

03.02.2012

Stellungnahme

zur öffentlichen Anhörung des Rechtsausschusses des Deutschen Bundestages zum Gesetzesentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Bereich Markt und Recht
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
recht@vz-nrw.de
www.vz-nrw.de

Wir bedanken uns für die Gelegenheit, in dieser Anhörung zum geplanten Gesetz Stellung nehmen zu können und begrüßen es sehr, dass die Bundesregierung das Gesetz zum besseren Schutz vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr vor Ablauf der Umsetzungsfrist der Verbraucherrecht-Richtlinie verabschieden möchte. Eine spätere Umsetzung halten wir angesichts der schon seit einigen Jahren bekannten Methoden bei Abo- und Kostenfallen auch nicht für hinnehmbar.

1. Kostenfallen im Internet

Das Problem der Kostenfallen im Internet ist in der Gesetzesbegründung ausführlich und zutreffend beschrieben worden. Es geht darum, dass eine durch Verschleierung der Kosten auf den ersten Blick entgeltfreie Leistung letztendlich kostenpflichtig sein soll. Vielfach infolge Einigungsmangels nicht bestehende Forderungen werden von unseriösen Unternehmen aggressiv geltend gemacht. Auf diese Weise verunsichert und eingeschüchtert bezahlen Verbraucher nicht existente Forderungen.

Richtig ist, dass es für diese „Abzockermethoden“ bereits Schutzmechanismen im geltenden Recht gibt. Als Stichworte sind zu nennen: Dissens, Widerruf und Anfechtung.

Richtig ist aber auch: Alle Schutzmechanismen haben nicht erreichen können, dass Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr besser vor diesen Kostenfallen durch Preisverschleierung im Internet geschützt sind.

Dies macht uns zunächst die Vielzahl der Beschwerden und Beratungsanfragen betroffener Verbraucher, die die Verbraucherzentralen bis heute täglich erreichen, deutlich. In den letzten Jahren gehörte dieses Thema konstant mit zu den Spitzreitern der Beschwerdethemen. Die Preishinweise auf den jeweiligen Internetseiten machen Verbrauchern offensichtlich die Kostenpflichtigkeit nicht hinreichend deutlich. Warum sollten sonst gewöhnlich kostenfrei im Internet erhältliche Angebote für Routenplaner, Kochrezepte oder Gedichte etc. für teures Geld gekauft werden, zumal in vielen Fällen die Leistung gar nur aus einer Liste von Verlinkungen zu frei im Internet verfügbaren Leistungen wie Freeware-Antiviren-Programmen besteht. Ein Verbraucher, der die Kostenpflichtigkeit der einschlägigen Angebote erkennt, würde also erwartungsgemäß von einer Anmeldung absehen und sich einem kostenlosen Angebot zuwenden.

Aber selbst wenn eine Preisangabe vorhanden war und diese nicht zur Kenntnis genommen wurde, kann jedenfalls ein juristischer Laie nicht beurteilen, ob diese ausreichend deutlich platziert war und ein wirksamer Vertragsschluss vorliegt. Selbst Volljuristen ist dies bezüglich Kostenfallen im Internet prognosesicher nicht möglich. Denn es existieren mittlerweile Urteile, mit denen Zahlungsklagen abgewiesen wurden und Urteile, die den Klagen stattgaben. Auf letztere Urteile, ungeachtet ihrer Einschlägigkeit und Aussagekraft, berufen sich die Kostenfallenbetreiber in ihren Rechnungs- und Mahnschreiben. Aus Unsicherheit und weil die in Rede stehenden Angebotsseiten im Internet meist längst ausgetauscht wurden, begleichen viele Verbraucher dann die Forderung.

2. Schaltflächenlösung

Wir begrüßen ausdrücklich, dass die Bundesregierung nicht bereits existierende rechtliche Schutzmechanismen, die erst nach (dem angeblichen) Vertragsabschluss zum Tragen kommen, nachbessert, sondern mit der Schaltflächenlösung einen anderen Weg beschreitet.

