



Anlagenkonvolut
zum Wortprotokoll der 14. Sitzung vom 10. November 2025

	Seite
Stellungnahme Axel Kleinlein	1
Stellungnahme Florian Schönberg	12
Stellungnahme Georg Grünhoff	19
Stellungnahme Felix Methmann	29
Stellungnahme Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel	68
Stellungnahme Dr. Maximilian Ott	100



Ausschussdrucksache 21(6)23a
vom 7. November 2025, 10:29 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Axel Kleinlein

Öffentliche Anhörung

zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts
BT-Drucksache 21/1856, 21/2463

Dem Ausschuss ist das vorliegende Dokument in nicht barrierefreier Form zugeleitet worden.



Deutscher Bundestag
Ausschuss für Recht und
Verbraucherschutz

Versicherungsmathematik
Fachjournalismus

mathconcepts Kleinlein
Dipl.-Math. Axel Kleinlein
Mehringdamm 115
10965 Berlin

Tel.: (+49) 0172-3201601
a.kleinlein@mathconcepts.de

Berlin, 06.11.2025

Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts (VVVR)

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich erlaube mir, Ihnen mit dieser Stellungnahme meine Sichtweise auf den Gesetzesentwurf mitzuteilen und stehe selbstverständlich bei Nachfragen zur Verfügung.

Ich hoffe, durch meine vielfältigen beruflichen Erfahrungen im Bereich der Versicherungen und des Verbraucherschutzes (u. a. Allianz Lebensversicherung AG, Stiftung Warentest, Assekurata, Verbraucherzentrale Bundesverband, Bund der Versicherten, Better Finance, Finanzwende), einen Impuls zur Diskussion beitragen zu können.

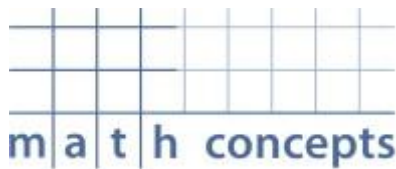
Angesichts meiner Expertise beschränke ich mich auf die Betrachtung der Änderungen des Versicherungsvertragsrechts.

Sie finden eine Kurzzusammenfassung der Kernpunkte, allgemeine Anmerkungen sowie eine detailliertere Diskussion einiger Passagen des Gesetzentwurfs.

Mit besten Grüßen



Axel Kleinlein



1. Kernpunkte der Stellungnahme:

- **Die Verbraucher sollten auch zukünftig den Anspruch haben zu erfahren, was ursprünglich im Vertrag vereinbart war (Streichung von § 7 (4) Satz 2 VVG):**
 - Gerade bei über viele Jahrzehnte laufenden Verträgen und wechselnden Versicherungsunternehmen ist es wichtig, dass der Verbraucher die Möglichkeit hat, sich einfach über die ursprünglichen Vertragsbestimmungen zu informieren.
 - Maßgeblich sind die vollständigen Unterlagen, das heißt Versicherungsschein, Versicherungsbedingungen und weitere Vertragsbestimmungen. Wenn nur das Versicherungsunternehmen dauerhaft die vollständige Kenntnis hat, dann ist der Verbraucher deutlich benachteiligt.
- **Eine Angleichung der Regelung für den Fernabsatz und den stationären Vertrieb ist nicht sachgerecht:**
 - Im Fernabsatz kaufen die Verbraucher gezielt und bewusst die Verträge, im stationären Vertrieb verkaufen die Vermittler die Produkte.
 - Ohne Not wird eine 1-zu-1 Umsetzung der europarechtlichen Vorgabe verworfen.
- **Die Anforderungen an die erforderliche Belehrung über den Widerruf sollten klarer gefasst werden (§ 8 (2) Satz 2 2. VVG-RefE):**
 - Es reicht nicht aus nur über das „Bestehen“ eines Widerrufsrechts und den „Modalitäten zur Ausübung“ dieses Rechtes zu informieren. Vielmehr sollte über die Auswirkungen und die Bedeutung dieses Rechts informiert werden.
 - Es sollte über die Rechtsfolgen der Ausübung des Widerrufsrechts informiert werden. Nur die „Folgen der Nichtausübung“ sind kein Ersatz.
 - Nur eine „deutlich gestaltete Belehrung“ kann das für Verbraucher zentrale Widerrufsrecht hinreichend herausheben.
- **Der Automatismus, dass das Widerrufsrecht nach spätestens 24 Monaten und 14 Tagen erlischt, sollte gestrichen werden (§ 8 (4) Satz 2 VVG-RefE):**
 - Die bisherigen Regelungen nach „neuem VVG“ seit 2008 haben sich bewährt. Die angeführten Verwerfungen mit vermeintlicher „Rechtsunsicherheit“ resultieren aus dem früher praktizierten „Policenmodell“.
 - Maßgeblich für das Erlöschen des Widerrufsrechts ist nach dem Entwurf eine „Belehrung über das Widerrufsrecht“. Diese Belehrung wird aber gar nicht gefordert!



Allgemeine Anmerkungen

1.1. „Kaufen“ vs. „Verkaufen“ – Fernabsatz vs. stationärem Handel

Unstrittig gilt es, die europarechtlichen Vorgaben zu erfüllen und für den Fernabsatz die Widerrufsregelungen entsprechend anzupassen. Es erscheint zunächst sachgerecht, dass für den stationären Vertrieb die gleichen Vorgaben gelten sollten, aber...

Die Lebenswirklichkeit zeigt deutliche Unterschiede zwischen Fernabsatz und stationärem Handel, die damit auch unterschiedlicher Regelungen bedürfen.

Versicherungsverträge – insbesondere solche für die Altersvorsorge – werden üblicherweise selten „gekauft“ und meistens „verkauft“:

Beim „Kauf“ entscheidet sich der Verbraucher nach eigener Recherche bewusst für ein bestimmtes Produkt, hat sich dementsprechend eingehend mit seiner eigenen wirtschaftlichen Situation auseinandergesetzt und hat den Bedarf eingehend geprüft. Er hat sich genau die Zeit genommen, die er für die Entscheidung braucht.

Beim „Verkauf“ versucht ein Vermittler den Verbraucher zum Vertragsabschluss zu bewegen. Manche Vermittler haben dabei nur das Wohl des Kunden im Blick. Andere haben einen stärkeren Fokus auf die Provision, die ihnen in Aussicht steht. Wieder andere haben das Ziel möglichst solche Verträge zu verkaufen, die lukrativ für das Versicherungsunternehmen sind. Die Gefahr eines Interessenskonfliktes besteht beim „Verkauf“ recht deutlich. Deshalb besteht hier ein deutlich höheres Schutzbedürfnis des Verbrauchers.

Der „Verkauf“ erfolgt dabei oft in Situationen, in denen der Verbraucher eigentlich nicht mit dem Ziel einen bestimmten Vertrag abzuschließen, an den Vermittler herangetreten ist. Der Bankberater bespricht zunächst ein gänzlich anderes Thema, führt das Gespräch zum Thema Altersvorsorge und „verkauft“ dann einen Vertrag.

„Fernabsatz“ und „stationärer Verkauf“ sind daher deutlich ungleiche Sachverhalte. Diese Ungleichheit sollte sich dann auch hier in unterschiedlichen Regelungen niederschlagen.



1.2. Hohes Verbraucherschutzbedürfnis bei Lebensversicherungen

Lebensversicherungsverträge haben eine außerordentlich lange Laufzeit. Ein Altersvorsorgevertrag, der heute von einer 20-jährigen abgeschlossen wird, endet kalkulatorisch im Jahr 2100. Ein Rentenvertrag für einen heute 6-jährigen als „Frühstartrente“ endet 2110.

Das, was heute vereinbart wird, gilt über einen Zeitraum von vielen Jahrzehnten.

Heutige Lebensversicherungsverträge sind deutlich komplexer als Verträge aus der Vergangenheit. Das zeigt sich zum Beispiel im Umfang der Versicherungsbedingungen und Verbraucherinformationen und weiteren Vertragsgrundlagen. Gelang es in der Vergangenheit die Vertragsunterlagen auf wenige Seiten zu beschränken, sind es heute oft umfangreiche Konvolute von mehr als 100 Seiten, die den Verbrauchern zugemutet werden. Zudem sind die Unterlagen oft so, dass es schwer nachvollziehbar ist, welche Regelungen sich tatsächlich auf den konkreten Versicherungsvertrag beziehen und welche sich eigentlich auf andere Verträge.

Die Produkte der Lebensversicherer haben einen für viele Verbraucher nicht mehr nachvollziehbaren Komplexitätsgrad erreicht.

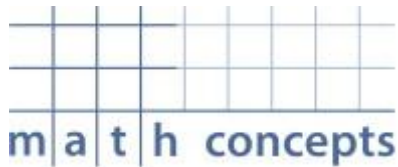
Durch die lange Laufzeit ist der Vertrag mit seinen schriftlichen fixierten Regelungen alles, worauf sich der Verbraucher verlassen kann. Er muss mittlerweile selbst davon ausgehen, dass er im Alter seine Altersleistung von einem anderen Versicherungsunternehmen ausgezahlt bekommt als von dem Versicherungsunternehmen, mit dem er den Vertrag geschlossen hat. Von den 10 größten Versicherern des Jahres 1990 sind mittlerweile schon sechs Unternehmen verschwunden, in andere Unternehmen aufgegangen etc..

Es ist für den Verbraucher unklar, wer in Zukunft sein Vertragspartner sein wird.

Eigentlich sollte stets gelten, dass ein Produkt einen Kundennutzen haben soll. Ein Auto soll fahren können, ein Kühlschrank kalt sein und ein Altersvorsorgevertrag genügend Altersleistung bringen. Beim Auto und Kühlschrank erkennt der Verbraucher schnell, ob der Kundennutzen da ist. Beim Altersvorsorgevertrag erkennt er es erst Jahrzehnte nach Vertragsabschluss.

Seit 2018 wird europarechtlich bei Lebensversicherungen ein Kundennutzen ausdrücklich gefordert. Nach Startschwierigkeiten geht die Aufsichtsbehörde BaFin dieses Thema endlich an, musste aber schon in einigen Fällen wegen fehlenden Kundennutzens tätig werden. Besonders in der Verrentung sieht sie Handlungsbedarf.

Fehlender Kundennutzen bei Altersvorsorgeverträgen ist oft zu befürchten, wird aber erst nach einigen Jahrzehnten für die Verbraucher offenbar.



1.3. Probleme des „ewigen Widerrufsrechts“ resultieren aus historischen Verträgen – das VVG seit 2008 hat sich aber bewährt

Der Ruf nach Rechtssicherheit ist nachvollziehbar und wird von allen Beteiligten gewünscht.

Die vielfältigen Diskussionen der letzten Jahre um das „ewige Widerrufsrecht“ beziehen sich dabei fast vollständig auf Vertragskonstellationen die nach „altem VVG“ – also vor 2008 abgeschlossen wurden.

Die verschiedenen möglichen Konstellationen die sich aus dem Widerrufsrecht nach „neuem VVG“ ergeben, fanden auch Niederschlag im Abschlussbericht der VVG-Kommission¹. Hieraus kann nachvollzogen werden, dass die Regelungen im „neuen VVG“ nicht leichtfertig, sondern mit Bedacht vorgeschlagen und dann auch umgesetzt wurden.

Die Arbeit der VVG-Kommission hat sich bezahlt gemacht.

Die Regelungen zum Widerrufsrecht nach „Neuem VVG“ – insbesondere im Zusammenspiel mit einer Musterbelehrung – hat zu einer deutlichen Verbesserung der Rechtssicherheit für alle Beteiligten geführt.

Die Regelungen des derzeit bestehenden VVG haben sich bewährt und haben zu einer Befriedung beigetragen.

Es ist daher nicht nachvollziehbar, warum eine erfolgreiche Rechtspraxis geändert werden soll. Angesichts des „neuen VVG“ handelt es sich um ein aussterbendes Problem.

¹ https://www.jura.uni-hamburg.de/media/einrichtungen/sem-versicherungsrecht/gesetzaenderungen/abschlussbericht-der-vvg-kommission-2004-04-19.pdf?utm_source=chatgpt.com



2. Anmerkungen zu einzelnen Neuregelungen:

2.1. Geplante Streichung des §7 Abs. 4 VVG:

Alte Fassung	Neue Fassung
<i>(4) Der Versicherungsnehmer kann während der Laufzeit des Vertrags jederzeit vom Versicherer verlangen, dass ihm dieser die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen in einer Urkunde übermittelt; die Kosten für die erste Übermittlung hat der Versicherer zu tragen.</i>	streichen

Die bisherige Regelung sollte beibehalten werden.

