

Prof. Dr. Hans Schulte-Nölke

Süsterstraße 28 · 49074 Osnabrück/Germany
Telefon: +49 541 969 4902
E-Mail: schulte-noelke@uni-osnabrueck.de

Sekretariat:

Telefon: +49 541 969 4822
Telefax: +49 541 969 4590
E-Mail: LS-schulte-noelke@uni-osnabrueck.de
www.schulte-noelke.jura.uni-osnabrueck.de/

Osnabrück, 16. April 2013

Stellungnahme zum Gesetzentwurf der Bundesregierung zum Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie
(BT-Drucksache 17/12 637)

I. Umsetzung im BGB und nicht in Sondergesetz

Diese Stellungnahme befasst sich nur mit den Teilen des Entwurfs, die der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie dienen (also nicht mit dem Recht der Wohnungsvermittlung). Grundsätzlich ist der Entwurf gut geeignet, die Verbraucherrechterichtlinie umzusetzen. Er steht in der Tradition der bisherigen Umsetzung von Verbraucherrichtlinien innerhalb des BGB. Dies ist – entgegen kürzlich laut gewordenen Stimmen, die ein gesondertes Verbrauchergesetzbuch fordern – zu begrüßen, weil anderenfalls das BGB als Herzstück der deutschen Zivilrechtsordnung bei der Lösung von Verbraucherrechtsfällen nur noch eine Nebenrolle spielen würde. Das Bürgerliche Gesetzbuch würde dann seinem Namen, der die Behandlung der für die Bürger wesentlichen Rechtsfälle verspricht, nicht mehr gerecht.

II. Politische Gestaltungsspielräume

Die Verbraucherrechterichtlinie ist bekanntlich eine Vollharmonisierungsmaßnahme. Dies bedeutet, dass die Mitgliedstaaten der EU, also auch Deutschland, das in der Richtlinie geregelte Verbraucherschutzniveau weder unter- noch überschreiten dürfen. Daher bietet die Umsetzung der Richtlinie relativ wenige politische Gestaltungsspielräume. Hauptziel muss es sein, die Richtlinie richtig umzusetzen und so auf diese Weise zur Rechtssicherheit beizutragen und Schaden von Deutschland, insbesondere eine nach dem EU-Recht mögliche Staatshaftung, abzuwenden. Politische Gestaltungsspielräume bietet die Richtlinie nur dort, wo sie solche ausdrücklich lässt. Beispiele dafür sind:

- Ausnahme vom Anwendungsbereich bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen bis 50 € (sog. **Bagatellklausel**, Art. 3 Abs. 4)
- Ausnahme von den allgemeinen Informationspflichten für bei Vertragsschluss sofort erfüllte **Geschäfte des alltäglichen Lebens** (Art. 5 Abs. 3)

- **Zusätzliche Informationspflichten** bei Geschäften, die nicht Fernabsatz sind oder außerhalb von Geschäftsräumen stattfinden (Art. 5 Abs. 4)
- **Sprachliche Anforderungen** für dem Verbraucher gegebene Informationen (Art. 6 Abs. 7)
- **Zusätzliche Informationspflichten** in den Bereichen Dienstleistungen und E-Commerce (Art. 6 Abs. 8)
- Erleichterte Informationspflichten bei angeforderten **Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten bis 200€** (Art. 7 Abs. 4)
- Erfordernis einer schriftlichen Bestätigung des Verbrauchers bei telefonisch geschlossenen Verträgen (sog. **Bestätigungslösung**, Art. 8 Abs. 6)
- **Anzahlungs- und Vorauszahlungsverbot** während des Laufs der Widerrufsfrist bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (Art. 9 Abs. 3 [gilt evtl. nicht für Deutschland])
- Möglichkeit weitergehender **Rechtsbehelfe bei Nichtbelieferung** (Art. 18 Abs. 4)

