten von Geschäftspraktiken konkretisiert, nämlich die irreführenden und die aggressiven Geschäftspraktiken.

(14) Es ist wünschenswert, dass der Begriff der irreführenden Praktiken auch Praktiken, einschließlich irreführender Werbung, umfasst, die den Verbraucher durch Täuschung davon abhalten, eine informierte und deshalb effektive Wahl zu treffen ...

...

(18) ... Dem Verhältnismäßigkeitsprinzip entsprechend und um die wirksame Anwendung der vorgesehenen Schutzmaßnahmen zu ermöglichen, nimmt diese Richtlinie den Durchschnittsverbraucher, der angemessen gut unterrichtet und angemessen aufmerksam und kritisch ist, unter Berücksichtigung sozialer, kultureller und sprachlicher Faktoren in der Auslegung des Gerichtshofs als Maßstab ...

...

(22) Es ist notwendig, dass die Mitgliedstaaten Sanktionen für Verstöße gegen diese Richtlinie festlegen und für deren Durchsetzung sorgen. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.“

Art. 1 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken lautet:

„Zweck dieser Richtlinie ist es, durch Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über unlautere Geschäftspraktiken, die die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher beeinträchtigen, zu einem reibungslosen Funktionieren des Binnenmarkts und zum Erreichen eines hohen Verbraucherschutzniveaus beizutragen.“

Art. 2 der Richtlinie sieht vor:

„Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck

a) ‚Verbraucher‘ jede natürliche Person, die im Geschäftsverkehr im Sinne dieser Richtlinie zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;

b) ‚Gewerbetreibender‘ jede natürliche oder juristische Person, die im Geschäftsverkehr im Sinne dieser Richtlinie im Rahmen ihrer gewerblichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handelt, und jede Person, die im Namen oder Auftrag des Gewerbetreibenden handelt;

c) ‚Produkt‘ jede Ware oder Dienstleistung ...

d) ‚Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern‘ (nachstehend auch ‚Geschäftspraktiken‘ genannt) jede Handlung, Unterlassung, Verhaltensweise oder Erklärung, kommerzielle Mitteilung einschließlich Werbung und Marketing eines Gewerbetreibenden, die unmittelbar mit der Absatzförderung, dem Verkauf oder der Lieferung eines Produkts an Verbraucher

zusammenhängt;

...

h) ‚berufliche Sorgfalt‘ der Standard an Fachkenntnissen und Sorgfalt, bei denen billigerweise davon ausgegangen werden kann, dass der Gewerbetreibende sie gegenüber dem Verbraucher gemäß den anständigen Marktgepflogenheiten und/oder dem allgemeinen Grundsatz von Treu und Glauben in seinem Tätigkeitsbereich anwendet;

...“

Art. 3 der Richtlinie bestimmt:

„(1) Diese Richtlinie gilt für unlautere Geschäftspraktiken im Sinne des Artikels 5 von Unternehmen gegenüber Verbrauchern vor, während und nach Abschluss eines auf ein Produkt bezogenen Handelsgeschäfts.

(2) Diese Richtlinie lässt das Vertragsrecht und insbesondere die Bestimmungen über ... die Wirkungen eines Vertrags unberührt.

...“

In Art. 5 („Verbot unlauterer Geschäftspraktiken“) der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken heißt es:

„(1) Unlautere Geschäftspraktiken sind verboten.

(2) Eine Geschäftspraxis ist unlauter, wenn

a) sie den Erfordernissen der beruflichen Sorgfaltspflicht widerspricht

und

b) sie in Bezug auf das jeweilige Produkt das wirtschaftliche Verhalten des Durchschnittsverbrauchers, den sie erreicht oder an den sie sich richtet oder des durchschnittlichen Mitglieds

einer Gruppe von Verbrauchern, wenn sich eine Geschäftspraxis an eine bestimmte Gruppe von Verbrauchern wendet, wesentlich beeinflusst oder dazu geeignet ist, es wesentlich zu beeinflussen.

...

(4) Unlautere Geschäftspraktiken sind insbesondere solche, die  
a) irreführend im Sinne der Artikel 6 und 7 [sind]

...