In vielen Fällen ist der Versicherungsnehmer darauf angewiesen, dass er vom Versicherer die Vertragsbestimmungen nochmals ausgehändigt bekommt. Zum Beispiel weil...:

- ... der Versicherungsnehmer hat die Unterlagen verloren, da der Vertragsabschluss lange Zeit (oft mehrere Jahrzehnte) zurückliegt.
- ... der Versicherungsnehmer hatte die Vertragsunterlagen nie erhalten, da nur der ursprüngliche Versicherungsnehmer (zum Beispiel die Eltern), diese bei Vertragsabschluss erhalten hat – eine Konstellation die insbesondere bei Frühstartrenten regelmäßig zu erwarten sein wird.
- ...die ursprünglichen Unterlagen sind nicht mehr zugänglich, da sich die Technik geändert hat und die notwendigen technischen Voraussetzungen nicht mehr bestehen – z. B. kann heute kaum eine CD-ROM von heutigen Laptops eingelesen werden.

In der Praxis ist es daher oft notwendig, diese Unterlagen von Versicherungsunternehmen anzufragen. Würden nur die vertraglichen Informationspflichten nach BGB bestehen, so sind zukünftig erheblich umfangreichere Maßnahmen notwendig, um die Unterlagen einzufordern.

In der Praxis wird diese Streichung zu erheblichem Mehraufwand bei Versicherungsunternehmen und Gerichten führen.

Wird die Hürde zum Erlangen der notwendigen Vertragsinformationen durch das Streichen des Absatzes zu hoch gelegt, hat der Verbraucher wenig Chancen seine Rechte wahrnehmen zu können.



2.2. Neuregelung des §8 Abs. 2 Satz 2 2. VVG-RefE:

Alte Fassung	Neue Fassung
2. eine <i>deutlich gestaltete</i> Belehrung über das <i>Widerrufsrecht</i> und über die <i>Rechtsfolgen des Widerrufs</i> , die dem <i>Versicherungsnehmer seine Rechte entsprechend den Erfordernissen des eingesetzten Kommunikationsmittels deutlich macht</i> und die den Namen und die <i>ladungsfähige</i> Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, sowie <i>einen Hinweis auf den Fristbeginn und auf die Regelungen des Absatzes 1 Satz 2 enthält</i> .	2. eine Belehrung über das Bestehen des Widerrufsrechts nach Absatz 1, Angaben zur Widerrufsfrist und zu den Modalitäten für die Ausübung des Widerrufsrechts, einschließlich des Namens und der ladungsfähigen Anschrift desjenigen, dem gegenüber der Widerruf zu erklären ist, und des Betrags, den der Versicherungsnehmer gegebenenfalls zu entrichten hat , sowie die Folgen der Nichtausübung dieses Rechts .

Problem 1: Es muss keine Belehrung über das Widerrufsrecht erfolgen

Die vorliegende Formulierung erzwingt nur, dass der Versicherungsnehmer darüber informiert werden muss, dass ein Widerrufsrecht „besteht“ und worauf er achten muss, wenn er es tatsächlich ausüben will.

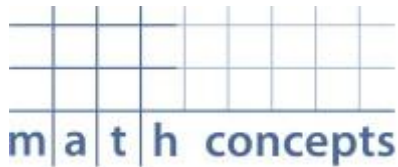
Über Auswirkungen des Widerrufs, also die Rechtsfolgen muss nach der Entwurfsfassung nicht belehrt werden! Einzig über die Folgen einer Nichtausübung des Widerrufsrechts soll zukünftig noch belehrt werden.

Beispiel aus einem anderen Lebensbereich:

Ein Verbraucher schließt einen länger laufenden Vertrag bei einem Fitnessstudio ab. Ihm wird mitgeteilt, dass er ein Widerrufsrecht habe, dass der Widerruf als solcher nichts kostet und wenn er nicht widerruft, könne er ein Leben lang trainieren.

Dann ist er aber noch immer nicht über möglicherweise schwerwiegende Folgen eines Widerrufs informiert.

Damit der Verbraucher auch über die Rechtsfolgen des Widerrufs informiert wird, sollte „das Bestehen“ durch „die Rechtsfolgen“ ersetzt werden.



Problem 2: Die Belehrung soll zukünftig nicht mehr „deutlich gestaltet“ werden

Die vorliegende Formulierung erlaubt es Versicherungsunternehmen die Belehrung so unscheinbar zu gestalten, dass der Verbraucher sie nicht wahrnimmt.

Dies ist insbesondere auch daher sehr problematisch, da die Vertragsunterlagen im Verlauf der letzten Jahre einen überdimensionierten Umfang angenommen haben. Auch wenn die Versicherungswirtschaft klagt, dass dies die Folge immer neuer Bürokratieverpflichtungen sei, so ist dies falsch. Denn während früher die Produkte deutlich einfacher waren und Versicherungsbedingungen zum Teil auf wenigen Seiten Platz finden konnten, so sind heute die Vertragsunterlagen auf Grund überkomplexer Produktgestaltungen und oft überflüssiger Passagen in den Unterlagen von den Versicherungsunternehmen künstlich aufgebläht worden.

Damit der Verbraucher eine Chance hat die Widerspruchsbelehrung zu würdigen, sollte weiterhin gefordert werden, dass die Belehrung „deutlich gestaltet“ ist.



2.3. Neuregelung des §8 Abs. 2 Satz 2 2. VVG-RefE:

Alte Fassung	Neue Fassung
Das Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Versicherungsnehmers vollständig erfüllt ist, bevor der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.	(4) Das Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Versicherungsnehmers vollständig erfüllt ist, bevor der Versicherungsnehmer sein Widerrufsrecht ausgeübt hat. Das Widerrufsrecht erlischt spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach dem Vertragsschluss. Dies gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer nicht gemäß Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 über sein Widerrufsrecht nach Absatz 1 belehrt wurde.

Die geplante Ergänzung stellt eine deutliche Schwächung des Verbraucherschutzes dar.

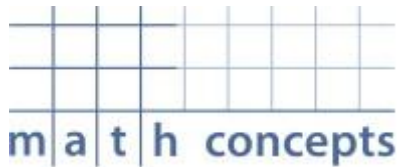
Grundsätzlich sind zwei Sachverhalte aus der Diskussion bekannt, die aber beide diese Ergänzung m. E. nicht hinreichend begründen:

Es gibt die Behauptung, es wäre zielführend einheitliche Voraussetzungen für den Fernabsatz und den stationären Handel zu schaffen:

Im Versicherungsvertrieb ist der Fernabsatz und der stationäre Handel sehr unterschiedlich. Im ersten Fall kauft der Verbraucher nach vorheriger Recherche gezielt und bewusst ein Produkt.

Im zweiten Fall verkauft ein Vermittler das Produkt, wobei der Vermittler stets in einem Interessenskonflikt steht, da er über den Verkauf Provision erhält und er vom Versicherungsunternehmen gehalten ist, möglichst lukrative Verträge (aus Sicht des Unternehmens zu verkaufen).

„Fernabsatz“ und „stationärer Verkauf“ sind deutlich ungleiche Sachverhalte. Diese Ungleichheit sollte sich dann auch hier in unterschiedlichen Regelungen niederschlagen.



Es gibt die Behauptung, wenn potenziell ein „ewiger Widerruf“ vorstellbar wäre, würde dies zu Rechtsunsicherheiten führen:

Die in den letzten Jahren beobachtete Problematik eines „ewigen Widerrufs“ resultiert hauptsächlich aus Verträgen, die nach altem VVG (vor 2008) abgeschlossen wurden, z. T. auch aus Verträgen, bei denen das Versicherungsunternehmen darauf verzichtete, die Musterbelehrung angemessen umzusetzen.

Das „neue VVG“ seit 2008 hat (insbesondere zusammen mit der Musterbelehrung) eine stabile Rechtssituation geschaffen, die sich bewährt.

Die bisherige Regelung hat sich bewährt. Diese Stabilität sollte nicht durch eine Änderung gefährdet werden.

Redaktionelle Anmerkung:

Der Begriff „Vertragsschluss“ ist missverständlich, da ein juristischer Laie darunter womöglich den „Schluss“, also „das Ende“ des Vertrages verstehen könnte. Gemeint ist schließlich aber der „Vertrags**ab**schluss“. Daher rege ich an, diese Präzisierung vorzunehmen.



Ausschussdrucksache 21(6)23b
vom 7. November 2025, 14:33 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Florian Schönberg

Öffentliche Anhörung

zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts
BT-Drucksache 21/1856, 21/2463

Dem Ausschuss ist das vorliegende Dokument in nicht barrierefreier Form zugeleitet worden.

Stellungnahme

Änderung des Behandlungsvertragsrechts

Bundesgeschäftsstelle
Abteilung Sozialpolitik

Bei Rückfragen:

TeL 030 726222-0

Fax 030 726222-328

sozialpolitik@sovd.de

Anlässlich der öffentlichen Anhörung im Ausschuss
für Recht und Verbraucherschutz am
10. November 2025 zu dem Gesetzentwurf der
Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des
Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur
Änderung des Behandlungsvertragsrechts

BT-Drucksache 21/1856

1 Vorbemerkung

Der Sozialverband Deutschland e.V. (SoVD) vertritt die Interessen seiner deutschlandweit über 560.000 Mitglieder in sozialen und sozialrechtlichen Angelegenheiten. Zugleich nimmt er für den Deutschen Behindertenrat (DBR) als eine der auf Bundesebene für die Wahrnehmung der Interessen der Patient*innen und der Selbsthilfe chronisch kranker und behinderter Menschen maßgeblichen Organisationen nach § 140f SGB V in den Gremien der deutschen Selbstverwaltung die Aufgabe der Patientenbeteiligung wahr, allem voran im Gemeinsamen Bundesausschuss.

Vor diesem Hintergrund konzentriert sich die Stellungnahme des SoVD als Patientenorganisation auf die Änderung des Behandlungsvertragsrechts.

2 Zusammenfassung der Änderung des Behandlungsvertragsrechts

Um den Anspruch auf Einsicht in die Patientenakte gemäß § 630g BGB und den datenschutzrechtlichen Anspruch auf Erhalt einer Kopie der Daten nach Artikel 15 Absatz 3 der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

miteinander in Einklang zu bringen, soll § 630g BGB angepasst und übersichtlicher gestaltet werden. Mit der Neuregelung soll die Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 26. Oktober 2023 Berücksichtigung finden, der zufolge Mitgliedstaaten im Hinblick auf die Unentgeltlichkeit der ersten Kopie keine Abweichungen im nationalen Recht vorsehen dürfen (Urteil vom 26. Oktober 2023, Az. C-307/22). Es wird klargestellt, dass die Unentgeltlichkeit der ersten Kopie sich auch auf den Anspruch nach § 630g Absatz 1 BGB erstreckt und insofern den gleichen Voraussetzungen unterliegt wie der datenschutzrechtliche Auskunftsanspruch nach der DSGVO.

Weiter soll künftig zur Vermeidung von Verwechslungen mit der elektronischen Patientenakte gemäß den §§ 341 ff. SGB V die Bezeichnung „Behandlungsakte“ verwendet werden.

3 SoVD-Bewertung der Änderungen des Behandlungsvertrags

Die Überführung der Entscheidung des EuGH vom 26. Oktober 2023 und in der Folge eine Anpassung der nationalen Regelungen des Behandlungsvertragsrechts an die Datenschutzregelungen der Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 (Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO) sind rechtlich überfällig und wegen ihrer zentralen Rolle im Behandlungsverhältnis erforderlich. Das nationale Recht sieht in § 630g Abs. 2 BGB a.F. bislang im Rahmen des Rechts auf Einsichtnahme der Patient*innen in die Patientenakte eine Vergütung für die erste Kopie vor. Dies steht im Widerspruch zum europäischen Recht in Artikel 12 Abs. 3 und 5 und Artikel 15 Abs. 3 DSGVO. Danach besteht insbesondere im Rahmen des datenschutzrechtlichen Auskunftsrechts ein Anspruch der Betroffenen auf eine kostenlose Erstkopie. Der EuGH hat in seiner Entscheidung bestätigt, dass Patient*innen gemäß Art. 15 Abs. 3 DSGVO ein Recht auf eine kostenlose erste Kopie ihrer Patientenakte haben, und festgestellt, dass Mitgliedstaaten im Hinblick auf diese Unentgeltlichkeit keine Abweichungen im nationalen Recht vorsehen dürfen. Die Anpassung ist daher rechtlich geboten, um der unmittelbaren Wirkung der EU-Verordnungen und der EuGH-Rechtsprechung zu entsprechen. Ohne diese Anpassung würde das nationale Recht im Widerspruch zum europäischen Recht stehen und die Rechtseinheitlichkeit gefährden. Vor allem aber ist die Überführung in nationales Recht dringend erforderlich, um die Rechtssicherheit im Behandlungsvertragsverhältnis zu verbessern, den Zugang der Patient*innen zu ihren Gesundheitsdaten zu erleichtern und deren informationelle Selbstbestimmung zu gewährleisten.