Insgesamt gesehen macht der Gesetzentwurf einen sinnvollen Gebrauch von diesen Gestaltungsspielräumen. Eine klare Tendenz liegt darin, bürokratische und formalistische Anforderungen an Unternehmen, insbesondere bei Geschäften mit relativ geringem Umfang, zu vermeiden. Gleichzeitig nutzt der Entwurf die von der Richtlinie gelassenen Optionen nicht maximalistisch aus, sondern sucht Verbraucherschutzlücken zu vermeiden. Dies zeigt sich besonders an der Ausnutzung der Bagatellklausel in § 312 Abs. 3 Nr. 12 BGB-E, nach der nur Verträge bis 40 € (statt 50 €) und – weit strenger, als die Richtlinie es erlauben würde – nur Verträge, deren Leistung sofort erbracht und bezahlt wird, vom Anwendungsbereich der §§ 312 ff. BGB-E ausgenommen sind. Insbesondere in den nicht seltenen Fällen, dass an der Haustür oder auf der Straße Bestellungen des Verbrauchers entgegengenommen werden, besteht also nach dem Entwurf selbst bei Beträgen unter 40 € der volle Verbraucherschutz mit Informationspflichten und Widerrufsrecht. In vollem Umfang hat der Entwurf in Art. 246 § 1 Abs. 2 EGBGB-E die Ausnahme für Geschäfte des alltäglichen Lebens ausgenutzt. Ebenfalls in vollem Umfang ausgenutzt sind in Art. 246a § 2 EGBGB-E die Erleichterungen bei den Informationspflichten bei angeforderten Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten. Der Entwurf macht keinen Gebrauch von der Möglichkeit, die sog. Bestätigungslösung bei am Telefon geschlossenen Verträgen einzuführen (dazu genauer unter III.).

Die politische Richtung des Entwurfs wird besonders deutlich, wenn man die von der Richtlinie gewährten Optionen danach unterscheidet, ob sie ein höheres oder ein niedrigeres Verbraucherschutzniveau erlauben, als dies die Richtlinie vorsieht.

(1) Optionen für Ausnahmen von Verbraucherschutzvorschriften

Optionen in der Richtlinie	BGB-E
50 € Bagatellklausel (Art. 3 Abs. 4)	Option teilweise genutzt (nur bis 40€ und für beiderseits sofort erfüllte Verträge)
Geschäfte des alltäglichen Lebens (Art. 5 Abs. 3)	Option voll genutzt
Erleichterte Informationspflichten bei angeforderten Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten bis 200€ (Art. 7 Abs. 4)	Option voll genutzt

(2) Optionen für ein Überschreiten des Verbraucherschutzniveaus der Richtlinie

Optionen in der Richtlinie	BGB-E
Zusätzliche Informationspflichten bei Geschäften, die nicht Fernabsatz sind oder außerhalb von Geschäftsräumen stattfinden (Art. 5 Abs. 4)	Keine Änderung der Rechtslage durch Umsetzung
Sprachliche Anforderungen für dem Verbraucher gegebene Informationen (Art. 6 Abs. 7)	Keine Anforderungen, dass eine bestimmte Sprache (z.B. Deutsch) verwendet werden

	muss
Zusätzliche Informationspflichten in den Bereichen Dienstleistungen und E-Commerce (Art. 6 Abs. 8)	Keine Änderung der Rechtslage durch Umsetzung
Anzahlungs- und Vorauszahlungsverbot während des Laufs der Widerrufsfrist bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (Art. 9 Abs. 3 [gilt evtl. nicht für Deutschland])	Option nicht genutzt [unklar, ob diese Option überhaupt für Deutschland besteht]
Erfordernis einer schriftlichen Bestätigung des Verbrauchers bei telefonisch geschlossenen Verträgen (sog. Bestätigungslösung, Art. 8 Abs. 6)	Option nicht genutzt (teilweise aber im Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken)
Möglichkeit weitergehender Rechtsbehelfe bei Nichtbelieferung (Art. 18 Abs. 4)	Keine Änderung der Rechtslage durch Umsetzung

Es zeigt sich damit also die – m.E. richtige – politische Tendenz, für relativ geringwertige Geschäfte, bei denen Verbraucherinteressen in der Regel nur wenig gefährdet sind, Unternehmen insbesondere von recht formalistischen Pflichten zur Verbraucherinformation zu entlasten und teilweise – insoweit aber deutlich zurückhaltender – auch vom Widerrufsrecht. Gleichzeitig zeigt der Entwurf eine deutliche Zurückhaltung, das Problem unerwünschter Praktiken im Telefonmarketing durch eine das Geschäftsmodell einer gesamten Branche gefährdenden „Bestätigungslösung“ radikal und möglicherweise überschießend lösen zu wollen.