(5) Anhang I enthält eine Liste jener Geschäftspraktiken, die unter allen Umständen als unlauter anzusehen sind. Diese Liste gilt einheitlich in allen Mitgliedstaaten und kann nur durch eine Änderung dieser Richtlinie abgeändert werden.“

Wie sich aus ihren Überschriften ergibt, werden in den Art. 6 und 7 dieser Richtlinie die „Irreführende[n] Handlungen“ bzw. die „Irreführende[n] Unterlassungen“ definiert.

Art. 6 Abs. 1 dieser Richtlinie bestimmt:

„Eine Geschäftspraxis gilt als irreführend, wenn sie falsche Angaben enthält und somit unwahr ist oder wenn sie in irgendeiner Weise, einschließlich sämtlicher Umstände ihrer Präsentation, selbst mit sachlich richtigen Angaben den Durchschnittsverbraucher in Bezug auf einen oder mehrere der nachstehend aufgeführten Punkte täuscht oder ihn zu täuschen geeignet ist und ihn in jedem Fall tatsächlich oder voraussichtlich zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlasst, die er ansonsten nicht getroffen hätte:

a) das Vorhandensein oder die Art des Produkts;

b) die wesentlichen Merkmale des Produkts wie Verfügbarkeit, Vorteile, Risiken, Ausführung, Zusammensetzung, Zubehör, Kundendienst und Beschwerdeverfahren, Verfahren und Zeitpunkt der Herstellung oder Erbringung, Lieferung, Zwecktauglichkeit,

Verwendung, Menge, Beschaffenheit, geografische oder kommerzielle Herkunft oder die von der Verwendung zu erwartenden Ergebnisse oder die Ergebnisse und wesentlichen Merkmale von Tests oder Untersuchungen, denen das Produkt unterzogen wurde;

c) den Umfang der Verpflichtungen des Gewerbetreibenden ...

d) der Preis, die Art der Preisberechnung oder das Vorhandensein eines besondere[n] Preisvorteils;

...

g) die Rechte des Verbrauchers...“

In Art. 11 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken heißt es:

„(1) Die Mitgliedstaaten stellen im Interesse der Verbraucher sicher, dass geeignete und wirksame Mittel zur Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken vorhanden sind, um die Einhaltung dieser Richtlinie durchzusetzen.

Diese Mittel umfassen Rechtsvorschriften, die es Personen oder Organisationen, die nach dem nationalen Recht ein berechtigtes Interesse an der Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken haben, einschließlich Mitbewerbern, gestatten,

a) gerichtlich gegen solche unlauteren Geschäftspraktiken vorzugehen

und/oder

b) gegen solche unlauteren Geschäftspraktiken ein Verfahren bei einer Verwaltungsbehörde einzuleiten, die für die Entscheidung über Beschwerden oder für die Einleitung eines geeigneten gerichtlichen Verfahrens zuständig ist.

...

(2) Im Rahmen der in Absatz 1 genannten Rechtsvorschriften

übertragen die Mitgliedstaaten den Gerichten oder Verwaltungsbehörden Befugnisse, die sie ermächtigen, in Fällen, in denen sie diese Maßnahmen unter Berücksichtigung aller betroffenen Interessen und insbesondere des öffentlichen Interesses für erforderlich halten,

a) die Einstellung der unlauteren Geschäftspraktiken anzuordnen oder ein geeignetes gerichtliches Verfahren zur Anordnung der Einstellung der betreffenden unlauteren Geschäftspraxis einzuleiten,

oder

b) falls die unlautere Geschäftspraxis noch nicht angewandt wurde, ihre Anwendung jedoch bevorsteht, diese Praxis zu verbieten oder ein geeignetes gerichtliches Verfahren zur Anordnung des Verbots dieser Praxis einzuleiten,

auch wenn kein tatsächlicher Verlust oder Schaden bzw. Vorsatz oder Fahrlässigkeit seitens des Gewerbetreibenden nachweisbar ist.