Bislang ist nach § 630g Abs. 1 Satz 1 BGB a.F. den Patient*innen „auf Verlangen unverzüglich Einsicht in die vollständige, sie betreffende Patientenakte zu gewähren“.

Der aktuelle Gesetzentwurf sieht jedoch vor, auf den zentralen Begriff der „Vollständigkeit“ zu verzichten und stattdessen auf die Regelungen der DSGVO zu verweisen. Zudem soll das Einsichtsrecht künftig nicht mehr die vollständige, sondern lediglich die gesamte Patientenakte betreffen – ein scheinbar geringer, tatsächlich aber erheblicher Unterschied.

Der Begriff „unverzüglich“ in § 630g Abs. 1 Satz 1 BGB ist für das Verständnis des Einsichtsrechts von erheblicher Bedeutung, weil er unmittelbar in der Norm verdeutlicht, dass Patient*innen ihr Recht ohne schuldhaftes Zögern, also zeitnah, geltend machen können. Diese Formulierung ist auch für juristische Laien – vor allem für Patient*innen und Leistungserbringende als Normadressaten – verständlich und sorgt damit für Rechtssicherheit. Die Einsicht darf nicht beliebig verzögert werden, sondern ist so bald wie organisatorisch möglich zu gewähren. Diese Klarstellung schützt Patient*innen vor einer willkürlichen Hinauszögerung der Informationsbereitstellung und ist damit für ihre Informations- und Entscheidungsfreiheit von grundlegender Bedeutung.

Eine Ersetzung des Begriffs „vollständig“ durch „gesamte Behandlungsakte“ in § 630g Abs. 1 Satz 1 BGB n.F. wäre besonders problematisch, nachteilig und nicht sachgerecht. Der Begriff „vollständig“ stellt klar, dass sich der Einsichtsanspruch auf alle tatsächlich vorhandenen und behandlungsrelevanten Informationen bezieht – unabhängig von deren Form, Speicherort oder Dokumentationsmedium. Er verpflichtet die Behandelnden, die Behandlungsakte lückenlos und inhaltlich umfassend offenzulegen, und verhindert damit eine selektive oder verkürzte Herausgabe. Dagegen würde die Formulierung „gesamte Behandlungsakte“ den Anspruch auf den formalen Aktenbestand beschränken, wie er von der jeweiligen Einrichtung geführt wird. Dies eröffnet Interpretationsspielräume und birgt die Gefahr, dass Teilunterlagen, externe Befunde oder digitale Zusatzdokumente unberücksichtigt bleiben, obwohl sie für die Patient*innen von wesentlicher Bedeutung sind. Eine solche Änderung würde den Schutzzweck des § 630g BGB – nämlich Transparenz, Selbstbestimmung und die effektive Wahrnehmung von Patientenrechten – erheblich beeinträchtigen. Der Begriff der Vollständigkeit ist daher unverzichtbar, um sicherzustellen, dass Patient*innen einen umfassenden und unverfälschten Einblick in ihre Behandlung erhalten. Beide Begriffe gewährleisten nicht nur Transparenz, Rechtssicherheit und Klarheit im Behandlungsverhältnis, sondern sind auch für die Wahrnehmung weiterer Rechte, wie etwa die Einholung einer Zweitmeinung, von zentraler Bedeutung. Damit tragen sie insgesamt zu einem vertrauensvollen Arzt-Patient-Verhältnis bei.

Die Änderung der Bezeichnung der Patient*innen im Behandlungsverhältnis betreffenden Unterlagen von „Patientenakte“ in „Behandlungsakte“ zur Vermeidung von

Verwechslungen mit der elektronischen Patientenakte gemäß den §§ 341 ff. SGB V ist nachvollziehbar.

4 Weiterer Änderungsbedarf zu § 630g BGB n.F.

Der SoVD sieht weiteren, notwendigen Änderungsbedarf im Rahmen der Neuregelung des § 630g BGB n.F.

■ DSGVO-Fristregelung in nationales Recht inkorporieren

Im nationalen Recht sollte nicht auf eine Fristregelung für die Einsichtnahme in die Behandlungsakte und die Bereitstellung von Abschriften verzichtet werden. Die bisherige Regelung des § 630g Abs. 1 BGB a.F. sieht als Frist „unverzüglich“ vor. Nach Artikel 12 Abs. 3 DSGVO hat der Verantwortliche der betroffenen Person die beantragten Informationen „unverzüglich, in jedem Fall aber innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags zur Verfügung“ zu stellen. Der bloße Verweis in § 630g Abs. 1 Satz 5 BGB n.F. auf Art. 12 Abs. 3 DSGVO bleibt aus Rechtssicherheits- und Transparenzgründen unzureichend. Bei den Normadressaten – Patient*innen und Leistungserbringenden – handelt es sich in der Regel um juristische Laien, die mit der juristischen Verweisungstechnik und verweisungsspezifischer Auslegung nicht vertraut sind. Eine direkte Integration der Fristregelung aus Artikel 12 Abs. 3 DSGVO in den neuen § 630g Abs. 1 BGB würde dagegen den Zugang zu Gesundheitsdaten für Patient*innen auch in zeitlicher Hinsicht noch transparenter und verständlicher im nationalen Recht gestalten. Das würde die Rechtssicherheit erhöhen, wenn die Fristregelung unmittelbar und ohne Verweise auf EU-Recht in der nationalen Gesetzgebung verankert wäre. Eine solche Normenkonkretisierung ist geboten, denn sie wäre ein Schritt hin zu einer klareren und einfacheren Rechtsanwendung, was die Umsetzung der Datenschutzrechte für alle Beteiligten deutlich erleichtert. Schließlich ist der Begriff „unverzüglich“ in § 121 Abs. 1 Satz 1 BGB legaldefiniert und auch für juristische Laien eine wichtige, nachvollziehbare, zeitliche Orientierung. Das verbessert das Verständnis des Anspruchs im nationalen Recht und die praktische Umsetzung der Auskunftspflicht.

■ Akteneinsicht umfassender ausgestalten

Der behandlungsvertragliche Anspruch auf Einsichtnahme in die Behandlungsakte und das Recht auf den Erhalt einer Abschrift der Behandlungsakte sollten umfassender ausgestaltet werden. Er sollte sich nicht nur auf den in Papierform oder elektronisch aktenmäßig erfassten Inhalt der individuellen Behandlungsakte beschränken. Das verkürzt die Beweisposition der Patient*innen erheblich. Stattdessen sollte sich der

Anspruch auch auf Unterlagen und Dokumentationen erstrecken, bei denen ein Zusammenhang mit der Behandlung der Patientin bzw. des Patienten besteht oder bestehen kann. Das betrifft etwa Protokolle der Hygienekommission bei Verdacht auf nosokomiale Infektionen (umgangssprachlich Krankenhausinfektionen oder Krankenhauskeime), die Patient*innen während eines Aufenthalts in einer medizinischen Einrichtung wie einem Krankenhaus erwerben können. Weiter sollte das Einsichtsrecht auch die Metadaten elektronisch geführter Behandlungsakten umfassen, um vor allem Zugriffsrechte und etwaige Änderungen an den Dokumenten einsehen und nachvollziehen zu können. Bei einem entsprechend berechtigten Interesse der Betroffenen muss sich das Einsichtsrecht auch auf weitere Unterlagen und Aufzeichnungen erstrecken, wie Hygienepläne oder Aufzeichnungen über den Nachweis der Funktionsprüfung von medizinischen Geräten (Medizinproduktebücher), hinsichtlich derer ein Zusammenhang mit der Behandlung besteht oder bestehen kann.

■ Bestätigungspflicht für die Vollständigkeit und Verjährungsfristbeginn

In aller Regel sind Patient*innen medizinische Laien und nach Kenntnis der vollständigen Behandlungsakte einschließlich der sonstigen behandlungserheblichen Unterlagen und Dokumentationen nicht in der Lage, die Behandlungsabläufe vollumfänglich nachzuvollziehen. Für eine umfassende Bewertung der weiteren in Betracht kommenden medizinischen oder juristischen Schritte ist das aber unerlässlich. Eine Klageerhebung auf Grundlage einer unvollständigen Behandlungsdokumentation ist Patient*innen nicht zuzumuten. Vor diesem Hintergrund sollten die Behandelnden verpflichtet werden, die Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten bzw. übermittelten Abschriften zu bestätigen.

Ebenfalls mit Blick auf die prozessuale Chancengleichheit sollte hinsichtlich der Verjährung der möglichen Schadensersatzansprüche rechtssicher ausgestaltet werden, dass der Lauf der Verjährungsfrist frühestens ab dem Zeitpunkt beginnt, zu dem die gesamte Behandlungsakte im vorgenannten umfassenden Sinn von den Berechtigten eingesehen werden konnte.

5 Weiterer gesetzgeberischer Handlungsbedarf

Das Patientenrechtegesetz von 2013 war ein Meilenstein auf dem Weg zur Verbesserung der Patientenrechte. Erstmals wurden die Rechte und Pflichten aus dem Behandlungsverhältnis auf eine gesetzliche Grundlage gestellt. Nach wie vor gibt es aber Schwierigkeiten bei der Durchsetzung der sanktionslosen Patientenrechte und bei der Aufklärung des Behandlungsgeschehens – zum erheblichen Nachteil der

Patient*innen. Besonders im Arzthaftungsprozess sind Patient*innen im Verhältnis zum Behandlungserbringer aus mehreren Gründen in einer unterlegenen Position: Ihnen fehlt in der Regel das Fach- und Sachwissen. Sie haben meist Unkenntnis über die konkreten Umstände und den tatsächlichen Verlauf des Behandlungsgeschehens. Hinzu kommen spezifische Beweisprobleme und eine strukturelle Beweisnot infolge der damaligen Ausgestaltung des Behandlungsvertrages. Die Erfahrungen der letzten zwölf Jahre machen den gesetzgeberischen Handlungsbedarf deutlich. Die Anpassung des Behandlungsvertragsrechts an die Entscheidung des EuGH und an die Regelungen der DSGVO sollte zum Anlass genommen werden, die Rechte und Pflichten im Behandlungsverhältnis weiterzuentwickeln und zu stärken.

Ein Rechtsgutachten von Prof. Dr. iur. Thomas Gutmann, Inhaber des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Rechtsphilosophie und Medizinrecht an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, im Auftrag des SoVD, zeigt notwendigen Weiterentwicklungsbedarf und konkrete Handlungsempfehlungen zur Stärkung und Weiterentwicklung auf. Danach sollte der Gesetzgeber zuvorderst die Geltung der allgemeinen Prinzipien des vertraglichen Haftungsrechts für die Haftung im Rahmen des Behandlungsvertrags wiederherstellen. Er sollte zu diesem Zweck anordnen, dass der Patient bzw. die Patientin nur die Pflichtverletzung des Behandelnden – die nach dem Standard des § 630a Abs. 2 BGB fehlerhafte Behandlung – nach Maßgabe des § 286 ZPO nachzuweisen hat und dass hinsichtlich der Kausalität zwischen dem Behandlungsfehler und dem Eintritt sowie der Höhe des Schadens § 287 ZPO anzuwenden ist. Den Gerichten soll es jedenfalls möglich sein, den Anspruch bereits dann anzuerkennen, wenn die haftungsbegründende Kausalität nur überwiegend wahrscheinlich ist – der „Normalfall“ für eine vertragliche Haftung. Eine Stärkung der Patientenrechte ermöglicht nicht nur eine prozessuale Chancengleichheit. Sie verbessert die Versorgungsqualität und stärkt letztlich auch das Ärzt*innen-Patient*innen-Verhältnis.

Berlin, 6. November 2025

DER VORSTAND
 Abteilung Sozialpolitik



Ausschussdrucksache 21(6)23c
vom 7. November 2025, 14:50 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Georg Grünhoff

Öffentliche Anhörung

zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts
BT-Drucksache 21/1856, 21/2463

Dem Ausschuss ist das vorliegende Dokument in nicht barrierefreier Form zugeleitet worden.