III. Insbesondere zur Bestätigungslösung

Art. 8 Abs. 6 der Verbraucherrechterichtlinie räumt den Mitgliedsstaaten die Option ein, generell bei allen am Telefon abgeschlossenen Fernabsatzverträgen die Bindung des Verbrauchers an den Vertrag davon abhängig zu machen, dass der Verbraucher den Vertrag schriftlich bestätigt. Der hier behandelte Gesetzesentwurf zur Umsetzung dieser Richtlinie macht von dieser Option keinen Gebrauch. Zu beachten ist jedoch, dass der Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken (Regierungsentwurf vom 13. März 2013) in seinem Art. 6 für bestimmte Verträge (Gewinnspielsdienste) in einem neuen § 675 Abs. 3 BGB-E ein Textformerfordernis vorsieht. In den praktischen Auswirkungen soll damit also die sog. Bestätigungslösung eingeführt werden, allerdings beschränkt nur auf diesen Vertragstyp. Der Bundesrat hat schon am 27. Mai 2011 einen Gesetzentwurf zur Einführung der Bestätigungslösung beschlossen (Bundesratsdrucksache 271/11), der aber wohl derzeit keine Mehrheit im Bundestag finden wird.

Hier ist zunächst darauf hinzuweisen, dass in der Tat möglicherweise eine Schutzlücke dann bestehen kann, wenn Verträge aufgrund von unerlaubten Telefonanrufen zustande kommen. Das deutsche Recht sieht nämlich nur relativ schwache individualschützende Rechtsbehelfe bei aufgrund von unerlaubtem Telefonmarketing geschlossenen Verträgen vor. Unternehmer haben insoweit zwar etwa lauterkeitsrechtliche Folgen (z.B. Abmahnungen und Unterlassungsklagen der dazu berechtigten Einrichtungen) zu befürchten. Ein allein auf das Unerlaubtsein des Telefonanrufs gestütztes Vertragslösungsrecht des Verbrauchers besteht aber nicht. Praktisch bedeutsam ist dies insbesondere in den Fallgestaltungen, in denen eine der zahlreichen Ausnahmen vom Widerrufsrecht (§ 312, 312 g BGB-E) vorliegt oder wenn die Widerrufsfrist abgelaufen ist.

Bei der Suche nach einer Lösung wird zu bedenken sein, dass eine generelle Bestätigungslösung eine Doppelung von Verbraucherrechtssystemen schaffen würde, da (so ist die Richtlinie wohl zu verstehen)

auch bei vom Verbraucher bestätigten Verträgen ein Widerrufsrecht bestehen muss, soweit die Richtlinie dies vorschreibt, also soweit keine der besagten Ausnahmen vorliegt. Damit der Vertrag wirksam wird, muss der Verbraucher ihn also zunächst schriftlich bestätigen und hätte dann immer noch in vielen Fällen ein Widerrufsrecht. Dies ist eine recht schwerfällige Konstruktion

Ein generelles Bestätigungsbedürfnis, das ja die Richtlinie sogar, anders als der Gesetzentwurf des Bundesrats, für Fälle erlaubten Telefonmarketings zulässt, würde das Geschäftsmodell auch des erlaubten Telefonverkaufs wahrscheinlich erheblich behindern. Sicher anfallen würden die Kosten für die Einholung der Bestätigung. Überdies wäre mit einem gewissen, in bestimmten Geschäftsfeldern möglicherweise sogar hohen Prozentsatz von Fällen zu rechnen, in denen die Bestätigung ausbleibt, also der Vertrag nicht den Verbraucher bindet.