...“

Art. 13 der Richtlinie lautet:

„Die Mitgliedstaaten legen die Sanktionen fest, die bei Verstößen gegen die nationalen Vorschriften zur Umsetzung dieser Richtlinie anzuwenden sind, und treffen alle geeigneten Maßnahmen, um ihre Durchsetzung sicherzustellen. Diese Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.“

### ***Ungarisches Recht***

Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken wurde durch das Gesetz Nr. XLVII aus dem Jahr 2008 über das Verbot unlauterer Geschäftspraktiken gegenüber Verbrauchern in ungarisches Recht umgesetzt.

## **Ausgangsverfahren und Vorlagefragen**

Aus der Vorlageentscheidung ergibt sich, dass Herr Szabó, eine Privatperson, der seit Langem Abonnent bei UPC, einer Anbieterin von Kabelfernsehdiensten, war und seinen Vertrag mit dieser Gesellschaft beenden wollte, diese im April 2010 aufforderte, ihm den genauen Zeitraum mitzuteilen, auf den sich die im Jahr 2010 ausgestellte Rechnung bezog, da dieser Zeitraum aus ihr nicht ersichtlich war.

UPC antwortete ihm, dass sich die letzte Jahresrechnung auf den „Zeitraum vom 11.01.2010 bis einschließlich 10.02.2011“ beziehe.

Herr Szabó, der sein Abonnement bei UPC zum letzten Tag der Bereitstellung der Dienstleistung, für die er bereits bezahlt hatte, beenden wollte, kündigte den entsprechenden Vertrag zum 10. Februar 2011.

Die Bereitstellung der Dienstleistung wurde erst am 14. Februar 2011 beendet. Am 12. März 2011 erhielt der Betroffene von UPC ein Schreiben, in dem er zur Zahlung eines Betrags von 5 243 ungarischen Forint (HUF) für die bis 14. Februar 2011 aufgelaufenen Rückstände aufgefordert wurde.

Herr Szabó erhob Beschwerde bei der Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (Verbraucherschutzinspektion der Regierungsverwaltung für die Hauptstadt Budapest) und brachte vor, dass ihm eine falsche Auskunft erteilt worden sei. Infolgedessen habe er einen zusätzlichen Betrag in Höhe von 5 243 HUF zahlen müssen, da er für denselben Zeitraum die Kosten für Abonnements an zwei verschiedene Anbieter habe entrichten müssen, obwohl die betreffende Dienstleistung ihrer Art nach nicht von zwei Anbietern gleichzeitig habe in Anspruch genommen werden können.

Mit Entscheidung vom 11. Juli 2011 verhängte diese Behörde auf der Grundlage des Gesetzes Nr. XLVII aus dem Jahr 2008 über

das Verbot unlauterer Geschäftspraktiken gegenüber Verbrauchern gegen UPC wegen einer unlauteren Geschäftspraxis eine Geldbuße in Höhe von 25 000 HUF. Diese Entscheidung wurde am 10. Oktober 2011 durch die Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság als zweite Instanz bestätigt. Diese war der Ansicht, dass die Erteilung einer falschen Auskunft an sich einen Verstoß gegen das Erfordernis der beruflichen Sorgfaltspflicht darstelle, ohne dass eine gesonderte Prüfung der Frage nach einem Verstoß gegen dieses Erfordernis im vorliegenden Fall notwendig sei.

Das von UPC angerufene Fővárosi Törvényszék (Hauptstädtisches Gericht) änderte die Entscheidung der nationalen Behörde vom 10. Oktober 2011 ab und hob die gegen diese Gesellschaft verhängte Geldbuße auf. Es war der Auffassung, dass die Frage nach einem Verstoß gegen das Erfordernis der beruflichen Sorgfaltspflicht auch im Fall der Erteilung einer falschen Auskunft zu prüfen sei. Ein solcher Verstoß könne nicht festgestellt werden, wenn sich bei der Prüfung herausstelle, dass der betreffende Gewerbetreibende nicht den Vorsatz gehabt habe, den Verbraucher in die Irre zu führen.