Stellungnahme

zum Entwurf eines Gesetzes zur
Änderung des Verbrauchervertrags-
und des Versicherungsvertragsrechts
sowie zur Änderung des
Behandlungsvertragsrechts

Stand: 07. November 2025



1. Einleitung

Durch den Gesetzentwurf zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts sollen insbesondere das Bürgerliche Gesetzbuch, das Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch und das Versicherungsvertragsgesetz geändert werden.

Von besonderer Relevanz sind für den Einzelhandel die Vorgaben zur sog. Widerrufsfunktion und die neuen Informationspflichten, die mit der Richtlinie zur Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel (Richtlinie (EU) 2024/825) in die Verbraucherrechterichtlinie eingefügt worden sind.

2. Zur Widerrufsfunktion, § 356a BGB-E

Nach § 356a BGB-E sollen Fernabsatzverträge, die über eine Online-Schnittstelle geschlossen werden, von Verbrauchern mittels einer Widerrufsfunktion widerrufen werden können. Diese Widerrufsfunktion muss gut lesbar mit einer den Worten „Vertrag widerrufen“ oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein, während der Widerrufsfrist ständig verfügbar, hervorgehoben platziert und leicht zugänglich sein.

Für die Abgabe einer Widerrufserklärung sollen folgende Informationen bereitgestellt oder bestätigt werden können:

- der Name des Verbrauchers,
- Angaben zur Identifizierung des Vertrags oder des Teils des Vertrags, der widerrufen werden soll und
- Angaben zu einem elektronischen Kommunikationsmittel für die Übermittlung der Eingangsbestätigung.

Nachdem der Verbraucher die Informationen bereitgestellt oder bestätigt hat, soll die Übermittlung der Widerrufserklärung mittels einer Bestätigungsfunktion ermöglicht werden, die mit den Worten „Widerruf bestätigen“ oder einer anderen gleichbedeutenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein soll. Der Unternehmer hat dem Entwurf nach unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit bestimmten Angaben zu übermitteln.

Die vorgeschlagenen Regelungen dienen der Umsetzung des neuen Art. 11a der Verbraucherrechterichtlinie (VR-RL). Beide Regelungen orientieren sich grundsätzlich an den Regelungen zum sog. Kündigungsbutton bei Laufzeitverträgen in § 312 k BGB.

Der HDE hat in dem Regulierungsverfahren auf EU-Ebene die verpflichtende Einführung der sog. Widerrufsfunktion kritisiert. Der Widerruf von im Fernabsatz abgeschlossenen Kaufverträgen ist heute schon völlig problemfrei und äußerst einfach möglich. Das Widerrufsrecht im Onlinehandel ist allgemein bekannt. Es wird von Verbrauchern in großem Umfang ausgeübt und von den Unternehmen schnell und unkompliziert abgewickelt. Mit den neuen Vorgaben zur Widerrufsfunktion wird die Ausübung des Widerrufsrechts für Verbraucher in vielen Fällen komplizierter werden als bisher. Die Umsetzung der Vorgaben wird für viele, insbesondere auch kleinere Onlinehändler, mit erheblichen Bürokratielasten verbunden sein.



Der Abschluss von Kaufverträgen im Onlinehandel ist oft auf unterschiedliche Arten möglich. Besonders bekannt sind die Aufgabe einer Bestellung in einem Kundenkonto und die Bestellung ohne Kundenkonto (als Gast). Während einige Unternehmen beide Bestellvarianten anbieten, gibt es auch Unternehmen, die nur eine Bestellung in einem Kundenkonto anbieten. Ebenso gibt es Onlineshops, die keine Einrichtung eines Kundenkontos anbieten. Die Regelungen zur Widerrufsfunktion müssen alle diese Geschäftsmodelle berücksichtigen und dürfen nicht dazu führen, dass das eine oder andere Geschäftsmodell beeinträchtigt wird.

Die nationale Umsetzung der Vorgaben von Art. 11a VR-RL muss möglichst rechtssicher, praktikabel und ohne weitere Einschränkungen gegenüber der zugrundeliegenden EU-Richtlinie erfolgen. Maßstab der Regelungen zum Widerrufsfunktion ist, dass Verbraucher den Vertrag genauso leicht widerrufen können sollen, wie sie ihn abschließen konnten (vgl. Erwägungsgründe (36) und (37) der Richtlinie 2023/2673). Ein nationales „Gold-Plating“ muss unbedingt vermieden werden, um harmonisierte Regelungen in allen EU-Mitgliedstaaten sicherzustellen.

Wir begrüßen, dass im Vorfeld des Kabinettsbeschlusses bereits Änderungen gegenüber dem Diskussions- und dem Referentenentwurf vorgenommen worden sind, mit welchen Anmerkungen des HDE Rechnung getragen wird. Aus Sicht des HDE sind noch weitere Änderungen an § 356a BGB-E erforderlich.

a) Zur Möglichkeit des Widerrufs im Kundenkonto

Wir begrüßen, dass § 356a Abs. 2 BGB-E neben dem Bereitstellen auch das Bestätigen der dort genannten Angaben durch Verbraucher zulässt. Wir verstehen die Ergänzung des Bestätigens der Informationen nach Abs. 2 in der Fassung des Referentenentwurfs so, dass dadurch die Bereitstellung der Widerrufsfunktion im Kundenkonto in die Regelung einbezogen und so Rechtssicherheit in diesen Fällen geschaffen werden soll. Dies ist unverzichtbar im Hinblick auf die Integration der Widerrufsfunktion im Kundenkonto.

Die Möglichkeit zum Widerruf im Kundenkonto ist unerlässlich und entspricht der Intuition der Verbraucher, wenn ein Kundenkonto besteht und die Bestellung über dieses Kundenkonto getätigt worden ist. Die Verortung der Widerrufsfunktion im Kundenkonto und speziell im Bereich der einzelnen Bestellungen ist zudem besonders nutzerfreundlich und intuitiv. Verbraucher sind mit dieser Umgebung vertraut, da sie dort regelmäßig den Status ihrer Bestellungen, Rechnungen oder Rücksendungen einsehen – sie würden die Widerrufsfunktion daher gerade an dieser Stelle erwarten. Es handelt sich insgesamt um eine sehr einfache und naheliegende Art und Weise für Verbraucher, eine Widerrufserklärung abzugeben. Eine Angabe des Namens, der Vertragsnummer und einer elektronischen Kontaktadresse ist dabei nämlich nicht erneut erforderlich. Allein die Eingabe des Benutzernamens (meist zugleich die elektronische Kontaktadresse) und des selbstgewählten Passworts ermöglichen die Auswahl des zu widerrufenden Vertrags bzw. Vertragsteils. Auch die erneute Eingabe dieser Zugangsdaten stellt kein Hindernis dar, da Verbraucher ihre Bestellungen in der Regel im eingeloggtten Modus tätigen und die entsprechenden Daten somit ohnehin gerade eingegeben haben.

Wenn eine Bestellung aus mehreren Artikeln besteht, die gesondert versandt werden, ist es häufig, dass innerhalb der gleichen Bestellung unterschiedliche Widerrufsfristen laufen, weil die einzelnen Artikel nicht am gleichen Tag beim Verbraucher ankommen. Ein gesonderter Versand innerhalb einer Bestellung kommt häufig vor, z.B.



- weil die Artikel von unterschiedlichen Standorten aus versandt werden,
- weil ein Artikel eine längere Lieferzeit hat als die anderen,
- weil die Artikel aufgrund ihrer Größe oder ihres Gewichts nicht gemeinsam versendet werden können (ein besonders großer oder schwerer Artikel in einer Bestellung wird gesondert versendet, ggfs. auch mit einer Spedition).

Um in diesen Fällen der Vorgabe Rechnung zu tragen, dass die Widerrufsfunktion während des Laufs der Widerrufsfrist auf der Onlineschnittstelle ständig verfügbar sein muss, ist es erforderlich, dass Unternehmen innerhalb ein und derselben Bestellung artikelbezogene Widerrufsfunktionen anbieten können. Dies kann in einem Kundenkonto umgesetzt werden.

b) Zur Sichtbarkeit und Platzierung der Widerrufsfunktion

Zu begrüßen ist außerdem die Klarstellung in der Gesetzesbegründung, dass Widerrufsfunktion *außerhalb* eines Kundenkontos über einen Link in der Fußzeile bereitgestellt werden kann.

Dem Begründungstext zufolge ist jedoch eine hervorgehobene Platzierung erforderlich, die die Widerrufsfunktion eindeutig von anderen Informationen, wie den AGB, dem Impressum oder Ähnlichem abgrenzt. Für Unternehmen ist es generell eine große Herausforderung, dass – teils in kurzen zeitlichen Abständen - neue Anforderungen an Onlineangebote gestellt werden, welche jeweils für sich genommen eine besondere Hervorhebung oder Platzierung beanspruchen. Dabei wird verkannt, dass sich das bei der Vielzahl dieser Vorgaben nicht mehr umsetzen lässt. Jede dieser Anforderungen bringt daher zusätzlich Rechtsunsicherheit, ob die derartigen Anforderungen ausreichend umgesetzt wurden oder durch eine neue Hervorhebung eine bisherige Hervorhebung nicht mehr ausreicht. Sicherheit erhalten Händler oft erst durch Rechtsprechung lange nach Inkrafttreten der jeweiligen Regelungen. Dies geht zu Lasten der Händler, die die Umsetzung bereits abgeschlossen haben und ggfs. anschließend erneut hohe Kosten zur Anpassung der Onlineshops haben.

Die in der Gesetzesbegründung des Regierungsentwurfs weiter vorgesehene Anforderung einer direkten Zugänglichkeit der Widerrufsfunktion von jeder Unterseite aus geht über die Vorgaben der Richtlinie hinaus. Art. 11a der Richtlinie und der Erwägungsgrund (37) verlangen nur, dass die Widerrufsfunktion leicht zugänglich ist. Eine Zugänglichkeit von jeder Produktseite aus ist auch aus Verbraucherschutzgründen nicht erforderlich. Die unterschiedlichen Vorgaben führen zu weiterer Rechtsunsicherheit.

c) Zur Möglichkeit des Teilwiderrufs

Der Widerruf eines Kaufvertrages wird in der Praxis oft nur bezüglich eines Vertragsteils erklärt. Sehr häufig werden mehrere Artikel im Rahmen einer Bestellung gekauft. Vielfach schicken Verbraucher lediglich einen Teil der Bestellung zurück, während sie andere Artikel der gleichen Bestellung behalten. Es ist daher wichtig, dass nach § 356a Abs. 2 Nr. 2 BGB-E in der Fassung des Gesetzesentwurfs der Bundesregierung nun auch Angaben zum Teil des Vertrags, der widerrufen werden soll, eingeholt werden können. Auch daran sollte unbedingt festgehalten werden.



d) Widerruf durch Anklicken eines Hyperlinks oder Scannen eines QR-Codes ermöglichen

Die Widerrufsfunktion soll während der Widerrufsfrist ständig verfügbar, hervorgehoben platziert und leicht zugänglich sein. Dies ist in einem Kundenkonto umsetzbar, bei Bestellungen ohne Kundenkonto „als Gast“ jedoch mit Herausforderungen verbunden.

Der Gesetzentwurf der Bundesregierung sieht in diesen Fällen allein die Möglichkeit vor, die Widerrufsfunktion auf der Webseite frei zugänglich und dauerhaft bereitzustellen.

Dieses Verfahren birgt eine Vielzahl an Nachteilen. Einigen ist die Bundesregierung durch Klarstellungen in der Begründung begegnet, wie z.B. der Befürchtung, dass die dauerhafte Bereitstellung irreführend im Sinne des § 5 UWG sein könnte. Diese Klarstellungen im Begründungstext sind zwar zu begrüßen. Dadurch sind jedoch nicht alle Nachteile dieses Verfahrens beseitigt. So kann es beispielsweise durch abweichende oder fehlerhafte Angaben passieren, dass die Widerrufserklärung nicht ohne weiteres zuzuordnen ist. Dies kann eine andere Namensschreibweise als bei der Bestellung sein (z.B. bei Doppelnamen oder Umlauten) oder auch ein Zahlendreher in der Bestellnummer. Bei Onlinehändlern, bei denen die Abwicklung von Bestellungen und Widerrufsfällen automatisiert erfolgt, führt dies zu Fehlern und umfangreichen manuellen Nacharbeiten. Für die Digitalisierung ist dies ein Rückschritt, der sich zudem angesichts der großen Anzahl an Widerrufsfällen im Onlinehandel mit Waren sehr aufwendig gestalten kann.