Wenn der betroffene Verbraucher unmittelbar bevor er seine Bestellung abgibt, eindeutig über die Kostenpflichtigkeit des Angebots, d.h. den Gesamtpreis, anfallende Liefer- und Versandkosten und über die weiteren im Gesetzentwurf genannten Punkte informiert wird und während der Bestellsituation seine Zahlungsverpflichtung bestätigen muss, kann er informiert entscheiden, ob er die angebotene Leistung bestellen möchte oder besser doch nicht. Diskussionen darüber, ob infolge versteckter oder undeutlicher Preisangaben ein wirksamer Vertrag zustande gekommen sein kann, entfallen.

3. Umgehungsmöglichkeiten verhindern

Entscheidend für die Wirksamkeit der vorgeschlagenen gesetzlichen Regelungen ist aber, dass den unseriösen Anbietern **kein Spielraum für Umgehungsmöglichkeiten oder Interpretationsspielräume** gegeben wird. Diese Gefahr wird unseres Erachtens durch den vorgelegten Entwurf von § 312g Abs. 2 Satz 1 nicht ausreichend gebannt.

Bereits der Versuch, im Rahmen des Gesetzes zur Bekämpfung unlauterer Telefonwerbung mit der Änderung des § 312d Abs. 3 BGB die Opfer von Kostenfallen zu schützen, blieb weitgehend wirkungslos. Die Änderung beim Widerrufsrecht, d.h. von § 312 d Abs. 3 BGB mit dem Ziel, dass betroffene Verbraucher sich leichter von untergeschobenen Verträgen lösen können, wurde nicht erreicht, weil unseriöse Anbieter Wege fanden, den beabsichtigten Zweck zu unterlaufen. Entweder wurden seit Inkrafttreten der Änderungen im August 2009 Datei-Downloads einfach nicht mehr als Dienstleistung, sondern als Ware eingestuft, für die kein Widerrufsrecht besteht, weil sie auf Grund ihrer Beschaffenheit zur Rücksendung nicht geeignet sind (§ 312d Abs. 4 Nr. 1 BGB). Oder Anbieter warten das Verstreichen der Widerrufsfrist ab und übersenden die Rechnung erst einige Wochen nach Vertragsschluss. Dem Empfänger wird so die Kostenpflichtigkeit des Angebots mithin erst dann vor Augen geführt, wenn es für einen Widerruf zu spät ist. § 312d Abs. 3 BGB läuft hier ins Leere.

Auch gibt es bereits jetzt Äußerungen von einschlägigen Unternehmen, die § 312g Abs. 2 Satz 1 BGB-E dahingehend auslegen, dass die Button-Lösung keine exakten gestalterischen Rahmenbedingungen für Website-Betreiber gebe. Auf www.gottesnarren.de heißt es unter anderem:

„Es wird also weiterhin eine gerichtliche Einzelfallentscheidung sein, ob ein Vertragsschluss über das jeweilige Anmeldeformular zustande gekommen ist oder nicht. Es wird zukünftig lediglich darum gehen, ob die Button-Gestaltung, bzw. die Hinweise in der Nähe des Buttons den gesetzlichen Vorgaben genü-

gen oder nicht. Ich wage die Prognose, dass bereits die heutige (November 2011) Gestaltung der allermeisten der in der Kritik stehenden Webauftritte von den Gerichten nächstes Jahr überwiegend als Button-konform beurteilt werden wird.“

Solche Äußerungen sind nur möglich, weil der Gesetzesentwurf in § 312g Absatz 2 BGB-E nicht hinreichend deutlich macht, welche Anforderungen an die Platzierung und Darstellung der Informationen gestellt werden. Das Merkmal „unmittelbar“ ist auslegungsbedürftig und bietet Spielraum für Umgehungsvarianten, den es zu unterbinden gilt.

Wir sprechen uns deshalb dafür aus, die vom Bundesrat angeregte Konkretisierung „zeitlich und räumlich“ in §312g Abs. 2 BGB-E aufzunehmen. Weiterhin sprechen wir uns dafür aus, auch ausdrücklich aufzunehmen, dass die Informationen sich in unübersehbarer Weise von den sonstigen Informationen, Texten und Gestaltungshinweisen deutlich absetzen müssen.