Im vorliegenden Fall sei das UPC vorgeworfene Verhalten jedoch nicht als fortgesetztes Verhalten anzusehen, und ein einzelner Bearbeitungsfehler verwaltungstechnischer Art, der nur einen Kunden betreffe, könne nicht als „Praxis“ betrachtet werden. Im vorliegenden Fall gehe es um ein bloßes Redaktionsversehen beim Schreiben einer Zahl („2“ zur Bezeichnung des Monats Februar anstelle von „1“ zur Bezeichnung des Monats Januar). Im Übrigen hätte sich der betroffene Verbraucher die richtige Information von mehreren anderen Quellen beschaffen können.

Der bei ihm anhängige Rechtsstreit beziehe sich weder auf den Preis noch auf die Art der Preisberechnung noch auf das Vorhandensein eines besonderen Preisvorteils im Sinne von Art. 6 Abs. 1 Buchst. d der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, so dass die von UPC erteilte Auskunft nicht irreführend, sondern lediglich falsch sei. Diese

Einschätzung werde dadurch bestätigt, dass die Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság (Nationale Behörde für Medien und Kommunikation) die bei ihr in derselben Angelegenheit eingereichte Beschwerde abgewiesen habe.

Zur Stützung ihrer bei der Kúria (Oberster Gerichtshof) erhobenen Revisionsbeschwerde weist die Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság zunächst darauf hin, dass UPC nicht bestreite, eine falsche Auskunft erteilt zu haben, auf deren Grundlage der Verbraucher den Kündigungszeitpunkt seines Abonnements bestimmt habe.

Im Fall der Erteilung einer solchen Auskunft sei eine gesonderte Prüfung der Frage nach einem Verstoß gegen das Erfordernis der beruflichen Sorgfaltspflicht nicht notwendig.

Die Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság wendet sich ferner gegen die Sichtweise, wonach nicht von einer „Geschäftspraxis“ auszugehen sei, wenn das vorgeworfene Verhalten nur einen Verbraucher betreffe. In den Art. 6 bis 9 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken werde der Begriff „Verbraucher“ nämlich stets im Singular verwendet, und die Richtlinie sei im Einklang mit dem von ihr verfolgten Ziel auszulegen.

Schließlich beziehe sich die in Rede stehende falsche Auskunft auf die Art der Preisberechnung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 Buchst. d der Richtlinie oder zumindest auf die Bestimmung des von der Bereitstellung abgedeckten Zeitraums und falle als wesentliches Merkmal der erbrachten Dienstleistung unter Art. 6 Abs. 1 Buchst. b dieser Richtlinie.

Unter diesen Umständen hat die Kúria beschlossen, das Verfahren auszusetzen und dem Gerichtshof folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorzulegen:

1. Ist Art. 5 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken dahin auszulegen, dass bei irreführenden Geschäftspraktiken im Sinne des Art. 5 Abs. 4 dieser Richtlinie eine gesonderte Prüfung der

Kriterien des Art. 5 Abs. 2 Buchst. a der Richtlinie unzulässig ist?

2. Kann eine unwahre Angabe gegenüber nur einem Verbraucher eine Geschäftspraxis im Sinne der genannten Richtlinie darstellen?

## **Zu den Vorlagefragen**

Zunächst ist festzustellen, dass die erste Frage voraussetzt, dass eine Situation wie die im Ausgangsverfahren in Rede stehende in den Anwendungsbereich der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken fällt.

Zum einen ist jedoch nur dann, wenn die Erteilung einer Auskunft wie die im Ausgangsverfahren in Rede stehende als „Geschäftspraxis“ im Sinne von Art. 2 Buchst. d dieser Richtlinie eingestuft werden kann, zu prüfen, welche Voraussetzungen diese Praxis erfüllen muss, um als „irreführend“ im Sinne der Art. 6 und 7 dieser Richtlinie angesehen zu werden.

Zum anderen hat sich der Gerichtshof im Rahmen der Prüfung der zweiten Frage zur Bestimmung des Sinnes und der Tragweite des Begriffs „Geschäftspraxis“ für die Zwecke der Anwendung dieser Richtlinie zu äußern.

Unter diesen Umständen ist zunächst auf die zweite Frage zu antworten.