Dies Verfahren beinhaltet darüber hinaus technische Risiken durch die Bereitstellung eines offenen Postfachs.

Das heißt aus unserer Sicht nicht, dass dieses Verfahren generell ungeeignet ist. Für einige Onlinehändler mag es eine gerade noch zu leistende Umsetzung der Vorgaben sein. Es sollte aber nicht das einzig mögliche Verfahren sein. Durch die Bereitstellung eines individuellen Links per E-Mail an den Verbraucher oder eines QR-Codes könnte Verbrauchern ein direkter Zugang zu einer an die Bestellung bereits angepassten Widerrufsfunktion – ähnlich wie in einem Kundenkonto – zur Verfügung gestellt werden. Dies wäre besonders für größere, stark frequentierte Onlineshops mit automatisierter Abwicklung von Bestellungen und Rücksendungen vorteilhaft.

Weder im Gesetzestext selbst noch in der Gesetzesbegründung ist diese Möglichkeit jedoch bisher vorgesehen, obwohl sie in Erwägungsgrund (37) der Richtlinie (EU) 2023/2673 ausdrücklich erwähnt wird. Sie sollte unbedingt auch bei der Umsetzung in deutsches Recht berücksichtigt werden. Anderenfalls würde die Richtlinie nicht vollständig umgesetzt, und die nationale Rechtslage bliebe hinter den von der Richtlinie eröffneten Möglichkeiten zurück.

Über den Link könnte auf die temporär hinterlegten Bestelldaten unmittelbar zugegriffen und das Widerrufsrecht nach Auswahl der Artikel mit wenigen Klicks ausgeübt werden. Ein solches Verfahren bietet Vorteile für Verbraucher und Unternehmer. Für Verbraucher ist das Verfahren viel einfacher als die manuelle Eingabe von Daten in Freifelder. Für beide Seiten ist vorteilhaft, dass Unstimmigkeiten mit den Bestelldaten beim Ausfüllen von Freitextfeldern vermieden werden, wie z.B. eine andere Namensschreibweise, Buchstaben- oder Zahlendreher oder schlicht Übertragungsfehler. Solche Fehler können den Abwicklungsprozess verkomplizieren und sollten – auch im Interesse der Verbraucher – vermieden werden. Die Möglichkeit, mittels eines Datenträgers zur Widerrufsfunktion zu gelangen, sollte jedoch nicht auf einen Hyperlink beschränkt sein, sondern auch andere technische Möglichkeiten, wie z.B. einen QR-Code, umfassen.



e) Widerruf bei der Vermittlung von Dienstleistungsverträgen

Die Formulierung des § 356a Absatz 1 BGB-E sieht vor, dass der Unternehmer (Vertragspartner) sicherstellen muss, dass auf der Online-Benutzeroberfläche, über die ein Fernabsatzvertrag geschlossen wird, eine Widerrufsfunktion bereitgestellt wird.

Es gibt jedoch zahlreiche Unternehmen, die über ihre Online-Benutzeroberfläche lediglich Verträge - meist Dienstleistungen - „vermitteln“ und bei denen ein anderer Unternehmer Vertragspartner des Verbrauchers wird. Nach geltender Rechtslage ist der Widerruf des Verbrauchers dem Vertragspartner gegenüber zu erklären (§ 355 Abs. 1 BGB). Dabei sollte es auch künftig bleiben.

Die Formulierung des Art. 11a Abs. 1 VR-RL sieht auch nicht vor, dass die Widerrufsfunktion zwingend auf der gleichen Online-Schnittstelle bereitgestellt werden muss. Dort heißt es wörtlich:

„Bei Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, stellt der Unternehmer sicher, dass der Verbraucher den Vertrag auch widerrufen kann, indem er eine Widerrufsfunktion benutzt.“

Weder der Wortlaut von Art. 11a Abs. 1 VR-RL noch die Erwägungsgründe sehen vor, dass die Widerrufsfunktion in den oben dargestellten Fällen auf der gleichen Online-Schnittstelle platziert werden muss. Da die Widerrufserklärung gegenüber dem Unternehmer (Vertragspartner) abzugeben ist, sollte es auch möglich sein, die Widerrufsfunktion (ausschließlich) auf der Seite des Vertragspartners bereitzustellen.

Nach der derzeitigen Regelung des § 356a BGB-E müsste ein Handelsunternehmen, das unterschiedliche Dienstleistungsverträge vermittelt, ggfs. eine Vielzahl an Widerrufsfunktionen auf der eigenen Schnittstelle bereitstellen. Dies wäre auch für Verbraucher unübersichtlich. Da Verbraucher nach Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 EGBGB-E vom Unternehmer über das Bestehen und die Platzierung der Widerrufsfunktion nach § 356a des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu informieren sind, ist die Bereitstellung der Widerrufsfunktion durch den Unternehmer (Vertragspartner) auch sehr transparent und führt zu keinen Nachteilen für Verbraucher.

Auch in diesem Punkt sollte die Regelung des § 356a BGB-E nicht über die Vorgaben des Art. 11a VR-RL hinausgehen.

3. Zu den neuen Informationspflichten in Art. 246 und 246a EGBGB

Durch Art. 3 des Gesetzentwurfs sollen die neuen Informationspflichten der Richtlinie zur Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel in das EGBGB übernommen werden.

Nach Art. 246 Abs. 1 Nr. 5 d) bzw. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 11c) EGBGB-E hat der Unternehmer über die Mindestdauer von Softwareaktualisierungen zu informieren, wenn der Hersteller oder Anbieter dem Unternehmer diese Informationen zur Verfügung stellt.

Nach Art. 246 Abs. 1 Nr. 9 bzw. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 20 EGBGB muss der Unternehmer über den Reparaturindex informieren. Seit Juni 2025 bestehen Reparaturindizes für Smartphones und Tablets als Teil



des EU-Energielabels nach der Ökodesignverordnung. Unserer Einschätzung nach werden weitere Produkte auf dieser Grundlage nach und nach über Reparaturindizes verfügen. Problematisch könnte die Nachverfolgung und die Darstellung für Produktgruppen sein, für die kein Energielabel nach der Ökodesignverordnung besteht.

Damit sich Händler leicht darüber informieren können, für welche Warengruppen bereits ein Reparierbarkeitswert ermittelt werden kann, sollte es eine leicht zugängliche, online verfügbare Liste über diese Warengruppen geben. Diese könnte von der EU-Kommission oder der Bundesregierung bereitgestellt und aktualisiert werden.

Sofern auf EU-Ebene noch keine Anforderungen zur Ermittlung dieses Reparierbarkeitswertes festgelegt worden sind, soll der Unternehmer Informationen über die Verfügbarkeit, die geschätzten Kosten und das Verfahren für die Bestellung von Ersatzteilen, die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit der Waren erforderlich sind, über die Verfügbarkeit von Reparatur- und Wartungsanleitungen sowie über Reparatursbeschränkungen bereitstellen, sofern der Hersteller dem Unternehmer diese Informationen zur Verfügung stellt (Art. 246 Abs. 1 Nr. 10 bzw. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 21 EGBGB).

Gerade zum Geltungsbeginn der neuen Vorschriften wird jedoch für viele Produkte noch kein Reparierbarkeitswert vorliegen. Für diese Fälle bedarf es – ebenso wie bei den Softwareaktualisierungen – der Klarstellung, was unter einem Zurverfügungstellen der Informationen durch den Hersteller gemeint ist. Wir verstehen die Formulierung „sofern der Hersteller dem Unternehmer diese Informationen zur Verfügung stellt“ so, dass der Hersteller diese dem Unternehmer aktiv übermittelt haben muss. Keinesfalls sollten Händler verpflichtet sein, nach diesen Informationen selbst zu recherchieren oder beim Hersteller nachzufragen. Dies würde angesichts der umfangreichen Sortimente im Einzelhandel einen unverhältnismäßig großen Aufwand bedeuten. Um Unsicherheiten zu vermeiden, sollte eine entsprechende Klarstellung erfolgen.

4. Keine zusätzlichen Informationspflichten auf nationaler Ebene schaffen

Der Bundesrat bittet die Bundesregierung in seiner Stellungnahme (Drucksache 433/25(B)) zu prüfen, „ob jedenfalls für den Fernabsatz über Online-Plattformen auf Grundlage von Art. 6a Absatz 2 der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher vorgesehen werden kann, dass für die Rücksendung von Waren notwendige Informationen auch bei der Benutzeroberfläche mit der Widerrufsfunktion angezeigt werden könnten. Dies wird damit begründet, dass in Fällen, in denen bestellte Waren nicht vom Händler, sondern einem Dritten geliefert werden, oftmals Unklarheit über die Rücksendeadresse bestehe. Die elektronische Widerrufsfunktion biete – so der Bundesrat – die Möglichkeit, diese für die Rückabwicklung erforderliche Information „noch einmal“ kompakt darzustellen.“

Der HDE lehnt die Einführung zusätzlicher Informationspflichten für Online-Plattformen auf nationaler Ebene ab. Wir erinnern ausdrücklich an das Vorhaben der Regierungskoalition, Bürokratie abzubauen und auf eine bürokratische Übererfüllung europäischer Vorgaben zu verzichten (Zeile 2014 des Koalitionsvertrages). Gerade für EU-weit tätige Plattformen sind zusätzliche nationale Gestaltungsvorgaben mit einem erheblichen Zusatzaufwand verbunden. Zudem stehen derartige nationale Zusatzpflichten dem Sinn und Zweck der Harmonisierung der Ausübung des Widerrufsrechts entgegen.



Die vom Bundesrat beschriebene Problematik können wir auf Basis der sehr allgemeinen Beschreibung nicht nachvollziehen. Auf Online-Marktplätzen werden in der Regel Rücksendeetiketten bereitgestellt, auf denen die Rücksendeadresse bereits aufgedruckt ist. Ein über einen Einzelfall hinausgehendes Problem, das einer allgemeinen Regelung für alle Angebote auf Online-Marktplätzen bedürfte oder diese rechtfertigen würde, besteht nicht. Es ist auch unklar, welche Informationen nach Ansicht des Bundesrates an welcher Stelle angezeigt werden sollten. Keinesfalls sollten bereits bestehende Informationspflichten dupliziert werden, wie es der Bundesrat fordert („noch einmal kompakt darstellen“). Die immer weiter zunehmende Ausweitung von Informationspflichten führt nicht zu mehr Klarheit und Übersichtlichkeit für die Verbraucher – ganz im Gegenteil: Die Fehleranfälligkeit und die Gefahr von Unübersichtlichkeit nehmen drastisch zu.

Onlinehändler sind bereits nach geltendem Recht verpflichtet, Verbraucher über die Modalitäten der Rücksendung zu informieren. Nach Art. 246a § 1 Abs. 2 Nr. 1 EGBGB müssen Unternehmer den Verbraucher über die Bedingungen, die Fristen und auch die Verfahren – worunter wohl die vom Bundesrat geforderten Rücksendeinformationen fallen würden – für die Ausübung des Widerrufsrechts informieren. Diese Informationen werden dem Verbraucher bereits vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. Eine erneute Darstellung dieser Informationen bei der Widerrufsfunktion würde eine unnötige Duplizierung darstellen.

Des Weiteren würde die vom Bundesrat geforderte Darstellung von Rücksendeinformationen bei der Widerrufsfunktion zudem den Anwendungsbereich und die Funktion der Widerrufsfunktion grundlegend verändern. Die Widerrufsfunktion dient gemäß Art. 11a VR-RL ausschließlich der Abgabe der Widerrufserklärung. Sie ist nicht als umfassende Informationsplattform für die Rückabwicklung konzipiert. Eine Vermischung der Widerrufserklärung mit Informationen zur Rückabwicklung würde die klare Struktur und den Zweck der Widerrufsfunktion verwässern und könnte zu Verwirrung bei Verbrauchern führen.