Offenbar deshalb beschränkt sich der vom Bundesrat beschlossene Gesetzentwurf für eine Bestätigungslösung auf Fälle verbotenen Telefonmarketings. Dies ist aber insbesondere für die Unternehmen, möglicherweise sogar für Verbraucher, eine schwer zu handhabende Lösung, weil dann bei jedem am Telefon geschlossenen Vertrag dokumentiert werden müsste, wer eigentlich angerufen hat, und, wenn dies der Unternehmer war, auf welcher Grundlage. Überdies sind zahlreiche Zweifelsfälle denkbar, in denen das Telefongespräch einen für beide Seiten unerwarteten Verlauf genommen hat, der dann zu einem Vertragsschluss geführt hat, dessen konkreter Inhalt von einer möglicherweise vorher erteilten Einwilligung des Verbrauchers (oder von dem Anlass eines aktiven Anrufs des Verbrauchers beim Unternehmer) nicht mehr gedeckt ist. Schließlich mag es auch nicht immer im Interesse des Verbrauchers sein, einen Vertrag, den er am Telefon abschließen möchte, noch schriftlich bestätigen zu müssen. Eine generelle Bestätigungslösung würde einen nicht unerheblichen Bürokratie- und Kostenaufwand auf alle Fälle telefonisch geschlossener Verträge schaffen.

Daher erscheint der von der Bundesregierung, freilich recht zaghaft eingeschlagene Weg grundsätzlich vorzuzugewandig, eine Bestätigungslösung für nur für bestimmte besonders problemnotische Vertragsarten und Geschäftsmodelle einzuführen. Wenn sich dann herausstellen sollte, dass bei anderen Vertragstypen ebenfalls Handlungsbedarf besteht, könnte der Gesetzgeber schnell reagieren.

IV. Ausgewählte Einzelfragen der Umsetzungstechnik

In den weitaus meisten Bereichen lässt die Richtlinie keinerlei politische Gestaltungsspielräume, sondern lediglich Auslegungsspielräume oder –zweifel. Bei den im Rahmen der Umsetzung sich stellenden Auslegungsfragen geht es also nicht darum, politisch in die eine oder andere Richtung zu entscheiden, sondern den sichersten Weg zu wählen, der Auslegungsfragen so beantwortet, dass weder eine Staatshaftung noch ein Schaden für die Rechtssicherheit droht.

Eine umfassende Stellungnahme zu allen Fragen des umfangreichen Entwurfes würde den Rahmen der Anhörung im Rechtsausschuss sprengen. Ich beschränke mich daher auf einige ausgewählte Punkte.

1. Zu enge Ausnahme für notariell beurkundete Verträge.

In § 312 Abs. 2 Nr.1 BGB-E werden notarielle Verträge (die keine Verträge über Finanzdienstleistungen sind) von den wesentlichen Vorschriften der § 312 ff. BGB-E dann ausgenommen „wenn das Gesetz notarielle Beurkundung des Vertrages oder einer Vertragserklärung vorschreibt“. In Art. 3 Abs. 3 lit. i) der Richtlinie sind hingegen von deren Anwendung ausgenommen: „Verträge,... die nach dem Recht der Mitgliedstaaten vor einem öffentlichen Amtsträger geschlossen werden, der gesetzlich zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verpflichtet ist und durch umfassende rechtliche Aufklärung sicherzustellen hat, dass

der Verbraucher den Vertrag nur auf Grund gründlicher rechtlicher Prüfung und in Kenntnis seiner rechtlichen Tragweite abschließt.“

Recht eindeutig ist die Richtlinie also darin, dass sämtliche von einem Notar beurkundeten Verträge ausgenommen sind, wohingegen der deutsche Entwurf nur solche ausnimmt, bei denen das Gesetz die notarielle Beurkundung des Vertrages vorschreibt. Daher wird von verschiedenen Seiten gefordert, die deutsche Umsetzung möge alle notariell beurkundeten Verträge, also nicht nur die Fälle einer vorgeschriebenen Beurkundung, sondern auch die Fälle einer freiwilligen Beurkundung in § 312 Abs. 2 Nr. 1 BGB-E ausnehmen.