### ***Zur zweiten Frage***

Mit der zweiten Frage soll im Wesentlichen festgestellt werden, ob die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken dahin auszulegen ist, dass die Erteilung einer falschen Auskunft durch einen Gewerbetreibenden an einen Verbraucher wie die im Ausgangsverfahren in Rede stehende als „irreführende Geschäftspraxis“ im Sinne dieser Richtlinie eingestuft werden kann, obwohl diese Auskunft nur einen Verbraucher betraf.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass zum einen mit der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken durch eine vollständige Harmonisierung der Regeln über unlautere Geschäftspraktiken ein hohes Verbraucherschutzniveau gewährleistet werden soll (vgl. u. a. Urteile *Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag*, C-540/08, EU:C:2010:660, Rn. 27, *Citroën Belux*, C-265/12, EU:C:2013:498, Rn. 20, *CHS Tour Services*, C-435/11, EU:C:2013:574, Rn. 47, und *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, Rn. 34).

Zum anderen folgt aus den Erfordernissen sowohl der einheitlichen Anwendung des Rechts der Union als auch des Gleichheitssatzes, dass die Begriffe einer Vorschrift des Unionsrechts, die für die Ermittlung ihres Sinnes und ihrer Tragweite nicht ausdrücklich auf das Recht der Mitgliedstaaten verweist, in der Regel in der gesamten Union eine autonome und einheitliche Auslegung erhalten müssen (vgl. u. a. Urteil *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, Rn. 25 und die dort angeführte Rechtsprechung).

Erstens hat der Gerichtshof bereits entschieden, dass sich die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken durch einen besonders weiten sachlichen Anwendungsbereich auszeichnet (Urteile *Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag*, C-540/08, EU:C:2010:660, Rn. 21, und *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, Rn. 40), da der Unionsgesetzgeber den Begriff „Geschäftspraxis“ im Sinne dieser Richtlinie sehr weit konzipiert hat, indem ihn deren Art. 2 Buchst. d als „jede Handlung, Unterlassung, Verhaltensweise oder Erklärung, kommerzielle Mitteilung einschließlich Werbung und Marketing eines Gewerbetreibenden“ definiert.

Somit besteht das einzige in dieser Bestimmung genannte Kriterium darin, dass die Praxis des Gewerbetreibenden mit der Absatzförderung, dem Verkauf oder der Lieferung einer Ware oder einer Dienstleistung an Verbraucher in unmittelbarem

Zusammenhang stehen muss (vgl. u. a. Urteile Plus Warenhandelsgesellschaft, C-304/08, EU:C:2010:12, Rn. 39, und CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, Rn. 27).

Zweitens umfasst der Begriff „Geschäftspraxis“ im Sinne der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken nach deren Art. 3 Abs. 1 in Verbindung mit ihrem Art. 2 Buchst. c die Tätigkeiten des Gewerbetreibenden nach dem Abschluss eines auf eine Ware oder eine Dienstleistung bezogenen Handelsgeschäfts. Ebenso ergibt sich aus dem 13. Erwägungsgrund der Richtlinie, dass diese für die Geschäftspraktiken in den Beziehungen zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher und nach dem Abschluss eines Vertrags und während dessen Ausführung gilt.

Nach alledem ist davon auszugehen, dass eine Auskunft, die – wie im Ausgangsverfahren – durch ein Unternehmen im Rahmen des Kundendienstes für das Abonnement einer Privatperson über Kabelfernsehdienstleistungen erteilt wird, unter den Begriff „Geschäftspraxis“ im Sinne der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken fällt.

Außerdem sind nach Art. 5 Abs. 1 und 4 dieser Richtlinie insbesondere irreführende Geschäftspraktiken unlauter und verboten.

Wie sich unmittelbar aus dem Wortlaut von Art. 6 Abs. 1 dieser Richtlinie ergibt, gilt eine Geschäftspraxis als irreführend, wenn sie falsche Angaben enthält und somit unwahr ist oder wenn sie in irgendeiner Weise den Durchschnittsverbraucher insbesondere in Bezug auf die wesentlichen Merkmale der Ware oder der Dienstleistung, einschließlich des Kundendienstes, den Preis, die Art der Preisberechnung sowie die Rechte des Verbrauchers täuscht oder ihn zu täuschen geeignet ist, und wenn sie den Verbraucher tatsächlich oder voraussichtlich zu einer geschäftlichen Entscheidung veranlasst, die er ansonsten nicht getroffen hätte.