Der Vorschlag des Bundesrates würde aus unserer Sicht zudem eine Ausweitung der vollharmonisierten Regelungen zur Widerrufsfunktion mit zusätzlichen Informationspflichten darstellen, die aber auf die Öffnungsklausel zu den allgemeinen Informationspflichten für Plattformen nach Art. 6a Abs. 2 VR-RL gestützt werden soll. Das Vorgehen begegnet rechtlichen Bedenken. Denn in Art. 6a VR-RL werden vorvertragliche Informationspflichten für Plattformen festgelegt. Die vom Bundesrat geforderte Bereitstellung von Rücksendeinformationen wäre aber nicht vorvertraglich, sondern würde nach dem Vertragsschluss erfolgen. Außerdem ergeben sich die in Art. 6a VR-RL genannten Informationen gerade aus der Plattformeigenschaft. Auch wenn dies nicht ausdrücklich im Wortlaut des Art. 6a Abs. 2 erwähnt wird, ist aus unserer Sicht davon auszugehen, dass etwaige zusätzliche nationale Informationspflichten auch in der Plattformeigenschaft begründet sein sollten. Dies ist bei dem vom Bundesrat angestrebten Regelungsvorhaben – entgegen der Einschätzung des Bundesrates – aber gerade nicht der Fall. Die Lieferung von Waren durch einen Dritten ist ein gängiges Verfahren im Handel, das viele Vorteile mit sich bringt. Es ist aufgrund eines geringeren Transport- und Lageraufwandes in bestimmten Fällen effizienter und nachhaltiger. Nicht nur, aber insbesondere bei besonders großen und aufwendig zu transportierenden Waren ist dies vorteilhaft. Die Lieferung der Ware durch den Hersteller oder Importeur direkt an den Verbraucher gab es bereits lange bevor es Online-Marktplätze gab.

Dem Vorschlag des Bundesrates sollte daher nicht gefolgt werden.



5. Fazit

Die Vorgaben des § 356a BGB-E zur Widerrufsfunktion sind von großer Bedeutung für den Einzelhandel.

Wir begrüßen, dass die Regelungen des § 356 a BGB-E in der Fassung des Referentenentwurfs neben dem Bereitstellen auch das Bestätigen der Informationen nach Abs. 2 durch Verbraucher zulassen. Dies ist unverzichtbar im Hinblick auf die Integration der Widerrufsfunktion im Kundenkonto. Unbedingt erforderlich ist auch, dass der Widerruf eines Teils des Vertrags mit der Widerrufsfunktion ermöglicht wird, wie es im Regierungsentwurf nun vorgesehen ist. Denn im Onlinehandel wird oft nur ein Teil der bestellten Waren zurückgesandt.

Für eine einfachere und weniger fehleranfällige Bereitstellung der Widerrufsfunktion sollte diese auch mittels eines Hyperlinks oder eines QR-Codes erfolgen können. Damit könnten Verbraucher ihre Bestellung auch außerhalb eines Kundenkontos aufrufen und wie in einem Kundenkonto die erforderlichen Daten lediglich bestätigen.

Bei der Vermittlung von Dienstleistungsverträgen sollte es ausreichen, wenn der Unternehmer (Vertragspartner) die Widerrufsfunktion bereitstellt.

Mehrere neue Informationspflichten in Art. 246 Abs. 1 EGBGB bzw. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 EGBGB sind zu erfüllen, wenn der Hersteller oder Anbieter dem Unternehmer diese Informationen zur Verfügung gestellt hat. Diesbezüglich sollte klargestellt werden, dass dies nur der Fall ist, wenn der Hersteller bzw. Anbieter die Informationen aktiv an den Unternehmer übermittelt hat und der Unternehmer nicht eigene Recherchen durchführen oder beim Hersteller nachfragen muss.

Es sollte zudem von der Kommission oder der Bundesregierung eine Liste geführt werden, zu welchen Waren bereits Anforderungen zur Ermittlung eines Reparierbarkeitswertes festgelegt worden sind, damit nicht jeder Händler laufend den Stand der Regulierungstätigkeit der Kommission nachhalten muss.

Dem Vorschlag des Bundesrates, zusätzliche Informationspflichten für Plattformen einzuführen, sollte nicht gefolgt werden.



Ausschussdrucksache 21(6)23d
vom 7. November 2025, 17:26 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Felix Methmann

Öffentliche Anhörung

zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts
BT-Drucksache 21/1856, 21/2463

Dem Ausschuss ist das vorliegende Dokument in nicht barrierefreier Form zugeleitet worden.

Bestätigungslösung jetzt!

Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

7. November 2025

Verbraucherrelevanz

Im Jahr **2024** wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit über **9.600 Beschwerden** zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst. Damit gehört dieses Verbraucherproblem nach Beschwerden zu ausbleibenden Lieferungen/Leistungen (knapp 13.500 Beschwerden), Fake-Shops (über 10.100 Beschwerden) und online untergeschobenen Verträgen (knapp 9.700 Beschwerden) zu den am häufigsten erfassten Beschwerdegründen in den Verbraucherzentralen.¹ Verträge, die über diesen Vertriebskanal geschlossen werden, stellen nach wie vor ein **ernstzunehmendes Problem** im Verbraucheralltag dar – insbesondere für vulnerable Gruppen wie beispielsweise **ältere Menschen**. Sie sind häufig Ziel unseriöser Vertriebsmethoden, bei denen ihnen während eines Telefonats Verträge, die sie entweder nicht oder nicht in dieser Form abschließen wollten, untergeschoben werden. Die Folge: langfristige Verpflichtungen, die zur finanziellen Belastung werden können. Neben den finanziellen Risiken kann dies auch zu einer zunehmenden Verunsicherung insbesondere älterer Menschen beitragen. Dies kann so weit gehen, dass sich Menschen aus Angst vor unerwünschten Anrufen kaum noch trauen, ans Telefon zu gehen. Diese Entwicklung kann nicht nur ihre Teilhabe am sozialen Leben, sondern auch ihre Erreichbarkeit für wichtige Dienstleistungen und Unterstützungsangebote gefährden.

1. Problemlagen

Die meisten der mehr als 9.600 erfassten Beschwerden bezogen sich dabei auf die Bereiche **Buch/Zeitschrift/Zeitung (27 Prozent), Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie (23 Prozent),**

¹ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

Stromverträge (19 Prozent), Festnetz-/Internetverträge (8 Prozent) und Mobilfunk-/Internetverträge (6 Prozent).² Die Beschwerden betreffen damit sowohl die Sektoren, die bereits eine gesetzliche Regelung haben, als auch solche Sektoren, die noch keiner sektoralen Regelung unterliegen.

Im Weiteren liegt auch eine Auswertung der Beschwerdestatistik³ der Marktbeobachtung des vzbv für den Zeitraum **Januar 2022 bis Juni 2025**, bezogen auf die Bereiche Strom/Gas, Telekommunikation und Buch/Zeitschrift/Zeitung, vor. Sie zeigt, dass es in allen drei betrachteten Bereichen auch **in jüngster Zeit ein beachtliches Beschwerdeaufkommen** gab. Im Zeitverlauf unterlag der Bereich Strom/Gas dabei größeren Schwankungen, nicht zuletzt aufgrund der Energiepreiskrise 2022/2023. Der Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitung war von vergleichsweise moderaten Schwankungen geprägt. Im Bereich Telekommunikation war das Beschwerdeaufkommen weitgehend konstant und ist nur unwesentlich zurückgegangen.⁴ Insgesamt bleibt festzuhalten, dass Verbraucher:innen in den untersuchten Bereichen weiterhin häufig Anlass zur Beschwerde haben.

Das Problem der telefonisch untergeschobenen Verträge wurde zudem auch von der **Bundesnetzagentur (BNetzA)** aufgegriffen. So führte die BNetzA unter anderem ein Verfahren gegen ein Unternehmen durch, das sich am Telefon fälschlicherweise als Apothekenverband ausgab und mit einer angeblichen Gesundheitsumfrage einleitete. Ziel war es, insbesondere ältere Menschen zum Kauf teurer Nahrungsergänzungsmittel zu bewegen. Teilweise wurden die Produkte sogar ohne ausdrückliche Bestellung zugesandt und in Rechnung gestellt – unter Berufung auf ein vermeintlich am Telefon abgeschlossenes Abo.⁵

Dieser Fall steht exemplarisch auch für zahlreiche Beschwerden aus der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen, die unter anderem in einer aktuellen Fallsammlung aufgeführt werden.⁶ Hiernach treten immer wieder Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale heran, um sich beispielsweise über untergeschobene Zeitschriften-Abonnements zu beschweren. Insbesondere ältere Menschen sind hierbei eine vulnerable Verbrauchergruppe. Auch werden Fälle berichtet, in denen Anrufer älteren Menschen als Dank für Umfrageteilnahmen vermeintlich kostenlose Zuschriften versprechen, die sich dann aber als kostenpflichtige Abonnements entpuppen, gegen die sich Verbraucher:innen dann mit Aufwand wehren müssen, der gerade für ältere Menschen ein

² Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

³ Diese Auswertung der Beschwerdestatistik basiert auf der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

⁴ vzbv, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 29.09.2025, S. 2-4, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf.

⁵ Bundesnetzagentur, Pressemitteilung vom 20.01.2025, Beschwerden zu unerlaubten Werbeanrufen nehmen zu, https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2025/20250120_Telefonwerbung.html, zuletzt abgerufen am 13.10.2025.

⁶ vzbv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

größeres Problem darstellen kann. Nachfolgender Beispielfall⁷ aus der Fallsammlung des vzbv soll die Problematik verdeutlichen:

- *Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter (80 Jahre) einen Anruf erhielt. Der Anrufer habe Fragen zum Thema Gesundheit stellen wollen und die Mutter, im Glauben es handele sich um ihre Versandapotheke, habe die Fragen beantwortet. Als angebliches Dankeschön sei ihr dann die Zusendung von sechs kostenlosen Zeitschriften versprochen worden. Kurz darauf habe sie einen Brief erhalten, in dem ihr mitgeteilt wurde, ein Abonnement abgeschlossen zu haben. Über einen im Schreiben enthaltenen Link im Brief versuchte die Tochter nun Widerspruch einzulegen, woraufhin keine Bestätigung dafür gekommen sei. Der Anbieter behauptete später, keinen Widerspruch erhalten zu haben. Auch ein darauffolgender, weiterer Versuch Widerspruch einzulegen, blieb ohne Bestätigung. Stattdessen erhielt die Mutter eine Rechnung.*

Der Fall zeigt, wie es zu unerwünschten langfristigen Verträgen am Telefon kommen kann und wie schwer es auch für Angehörige sein kann, aus diesen Verträgen wieder herauszukommen – und das, obwohl nie ein Vertrag gewünscht wurde. Eine Allgemeine Bestätigungspflicht könnte das Hineingeraten in unerwünschte oder unklare Vertragsverhältnisse erschweren und so zu einem besseren Verbraucherschutz beitragen.

2. Sektorale Regelungen unzureichend

2.1 Energiesektor

Gesetzliche Regelungen wurden in den vergangenen Jahren bereits für einzelne Sektoren eingeführt, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen. Im Energiebereich wurde mit dem Textformerfordernis (§ 4 b Energiewirtschaftsgesetz – EnWG) ein wichtiger Schritt unternommen. Doch Schilderungen aus der Praxis zeigen: Dieses Schutzinstrument wird zum Teil unterlaufen. Verbraucher:innen werden beispielsweise gedrängt, ihre Vertragserklärung bereits während des Telefonats abzugeben – etwa durch das Anklicken eines Links, den sie kaum prüfen können.⁸ Eine echte informierte Entscheidung ist unter diesen Umständen kaum möglich.

Folgender Beispielfall aus der Fallsammlung⁹ verdeutlicht die Problematik und die Wichtigkeit einer Bestätigung erst nach Ende des Telefonats:

- *Ein Verbraucher berichtet, vor einigen Wochen von einem Energieanbieter angerufen worden zu sein, ohne zuvor seine Einwilligung erteilt zu haben. Der Mitarbeiter am Telefon habe ihm folgendes mitgeteilt: "Wir arbeiten mit (...) (dem bisherigen Anbieter des Verbrauchers) zusammen". Man müsse die Daten abgleichen und benötige dazu unter anderem die*

⁷ vzbv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, S. 3, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

⁸ vzbv, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 29.09.2025, S. 5, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf.

⁹ vzbv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, S. 8, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

Zählernummer. Es würde aber "alles so bleiben, wie es ist". Der Verbraucher sei davon ausgegangen, dass daher alles seine Ordnung habe. Er habe daraufhin online ein Dokument unterschrieben. Um den 14.03.2025 herum habe er dann die schriftliche Aufforderung des Energieanbieters erhalten, die Rechnung des Voranbieters vorzulegen. Erst da sei ihm klar geworden, dass er unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt habe.