4. Beweislast

Wir begrüßen, dass die Bundesregierung den Formulierungsvorschlag des Bundesrates zu § 312g Abs. 4 BGB-E zugestimmt hat. Unseres Erachtens macht die Formulierung die Beweislastverteilung deutlicher als der ursprüngliche Entwurf.

Angesichts der in der juristischen Literatur bereits diskutierten Frage (vgl. Kirschbaum, Die gesetzliche Neuregelung der sog. „Internetfalle“, in MMR 2012, 8ff.), wie § 312g Abs. 3 und Abs. 4 BGB-E dogmatisch einzuordnen sind, halten wir es für angebracht, in den Gesetzestext eine Klarstellung zur Beweislastverteilung einzufügen.

Wir regen an, in § 312g Abs. 4 BGB-E zu ergänzen, dass die Beweislast für die Erfüllung der in § 312g Abs. 3 aufgestellten Anforderungen an die Bestätigung der Zahlungsverpflichtung beim Unternehmer liegt.

5. Technikneutralität

Wir begrüßen, dass der Gesetzesentwurf technikneutral formuliert ist, sich nicht nur auf Kostenfallen im Internet bezieht, sondern alle Telemedien erfasst. Die Schaltflächenlösung ist daher auch bei mobile shopping-Varianten mittels Smartphone, Tablet-PCs oder Apps sowie auch bei Spielekonsolen oder Set-Top-Boxen zu beachten. Bei künftigen Debatten darf es keine Ausnahmen von § 312g Abs. 3 und Abs. 4 BGB-E geben.

6. Informations- bzw. Transparenzpflichten für Inkassodienstleistungen

Ein effektiver Schutz vor unseriösen Geschäftsmodellen durch Kostenfallen im Internet kann nur erreicht werden, wenn auch die mit Inkassomethoden der Betreiber von

Kostenfallen ins Blickfeld des Gesetzgebers geraten. Dem Eintreiben nicht existenter Forderungen, der Einschüchterung und der fehlenden Transparenz geltend gemachter Forderungen muss entgegengewirkt werden.

Nicht zuletzt die Auswertung der Verbraucherzentralen von rund 4000 Verbraucherbeschwerden hat gezeigt, dass dringender Handlungsbedarf besteht. Denn die Inkassounternehmen können weitgehend unkontrolliert agieren und ihre Gebühren nahezu willkürlich festlegen.

Das Prinzip ist einfach: Eine auf den ersten Blick kleine Hauptforderung bläht sich durch Phantasiegebühren, Aufschläge und Zinsen zu einem Vermögen auf. So wachsen Bagatellforderungen zu Beträgen von mehreren Hundert oder gar tausend Euro an.

Die Inkasso-Branche braucht Regeln, gesetzliche Informationspflichten, verlässliche Gebührevorgaben und eine schlagkräftige Aufsicht. Wir fordern daher die Einführung einer Gebührentabelle für Inkassodienstleistungen und eine abschließende Regelung der weiteren Nebenkosten, die oft die Hauptforderung um ein Vielfaches übertreffen können.

Diese Regelungen sollten allerdings nicht auf Forderungen aus Fernabsatzverträgen und Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr beschränkt sein, da der Missbrauch auch in anderen Marktsegmenten festzustellen ist. Wir erlauben uns insoweit auf die Auswertung der rund 4.000 Verbraucherbeschwerden zu verweisen, die die Verbraucherzentralen am 01.12.2011 der Öffentlichkeit vorgestellt haben.

Da im Justizministerium zudem ein Gesetzespaket zur Stärkung der Verbraucherrechte in Planung ist, in dem unter anderem auch unseriöse Inkassomethoden im Fokus stehen, halten wir es für sinnvoll, Vorschriften zum Schutz vor unseriösen Inkassodienstleistungen nicht in diesem Gesetz zu regeln.