Wie aus der Vorlageentscheidung hervorgeht, liegen in einer Situation wie der im Ausgangsverfahren in Rede stehenden alle in dieser Vorschrift genannten Elemente vor. Diese Situation ist nämlich dadurch gekennzeichnet, dass ein Verbraucher auf seine an einen Gewerbetreibenden zu dem Zweck gerichtete Anfrage, von seinem Recht auf Kündigung eines mit diesem geschlossenen Vertrags über Dienstleistungen Gebrauch zu machen, von diesem eine falsche Auskunft über die Dauer der Vertragsbeziehung zwischen beiden Parteien erhalten hat, sowie dadurch, dass der Fehler des Unternehmens die Privatperson daran gehindert hat, eine Entscheidung in voller Kenntnis der Sachlage zu treffen und ihr dadurch im Übrigen zusätzliche Kosten entstanden sind.

Hierzu ist klarzustellen, dass in diesem Zusammenhang völlig unbeachtlich ist, dass das Verhalten des betreffenden Gewerbetreibenden nur einmal vorkam und nur einen Verbraucher betraf.

Weder die Definitionen in Art. 2 Buchst. c und d, Art. 3 Abs. 1 und Art. 6 Abs. 1 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken noch diese Richtlinie in ihrer Gesamtheit enthalten nämlich einen Hinweis darauf, dass die Handlung oder die Unterlassung des Gewerbetreibenden sich wiederholen oder mehr als ein Verbraucher davon betroffen sein müsste.

In Anbetracht der Sorge um den Verbraucherschutz, die dieser Richtlinie zugrunde liegt, können diese Vorschriften jedoch nicht so ausgelegt werden, als stellten sie derartige Voraussetzungen auf, wenn sie diese selbst nicht ausdrücklich nennen (vgl. in diesem Sinne Urteil CHS Tour Services, C-435/11, EU:C:2013:574, Rn. 41).

Im Übrigen könnte die von UPC vertretene Auffassung, wonach nicht davon ausgegangen werden könne, dass das Verhalten eines Gewerbetreibenden in einem Einzelfall, das nur einen Verbraucher betraf, eine „Praxis“ im Sinne der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken begründe, zu schwerwiegenden

Nachteilen führen.

Erstens legt diese Richtlinie weder hinsichtlich der Häufigkeit noch hinsichtlich der Anzahl der betroffenen Verbraucher einen Schwellenwert fest, jenseits dessen eine Handlung oder eine Unterlassung in ihren Anwendungsbereich fallen müsste, so dass die von UPC vertretene Auffassung mit dem Grundsatz der Rechtssicherheit nicht vereinbar ist.

Zweitens würde diese Ansicht bedeuten, dass der Verbraucher darzulegen hat, dass weitere Privatpersonen durch denselben Wirtschaftsteilnehmer geschädigt worden sind, obwohl dieser Nachweis in der Praxis nur äußerst schwer zu erbringen ist.

Weiterhin ist gänzlich unbeachtlich, ob ein Verhalten wie das im Ausgangsverfahren in Rede stehende mutmaßlich nicht auf Vorsatz beruht.

Art. 11 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken sieht nämlich ausdrücklich vor, dass die Durchsetzung der von den Mitgliedstaaten zum Zweck der Bekämpfung solcher Praktiken ergriffenen Maßnahmen nicht den Nachweis voraussetzt, dass der Gewerbetreibende vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat oder auch, dass dem Verbraucher ein tatsächlicher Schaden entstanden ist.

In jedem Fall ist Art. 6 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, wie sich aus der Verwendung des Begriffs „voraussichtlich“ ergibt, im Wesentlichen präventiver Art. Daher ist es für die Zwecke der Anwendung dieses Artikels ausreichend, dass der Gewerbetreibende eine objektiv falsche Auskunft erteilt hat, die geeignet ist, einen nachteiligen Einfluss auf eine geschäftliche Entscheidung des Verbrauchers auszuüben.