Dieser Fall zeigt, dass der Verbraucher mit einer Bestätigung erst nach dem Ende des Telefonats die Angaben hätte überprüfen können und voraussichtlich nicht in die Situation geraten wäre, unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt zu haben.

2.2 Telekommunikationssektor

Ähnlich verhält es sich im Telekommunikationsbereich. Hier muss gemäß § 54 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz (TKG) eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung gestellt werden, die von den Verbraucher:innen bestätigt werden muss. Doch Schilderungen aus der Praxis zeigen auch hier, dass Zusammenfassung und Bestätigung zum Teil während des Telefonats eingeholt werden.¹⁰ Immerhin hat jüngst das Landgericht München I in seinem Urteil vom 22. April 2024 klargestellt, dass eine Bestätigung während des Telefonats nicht zulässig ist, da Verbraucher:innen so keine Entscheidung in voller Sachkenntnis treffen oder Angebote anderer Anbieter vergleichen können.¹¹ Dieses Urteil betrifft jedoch nur den Telekommunikationssektor und lässt sich nicht ohne Weiteres auf andere Bereiche übertragen. Zudem ist das Verfahren in der Berufung und demnach noch nicht rechtskräftig.

Folgender Beispielfall aus der Fallsammlung¹² verdeutlicht das bisherige und voraussichtlich nach wie vor auftretende Phänomen in der Praxis im Telekommunikationsbereich, wonach die Zustimmungen der Verbraucher:innen im laufenden Gespräch eingeholt werden.

- *Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf eines Telekommunikationsanbieters. Ihr seien dabei unter anderem die Reduzierung ihres bestehenden DSL-Tarifs sowie eine Änderung im Mobilfunkvertrag angeboten worden. Während des Gesprächs sei die Verbraucherin von der Mitarbeiterin aufgefordert worden, einen Button mit "sofort kaufen" zu drücken, um den zuvor besprochenen Mobilfunkvertrag zu aktivieren. Sie habe keine Zeit gehabt, die Unterlagen durchzusehen, da die Vertragsunterlagen einschließlich der vorvertraglichen Informationen unmittelbar vor der Aufforderung zur Betätigung des Buttons übersandt worden seien. Die Verbraucherin berichtet weiter, in der Folgezeit hohe Rechnungen erhalten zu haben.*

Auch dieser Fall verdeutlicht, dass eine informierte Entscheidung oder ein Angebotsvergleich in der laufenden Gesprächssituation kaum möglich ist. Darüber hinaus stehen Verbraucher:innen oft gut geschulten, rhetorisch geübten Mitarbeitenden gegenüber. Eine Bestätigungspflicht nach dem Telefonat würde hier auf Verbraucherseite das nötige Gegengewicht verschaffen.

¹⁰ vzbv, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 29.09.2025, S. 5, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf.

¹¹ Urteil: Vodafone darf Kund:innen am Telefon nicht überrumpeln, <https://www.vzbv.de/urteile/urteil-vodafone-darf-kundinnen-am-telefon-nicht-ueberrumpeln>, zuletzt abgerufen am 13.10.2025, LG München I vom 22.04.2024, Az. 4 HK O 11626/23 – nicht rechtskräftig (Berufung OLG München 6 U 1815/24e).

¹² vzbv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, S. 7, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

3. Lösung: Allgemeine Bestätigungspflicht

Durch die Einführung einer **sektorübergreifenden allgemeinen Bestätigungspflicht** können Verbraucher:innen besser vor untergeschobenen oder aufgedrängten Verträgen am Telefon geschützt werden. Zusätzlich sollten auch die **Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren** behoben werden.

3.1 Vorteile

Eine umfassende Regelung würde **Verbraucher:innen** besser vor untergeschobenen Verträgen am Telefon **schützen**. Darüber hinaus könnte sie zu mehr **Planungssicherheit für Unternehmen** beitragen. Denn Verbraucher:innen, die auf Grundlage einer Angebotszusammenfassung den Vertrag bestätigen und sich über den Vertragsschluss und dessen Inhalt bewusst sind, werden wahrscheinlich **seltener den Vertrag widerrufen**. Das ist im Interesse beider Vertragsparteien. Auch hilft das Widerrufsrecht nicht immer weiter. Dies gilt insbesondere für die Fälle, in denen Verbraucher:innen gar nicht mit einem Vertrag rechnen, den es zu lesen und zu widerrufen gilt (beispielsweise, weil am Telefon nur Infomaterial versprochen wurde). Oder beispielsweise in den Fällen, in denen Verbraucher:innen auf die telefonisch zugesicherten Inhalte vertrauen und Abweichungen erst im Nachgang nach Ablauf der Widerrufsfrist sichtbar werden. Auch funktionieren das Widerrufsrecht und die Bestätigungslösung grundsätzlich unterschiedlich: Während es sich bei dem Widerrufsrecht gewissermaßen um ein Opt-out handelt, bei dem man tätig werden muss, um sich von einem Vertrag zu lösen, stellt die Bestätigungslösung ein Opt-in dar, bei dem Verbraucher:innen tätig werden müssen, um sich vertraglich zu binden.

Die **Bestätigungslösung ergänzt** insoweit **das Widerrufsrecht** und bietet Verbraucher:innen eine niedrigschwellige Möglichkeit, eine informierte Entscheidung zu treffen oder diese umzusetzen. Dies ist besonders wichtig, denn der Vertragsschluss am Telefon geht häufig mit einer **Überrumpelsituation** einher. Zusätzlich stehen Verbraucher:innen in den Telefongesprächen gut geschulten, rhetorisch geübten Mitarbeitenden gegenüber. Die Bestätigungslösung kann diese **Asymmetrien abmildern** und den Verbraucher:innen dabei den nötigen Raum verschaffen, tatsächlich eine informierte und bewusste Entscheidung zu treffen.

Darüber hinaus sind Verbraucher:innen aus dem E-Commerce **gewohnt**, ihre **Erklärungen zu bestätigen**, beispielsweise durch die Double-Opt-in-Lösung beim Bestellen von Newslettern oder durch die Gestaltung von Checkout-Prozessen. Insofern dürfte das nachgelagerte Bestätigen kein Novum darstellen. Auch Unternehmen dürften über Erfahrungen aus anderen Bereichen, beispielsweise bei der Newsletter-Anmeldung, verfügen und könnten auf diese Erfahrungen bei der Implementierung der Bestätigungslösung zurückgreifen.

Schließlich wird die Bestätigungslösung die Rechtsposition der Verbraucher:innen stärken und zu **mehr Rechtssicherheit** beitragen. Manche Unternehmen nutzen unter anderem gezielt die Verunsicherung von Verbraucher:innen über die Existenz und Umfang eines Vertrages aus, um diese mit unberechtigten Forderungen unter Druck zu setzen. Die Bestätigungslösung kann dieses Vorgehen erschweren.

Ohne eine Allgemeine Bestätigungspflicht ist zu erwarten, dass Verbraucher:innen weiterhin am Telefon Verträge untergeschoben werden. Es muss deshalb künftig die **klare Botschaft** gelten: **Wer nach einem Telefonat nichts bestätigt hat, muss auch nichts bezahlen!**

3.2 Umsetzung

Bei der Einführung der Bestätigungslösung sollte unbedingt sichergestellt werden, dass die **Bestätigung** durch die Verbraucher:innen **erst nach einem Telefonat** (mit angemessenem Zeitabstand) erfolgen darf. So kann verhindert werden, dass Verbraucher:innen während des Telefonats gedrängt werden, auf Textnachrichten der Anrufer (etwa per E-Mail oder SMS) zu reagieren und die Bestätigung noch während des Telefonats abzugeben. Frankreich¹³ und Schweden¹⁴ treffen hinsichtlich des Übermittlungszeitpunkts bereits eine Regelung. So darf in Frankreich das unternehmerische Angebot erst nach dem Telefonat versendet werden und in Schweden muss zumindest die Bestätigung der Verbraucher:innen nach dem Telefonat erfolgen.

Um der Gefahr zu begegnen, dass die Verträge beim Ausbleiben der Bestätigung in einer unendlichen schwebenden Unwirksamkeit münden, sollten **Fristen** für die Abgabe implementiert werden. Geben Verbraucher:innen also während einer bestimmten Frist keine Bestätigung ab, gilt diese als verweigert.

Zusätzlich sollten **Verbraucher:innen** selbstverständlich auch **nicht zur Leistung verpflichtet** sein, solange eine Bestätigung noch nicht erfolgt ist und der **Unternehmer** sollte **keine Rückforderungs- oder Wertersatzansprüche** haben, wenn er gegenüber den Verbraucher:innen in Erwartung der Bestätigung die Leistung erbringt.

Der vzbv fordert:

Es muss zeitnah eine **sektorübergreifende Allgemeine Bestätigungspflicht** für **telefonisch** geschlossene **langfristige Verträge** eingeführt werden. Dabei ist sicherzustellen, dass eine

¹³ Frankreich – Art. L221-16 Code de la consommation: Sans préjudice des dispositions de l'article L. 221-12, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation, de manière claire, précise et compréhensible, son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci. Le professionnel indique également au consommateur qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie. A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée sur support durable.

Deutsche Übersetzung: Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels L. 221-12 muss der Gewerbetreibende, der einen Verbraucher telefonisch kontaktiert, um einen Vertrag über den Verkauf einer Ware oder die Erbringung einer Dienstleistung abzuschließen, zu Beginn des Gesprächs klar, präzise und verständlich seine Identität angeben, gegebenenfalls auch die Identität der Person, in deren Namen er anruft, sowie den kommerziellen Charakter des Anrufs. Der Gewerbetreibende muss den Verbraucher außerdem darüber informieren, dass er sich kostenlos in die Liste zur Ablehnung telefonischer Werbung gemäß Artikel L. 223-1 eintragen lassen kann, wenn er keine kommerziellen Anrufe erhalten möchte. **Nach einem telefonischen Werbeanruf übermittelt** der Gewerbetreibende dem Verbraucher auf Papier oder einem dauerhaften Datenträger eine Bestätigung des unterbreiteten **Angebots**, die alle in Artikel L. 221-5 vorgesehenen Informationen enthält. **Der Verbraucher ist erst dann an dieses Angebot gebunden**, wenn er es auf einem **dauerhaften Datenträger unterschrieben und angenommen hat**.

¹⁴ Schweden – Abschnitt 3a Svensk författningssamling (SFS): Om näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren. Om ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt som avses i första stycket, ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några varor eller tjänster. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet. Lag (2018:1321).

Deutsche Übersetzung: Abschnitt 3 a: Nimmt der Unternehmer von sich aus telefonisch Kontakt mit dem Verbraucher auf, um einen Fernabsatzvertrag abzuschließen, so muss der Verbraucher zu Beginn des Anrufs über die Identität des Unternehmers, den Zweck des Anrufs und den Namen der Person, die mit dem Verbraucher in Kontakt steht, sowie über seine Beziehung zum Unternehmer informiert werden. Soll ein Vertrag aufgrund eines in Unterabsatz 1 genannten Kontakts geschlossen werden, so **bestätigt der Unternehmer sein Angebot** in einem Dokument oder in einer anderen lesbaren und dauerhaften Form, die dem Verbraucher zugänglich ist. Ein **Vertrag kommt dadurch zustande**, dass der Verbraucher das Angebot des Unternehmers **nach dem Gespräch schriftlich annimmt**. Ein Vertrag, der nicht auf diese Weise geschlossen wurde, ist ungültig und der Verbraucher ist nicht verpflichtet, für Waren oder Dienstleistungen zu bezahlen. Hierauf muss der Verbraucher in der Angebotsbestätigung des Unternehmers hingewiesen werden. Recht (2018:1321).

wirksame Bestätigung in Textform **erst nach Beendigung des Telefonats** mit ausreichendem zeitlichen Abstand möglich ist, damit Verbraucher:innen nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Gespräch unter Bestätigungsdruck gesetzt werden können. Die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren sollten mit behoben werden.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Team Recht und Handel

Recht-und-Handel@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobe- nen Verträgen

7. Oktober 2025

Qualitative Beispielfälle aus der Marktbeobachtung

1. Buch/Zeitschrift/Zeitung	2
2. Gewinnspiele.....	4
3. Weitere Beispielfälle	6
4. Zustimmung während des Telefonats eingeholt	7
Kontakt	10

1. Buch/Zeitschrift/Zeitung

- Immer wieder treten Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale heran, um sich über untergeschobene Zeitschriften-Abonnements zu beschweren. Insbesondere **ältere Menschen** sind hierbei eine vulnerable Verbrauchergruppe.