Hinzuweisen ist zunächst darauf, dass die deutsche Regelung in § 312 Abs. 2 Nr. 1 BGB-E (außer bei Finanzdienstleistungen) im Ergebnis nicht die Frage betrifft, ob ein Widerrufsrecht besteht, da dieses generell in § 312g Nr. 13 BGB-E für alle notariell beurkundeten Verträge (abgesehen von einer Besonderheit bei Finanzdienstleistungen) ausgenommen ist. Es geht also lediglich um die Frage, ob bei freiwillig notariell beurkundeten Verträgen der Unternehmer verpflichtet ist, die Informationspflichten nach § 312 ff. BGB-E zu erfüllen.

Das deutsche Recht in der Fassung des Gesetzesentwurfs führt also zu einer recht komplizierten Differenzierung, nach der sämtliche notariell beurkundeten Verträge nicht widerruflich sind (§ 312g Abs. 2 Nr. 3 BGB-E), wohingegen die Informationspflichten nur bei Verträgen, deren Beurkundung zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist, entfallen, nicht aber bei freiwillig notariell beurkundeten Verträgen. Insbesondere Notare müssen sich also zunächst fragen, ob ihre Verträge freiwillig mitbeurkundete Teile enthalten. Dies kann im Einzelfall u.a. deshalb schwierig sein, weil über die relativ klaren Formvorschriften (z.B. § 311 b BGB) hinaus auch an sich nicht beurkundungspflichtige Vertragsbestandteile deshalb beurkundungspflichtig sein können, weil ein in anderen Teilen beurkundungspflichtiger Vertrag mit diesen Teilen „steht und fällt“. Schon das simple Beispiel der in einem Grundstückskaufvertrag aus steuerlichen Gründen gesondert mitverkauften und mitbeurkundeten Einbauküche kann – je nachdem – eine freiwillige Beurkundung oder eine vorgeschriebene Beurkundung sein. Da das Beurkundungszimmer des Notars wohl nur ausnahmsweise ein Geschäftsraum eines am Vertrag beteiligten Unternehmers sein wird, müsste der Notar selbst in solchen Fällen dann immer dahin belehren, dass der Unternehmer die Erfüllung sämtlicher in Art. 246a EGBGB-E geregelten Informationspflichten sicherstellen muss.

Ob diese Erschwernis für die notarielle Praxis und die damit verbundene Aufblähung von Urkunden einen dazu im Verhältnis stehenden Beitrag zum Verbraucherschutz leistet, kann man bezweifeln. Da die Ausnahme zugunsten von notariell beurkundeten Verträgen in Art. 3 Abs. 3 lit. j) der Richtlinie ohnehin wohl nicht für Finanzdienstleistungen gilt, was § 312 II Nr.1 BGB-E berücksichtigt, sind Anlegerschutzaspekte insoweit nicht betroffen. Ein Bedürfnis für Informationen dürfte aber bestehen, wenn ein Anleger einer Publikums-KG beitrifft. Es entstünde eine Schutzlücke, wenn in diesem Fall die Informationspflichten nach Art. 246a EGBGB-E durch die freiwillige notarielle Beurkundung quasi „abgeschaltet“ werden könnten.

Vor diesem Hintergrund könnte es sich empfehlen, sämtliche notariell beurkundeten Verträge von den Anforderungen der §§ 312 ff. BGB-E freizustellen. Soweit dann Schutzlücken drohen (wie z.B. im Beispiel der Publikums-KG) müssten diese dann freilich gesondert (sei es im BGB, sei es im Beurkundungsrecht) angegangen werden.

2. Überflüssige Widerrufsbelehrung bei sofortiger Lieferung nichtverkörperter digitaler Inhalte

Die Richtlinie regelt in Art. 16 lit m), dass kein Widerrufsrecht besteht, wenn „digitale Inhalte geliefert werden, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, wenn die Ausführung mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers und seiner Kenntnisnahme, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert, begonnen hat.“ Diese, von der Richtlinie ausdrücklich so bezeichnete „Ausnahme vom Widerrufsrecht“ setzt der Entwurf nicht in § 312g Abs. 2 BGB-E um, wo zahlreiche Ausnahmen übersichtlich aufgelistet werden. Vielmehr hat der Entwurf in § 356 Abs. 5 BGB-E ein Erlöschen des Widerrufsrechts geregelt für den Fall, dass bei einem Vertrag über die Lieferung von nichtverkörperten digitalen Inhalten der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht mit Beginn der Vertragsausführung verliert. Derselbe Gedanke ist also in der Richtlinie als Ausnahme vom Widerrufsrecht für ein bestimmtes Geschäftsmodell konzipiert, während im BGB-E keine generelle Ausnahme geregelt ist, sondern das Erlöschen des Widerrufsrechts an im Einzelfall festzustellende tatsächliche Voraussetzungen geknüpft wird.