Im vorliegenden Fall ist klar ersichtlich, dass der Vertragspartner der UPC, wäre dieser kein Fehler hinsichtlich des Datums unterlaufen, die Kündigung seines Vertrags nicht zum 10. Februar 2011 vorgenommen hätte, während das

maßgebliche Datum der 10. Januar 2011 war, und dass ihm für die Zeitspanne zwischen diesen beiden Daten zusätzliche Kosten auferlegt worden waren. Wie bereits in Rn. 48 des vorliegenden Urteils und entsprechend der Entscheidung des Gerichtshofs im Urteil *Purely Creative u. a.* (C-428/11, EU:C:2012:651, Rn. 57) ausgeführt, ist es im Übrigen insoweit unerheblich, dass die dem Verbraucher auferlegten zusätzlichen Kosten geringfügig sind.

Die vorstehende Auslegung wird dadurch bestätigt, dass durch sie die volle Wirksamkeit der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken sichergestellt werden kann, indem sie entsprechend dem insbesondere in Art. 1 dieser Richtlinie genannten Erfordernis, ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten, garantiert, dass die unlauteren Geschäftspraktiken gemäß Art. 11 Abs. 1 Unterabs. 1 dieser Richtlinie „im Interesse der Verbraucher“ wirksam bekämpft werden. Wie sich insbesondere aus ihren Erwägungsgründen 7, 8, 11, 13 und 14 ergibt, stellt diese Richtlinie hierzu ein generelles Verbot jener unlauteren Geschäftspraktiken auf, die das wirtschaftliche Verhalten der Verbraucher beeinträchtigen (vgl. Urteil *Trento Sviluppo und Centrale Adriatica*, C-281/12, EU:C:2013:859, Rn. 32).

So hat der Gerichtshof bereits entschieden, dass die Bestimmungen der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken im Wesentlichen aus der Sicht des Verbrauchers als des Adressaten und Opfers unlauterer Geschäftspraktiken konzipiert sind (vgl. Urteil *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, Rn. 36 und die dort angeführte Rechtsprechung).

Das mit der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken verfolgte Ziel, die Verbraucher umfassend vor derartigen Praktiken zu schützen, beruht auf dem Umstand, dass sich ein Verbraucher im Vergleich zu einem Gewerbetreibenden insbesondere hinsichtlich des Informationsniveaus in einer unterlegenen Position befindet, da er als wirtschaftlich

schwächer und rechtlich weniger erfahren als sein Vertragspartner angesehen werden muss (vgl. Urteil Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, Rn. 35).

Angesichts der vorstehenden Erwägungen ist die Behauptung von UPC, wonach sich der Verbraucher im vorliegenden Fall die richtige Auskunft selbst hätte beschaffen können, daher als unerheblich anzusehen.

Unter diesen Umständen ist der Schluss zu ziehen, dass ein Verhalten wie jenes, das UPC im Ausgangsverfahren vorgeworfen wird, in den Anwendungsbereich der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken fällt und daher ihren Vorschriften unterliegt.

Nach dieser Klarstellung ist noch darauf hinzuweisen, dass sich diese Richtlinie darauf beschränkt, in ihrem Art. 5 Abs. 1 vorzusehen, dass unlautere Geschäftspraktiken „verboten [sind]“.

Sie lässt, wie der Gerichtshof bereits entschieden hat, folglich den Mitgliedstaaten einen Wertungsspielraum bezüglich der Wahl der nationalen Maßnahmen, mit denen unlautere Geschäftspraktiken gemäß den Art. 11 und 13 dieser Richtlinie bekämpft werden sollen, wobei Voraussetzung ist, dass die Maßnahmen geeignet und wirksam und die vorgesehenen Sanktionen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sind (Urteil Köck, C-206/11, EU:C:2013:14, Rn. 44).