Zwar ist zuzugeben, dass man auf beiden Wegen dasselbe Ziel erreichen kann. Für ein Geschäftsmodell, das ausschließlich die sofortige Lieferung (mit ausdrücklicher Bestätigung durch den Verbraucher) vorsieht, bietet die deutsche Umsetzung aber Schwierigkeiten. Der Grund ist, dass jedenfalls bei wörtlicher Auslegung von § 312d Abs. 1 BGB-E i.V.m. Art. 246 a § 1 Abs. 2 EGBGB-E ein Unternehmer über das Bestehen eines Widerrufsrechts mit allen dort vorgeschriebenen Details informieren muss, obwohl das Geschäftsmodell so angelegt ist, dass niemals ein Widerrufsrecht entstehen soll. Denn nach der Formulierung von § 356 Abs. 5 BGB-E besteht nach deutschem Recht in der Tat solange ein Widerrufsrecht, bis der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages beginnt (auch wenn die Zustimmung des Verbrauchers und die Bestätigung über die Kenntnisnahme des Verlustes des Widerrufsrechts schon gleichzeitig mit Vertragsschluss eingeholt werden). Nach der Richtlinie wäre dies wohl anders. Hier könnte sich eine Klarstellung im Gesetzestext oder jedenfalls hilfsweise im Bericht des Rechtsausschusses empfehlen, dass jedenfalls dann, wenn die Zustimmung des Verbrauchers und die Bestätigung über die Kenntnisnahme des Verlustes des Widerrufsrechts schon gleichzeitig mit Vertragsschluss eingeholt werden, keine Widerrufsbelehrung mehr erteilt werden muss.

3. Zu weit gefasster Anwendungsbereich des Verbots von Zusatzkosten für telefonische Anfragen

In § 312c Abs. 4 BGB-E ist die Frage geregelt, welches Entgelt der Verbraucher bei einem Telefonat mit einem Unternehmer zu entrichten hat. Eine entsprechende Vereinbarung zwischen den Parteien über ein vom Verbraucher zu entrichtendes Entgelt darf das Entgelt für die bloße Nutzung des Kommunikationsdienstes nicht überschreiten. Diese Vorschrift dient der Umsetzung von Art. 21 der Richtlinie, nach dem die Mitgliedstaaten sicher stellen müssen, dass der Verbraucher bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer nicht mehr als den Grundtarif zu zahlen hat.

Zu weit gefasst ist aber wohl der Anwendungsbereich der Vorschrift im deutschen Recht. Nach Art. 17 Abs. 2 der Richtlinie findet deren Art. 21 Anwendung auf Kauf- und Dienstleistungsverträge und Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, Fernwärme oder digitale Inhalte. Im Wortlaut des § 312c Abs. 4 BGB-E findet sich hingegen keine Einschränkung auf bestimmte Vertragsarten.

Es ist fraglich, ob diese Ausdehnung sachgerecht ist. Bei wörtlicher Auslegung sind (anders als nach der Richtlinie) beispielsweise Anwälte erfasst, die eine ihm Rahmen eines bestehenden Mandats erbrachte telefonische Dienstleistung nicht mehr abrechnen dürften. Erfasst wird auch ein Arzt, der am Telefon die Ergebnisse einer Laboruntersuchung mit dem Patienten bespricht.

Ziel der Regelung in Art. 21 der Richtlinie war es u.a. kostenpflichtige Hotlines zu verbieten, die Verbraucher anrufen müssen, wenn sie ihre Rechte geltend machen möchten. Die Umsetzung im BGB sollte deshalb den eingeschränkten Anwendungsbereich der Richtlinie übernehmen.