Daher ist es Sache der Mitgliedstaaten, für Gewerbetreibende, die auf unlautere Geschäftspraktiken zurückgreifen, eine geeignete Sanktionsregelung vorzusehen und zu gewährleisten, dass diese Sanktionen insbesondere dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entsprechen. In diesem Zusammenhang werden Umstände wie die Häufigkeit der vorgeworfenen Praxis, die Frage, ob Vorsatz vorliegt, und das Ausmaß des Schadens, der dem Verbraucher durch sie entstanden ist, gebührend

berücksichtigt werden können.

Im vorliegenden Fall wird es Sache des vorlegenden Gerichts sein, unter Berücksichtigung sämtlicher die bei ihm anhängige Rechtssache kennzeichnenden Umstände zu beurteilen, ob die Folgen, die sich in Anwendung des nationalen Rechts zur Umsetzung der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken aus dem Verbot der durch den Gewerbetreibenden im vorliegenden Fall verwendeten irreführenden Geschäftspraxis ergeben, den Erfordernissen dieser Richtlinie und insbesondere dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entsprechen.

Nach alledem ist auf die zweite Frage zu antworten, dass die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken dahin auszulegen ist, dass die Erteilung einer falschen Auskunft durch einen Gewerbetreibenden an einen Verbraucher wie die im Ausgangsverfahren in Rede stehende als „irreführende Geschäftspraxis“ im Sinne dieser Richtlinie einzustufen ist, auch wenn diese Auskunftserteilung nur einen Verbraucher betraf.

### ***Zur ersten Frage***

Mit seiner ersten Frage möchte das vorlegende Gericht wissen, ob die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken dahin auszulegen ist, dass im Fall einer Geschäftspraxis, die alle in Art. 6 Abs. 1 dieser Richtlinie genannten Voraussetzungen für eine Einstufung als den Verbraucher irreführende Praxis erfüllt, noch geprüft zu werden braucht, ob eine solche Praxis auch den Erfordernissen der beruflichen Sorgfalt im Sinne von Art. 5 Abs. 2 Buchst. a der Richtlinie widerspricht, um sie als unlauter und mithin nach Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie verboten ansehen zu können.

Der Gerichtshof hatte über diese Frage jedoch bereits im Urteil CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) zu entscheiden und seine dort gefundene Antwort ist in vollem Umfang auf die vorliegende Rechtssache übertragbar.

Unter diesen Umständen ist aus den gleichen Gründen, wie sie in den Rn. 31 bis 47 des Urteils CHS Tour Services (C-435/11, EU:C:2013:574) genannt sind, auf die erste Frage zu antworten, dass die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken dahin auszulegen ist, dass im Fall einer Geschäftspraxis, die alle in Art. 6 Abs. 1 dieser Richtlinie genannten Voraussetzungen für eine Einstufung als den Verbraucher irreführende Praxis erfüllt, nicht mehr geprüft zu werden braucht, ob eine solche Praxis auch den Erfordernissen der beruflichen Sorgfalt im Sinne von Art. 5 Abs. 2 Buchst. a der Richtlinie widerspricht, um sie als unlauter und mithin nach Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie verboten ansehen zu können.

## **Kosten**

Für die Parteien des Ausgangsverfahrens ist das Verfahren ein Zwischenstreit in dem beim 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 (Erste Kammer) für Recht erkannt:

1. Die Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern im Binnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) ist dahin auszulegen, dass die Erteilung einer falschen Auskunft durch einen Gewerbetreibenden an einen Verbraucher wie die im Ausgangsverfahren in Rede stehende als „irreführende Geschäftspraxis“ im Sinne dieser Richtlinie einzustufen ist, auch wenn diese

Auskunftserteilung nur einen Verbraucher betraf.

2. Die Richtlinie 2005/29 ist dahin auszulegen, dass im Fall einer Geschäftspraxis, die alle in Art. 6 Abs. 1 dieser Richtlinie genannten Voraussetzungen für eine Einstufung als den Verbraucher irreführende Praxis erfüllt, nicht mehr geprüft zu werden braucht, ob eine solche Praxis auch den Erfordernissen der beruflichen Sorgfalt im Sinne von Art. 5 Abs. 2 Buchst. a der Richtlinie widerspricht, um sie als unlauter und mithin nach Art. 5 Abs. 1 der Richtlinie verboten ansehen zu können.