August 2025:

Eine Verbraucherin legt im Namen ihrer Großmutter Beschwerde ein. Demnach wurde der älteren Frau telefonisch ein Zeitungsabonnement untergeschoben, ohne dass es einen Vertrag, ein Anschreiben oder eine Rechnung gegeben hätte. Erst über ein Mahnungsschreiben einer Firma erfuhr die Dame von der angeblichen Leistung, im weiteren Verlauf wurde ein Inkasso-Unternehmen eingeschaltet. Die Enkelin hält es für unmenschlich, besonders ältere Menschen in ungewollte Abos zu locken und fordert einen besseren Schutz von Verbrauchern vor solchen Praktiken.

Juni 2025:

Ein Enkel tritt für seinen Großvater an die Verbraucherzentrale heran. Er berichtet, dass letzterer angerufen wurde und um die Bestätigung seines ihm von Anrufer korrekt genannten Namens gebeten wurde. Das bestätigende „Ja“ wurde dann von einer Firma angeblich genutzt, um ihm ein Zeitschriftenabonnement mit zweijähriger Mindestlaufzeit unterzuschieben. Der Enkel konnte

das Abonnement noch rechtzeitig kündigen, doch er beschwert sich zum einen über den Aufwand, der ihnen entstanden sei und darüber, dass der Großvater sich nun aufgrund der Geschehnisse schämt.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter Inkassoforderungen für ein telefonisch untergeschobenes Zeitschriftenabonnement erhalte, trotz mehrfacher Kündigungen, unter anderem per Einschreiben. Die ältere Dame (86 Jahre) sei nicht imstande, sich selbst gegen die Forderungen zu wehren.

- Es werden auch immer wieder Fälle berichtet, in denen Anrufer älteren Menschen **als Dank für Umfrageteilnahmen** vermeintlich kostenlose Zuschriften versprechen, die sich dann aber als kostenpflichtige Abonnements entpuppen.

Mai 2025:

Eine ältere Verbraucherin (82 Jahre) berichtet, dass sie einen überraschenden Anruf bekommen hätte – es sein dem Anrufer um Fragen zum Thema Gesundheit gegangen. Als Dank für die Beantwortung sei ihr eine kostenlose Zusendung von Zeitschriften versprochen worden. Es habe sich allerdings herausgestellt, dass ein Abo für 24 Monate abgeschlossen worden sei.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter (80 Jahre) einen Anruf erhielt. Der Anrufer habe Fragen zum Thema Gesundheit stellen wollen und die Mutter, im Glauben es handle sich um ihre Versandapotheke, habe die Fragen beantwortet. Als angebliches Dankeschön sei ihr dann die Zusendung von sechs kostenlose Zeitschriften versprochen worden. Kurz darauf habe sie einen Brief erhalten, in dem ihr mitgeteilt wurde, ein Abonnement abgeschlossen zu haben. Über einen im Schreiben enthaltenen Link im Brief versuchte die Tochter nun Widerspruch einzulegen, woraufhin keine Bestätigung dafür gekommen sei. Der Anbieter behauptete später, keinen Widerspruch erhalten zu haben. Auch ein darauffolgender, weiterer Versuch Widerspruch einzulegen blieb ohne Bestätigung. Stattdessen erhielt die Mutter eine Rechnung.

Mai 2024:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf, bei dem angeblich der Apothekerverband um ein Gespräch bat. Als Dankeschön sei die Zusendung von Zeitschriften versprochen worden. Die Verbraucherin habe daraufhin angegeben, kein kostenpflichtiges Abo zu wünschen. Die Anruferin habe dann erklärt, dass dies kein Problem sei, da das Telefonat ja aufgezeichnet würde. Nach einem Schreiben der Anbieterin (ohne Widerrufsbelehrung) kündigte die Verbraucherin schließlich schriftlich, da sie ja kein Abo wollte. Der Anbieter bestätigte die Kündigung lediglich zu Ablauf der 24-monatigen Mindestlaufzeit.

März 2024:

Ein Verbraucher berichtet von einem Anruf, den seine ältere Mutter erhalten habe. Sie habe in dem Glauben telefoniert, dass es sich bei dem Anrufer um eine Apotheke gehandelt habe, es sei um Medikamente gegangen. Sie habe keinerlei Unterlagen erhalten. Anschließend erhielt sie eine Zeitschrift, die sie nicht wollte, und Zahlungsforderungen.

- Mitunter berichten Verbraucherinnen angesichts der untergeschobenen Verträge von **Verzweiflung**.

Juni 2025:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anbieter zwecks eines Gratis-Abonnements angerufen worden zu sein. Auf die Frage, woher der Anrufer die Daten der Verbraucherin habe, habe er gesagt, dass er diese von der Krankenkasse habe. Es sei ein sechswöchiges Probe-Abonnement versprochen worden, explizit mit dem Hinweis, dass die Verbraucherin nichts tun müsse, damit die Zusendungen danach aufhörten. Später erhielt sie jedoch ein Schreiben, in dem von einem abgeschlossenen zweijährigen Abonnement mit Kosten von mehreren Hundert Euro die Rede war. Die Zeit für einen Widerruf sei schon verstrichen gewesen und auf eine sofortige Kündigung per E-Mail sei keine Reaktion gekommen. Nun sei die Verbraucherin nach eigenen Worten „am Ende“.

2. Gewinnspiele

- Verbraucher:innen berichten von unaufgeforderten Anrufen, in denen zum Teil personenbezogene Daten abgefragt würden, mitunter werden sie auch zur **Bestätigung ihrer Daten aufgefordert**, woraufhin ihnen angebliche Bestellungen oder Vertragsschlüsse im *Bereich Glücks-, Gewinnspiel und Lotterie* unterstellt werden. Zum Teil würde ihnen gesagt, sie hätten bereits ein aktives Abonnement, welches sie sich jedoch nicht erklären können. Verbraucher:innen beschwerten sich ebenso darüber, dass es **keine Aufklärungen zum Widerruf** der telefonischen Angebote oder behauptete Vertragsabschlüsse geben würde. **Rechnungen** erhielten die Verbraucher:innen mitunter erst **nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist**.

Juni 2025:

Eine ältere Verbraucherin berichtet unerlaubt angerufen worden zu sein. Am Telefon hätte sie mitgeteilt, kein Lotto spielen zu wollen. Dennoch seien ihr im Nachgang Vertragsunterlagen zugeschickt und Abbuchungen vorgenommen worden. Altersbedingt sei sie damit überfordert gewesen und reagierte „zu spät“.

Mai 2025:

Ein Verbraucher berichtet von einem Anruf, in dem ihm mitgeteilt worden sei, dass er die Löschung seiner Daten beantragt hätte. Der Anrufer hätte gesagt, dass die Daten an einen einjährigen Vertrag gebunden wären, dieser zuerst auf einen dreimonatigen Vertrag gekürzt werden müsste und anschließend der neue Vertrag gekündigt werden müsse um letztlich dann die Datenlöschung vorzunehmen. Dem Verbraucher sei mitgeteilt worden, dass dafür zwei Aufnahmen im Gespräch stattfinden sollten, um die beiden Rechtsgeschäfte durchzuführen. Der Anrufer habe die relevanten personenbezogenen Daten, wie Anschrift, Geburtsdatum sowie eine alte Bankverbindung bereits vorliegen gehabt. Im Glauben, es würde nun der Weg zur Datenlöschung beschritten, stimmte der Verbraucher der ersten Aufnahme zu. Danach hätte sich aber der „Tenor“ geändert. Direkt nach der Aufnahme hätte der Anrufer gesagt: "Und passen Sie nächstes Mal auf, wem Sie Ihre Daten geben." und unvermittelt aufgelegt. Später erhielt der Verbraucher ein Schreiben, welches ihn über das Zustandekommen eines Vertrages (Bereich Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie) unterrichtet habe. Zwei Widerrufsversuche per Mail an die im Schreiben angegebene E-Mailadresse blieben unbeantwortet.

April 2025:

Ein Verbraucher berichtet, seine ältere Mutter (81 Jahre) hätte telefonisch ein Lotto-Abonnement untergeschoben bekommen. Ihr sei suggeriert worden, sie hätte einen Gewinn gemacht und sei verbal so überhäuft worden, dass ihr gar nicht bewusst gewesen wäre, was sie da abschließen würde. Es seien ihre Kontodaten gefordert worden, um bereits im nächsten Monat mit der Abbuchung beginnen zu können. Kurz darauf seien die zugehörigen Unterlagen bei der Mutter eingetroffen, die Abbuchungen sollten gut zwei Wochen später beginnen. Der Verbraucher hält es für sehr fragwürdig, alte und unwissende Menschen um ihr Geld zu bringen und fragt, ob ein telefonischer Abschluss überhaupt rechtsgültig sei.

Januar 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, trotz fehlender Einwilligung zur telefonischen Kontaktaufnahme zu Werbezwecken von einem Lotto- bzw. Gewinnspielunternehmen angerufen worden zu sein. Die Anruferin habe ihr mitgeteilt, dass die Verbraucherin im Internet einen Vertrag mit einer Laufzeit von 24 Monaten abgeschlossen habe. Sie könne die Vertragslaufzeit jedoch auf drei Monate reduzieren, wenn sie damit einverstanden sei. Die Verbraucherin erklärte daraufhin ihr Einverständnis zur kürzeren Vertragslaufzeit. Sie habe dann aber später ein Begrüßungsschreiben erhalten, aus dessen AGBs hervorgehe, dass der Vertrag zunächst für vier Monate Laufzeit abgeschlossen würde. Wenn nicht mit einer Frist von sechs Wochen gekündigt würde, verlängere sich der Vertrag um weitere vier Monate. Während des Telefonats wurde die Verbraucherin nicht auf das ihr zustehende Widerrufsrecht hingewiesen. Es seien dann monatliche Abbuchungen des Anbieters erfolgt. Ferner habe die Verbraucherin sogar Bestätigungen zu weiteren ungewollten Verträgen mit diversen Lotto- und Gewinnspielunternehmen erhalten, die dann auch Abbuchungen vom Konto der Verbraucherin vorgenommen hätten. Die Verbraucherin vermutet, dass die diversen Glücksspielteilnahmen allesamt durch den Werbeanruf ausgelöst worden sind.

3. Weitere Beispielfälle

- **Statt Problembehebung untergeschobene Verträge:** Immer wieder wird berichtet, dass Verbraucher:innen eigentlich nur wegen Problemen, wie einer Internetstörung, bei ihrem Anbieter anrufen, dann aber Auftragsbestätigungen für klar abgelehnte oder gar nicht besprochene Leistungen erhielten.

Juli 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, sie habe aufgrund eines Ausfalls ihres Internetzugangs beim Kundenservice ihres Anbieters angerufen, um sich nach der vorliegenden Störung zu erkundigen und dort ein Ticket darüber erstellen zu lassen. Nach dem Gespräch habe sie eine E-Mail zu einer angeblichen Bestellung eines Tarifwechsels erhalten, die sie nie in Auftrag gegeben habe.

Juli 2025:

Ein Verbraucher berichtet, fehlerhafte Rechnungen von seinem Mobilfunkanbieter erhalten zu haben, Forderungen für ein eigentlich abbezahltes Handy seien weitergegangen. Er rief daraufhin seinen Anbieter an, der dann auch versichert habe, den falschen Posten von der Rechnung zu entfernen. Er müsse sich jedoch nochmal zusätzlich telefonisch an den Kundenservice wenden, um die Handyversicherung zu kündigen. In diesem Gespräch habe er dann erfahren, dass für ihn wohl ein neuer Vertrag mit einer Laufzeit von zwei Jahren angelegt wurde, mutmaßlich im ersten Gespräch zur fehlerhaften Rechnung. Der Verbraucher hält es für hochgradig kriminell, dass Kosten abgerechnet würden, die gar nicht mehr anfielen und wenn man sich daraufhin beschwere, es als Vertragsumstellung mit neuer Laufzeit behandelt werde.

Mai 2025:

Eine Verbraucherin schildert, dass sie telefonisch eine Netzstörung bei ihrem Anbieter habe melden wollen. Im Zuge des Gesprächs sei ihr mitgeteilt worden, dass ihr Router defekt sei und sie auf Kosten des Anbieters einen neuen erhalten würde. Die Verbraucherin fragte mehrfach nach, ob dies Auswirkung auf den bestehenden Vertrag habe, was ausdrücklich verneint worden sei. Die Verbraucherin solle lediglich eine E-Mail bestätigen, um den Router zu erhalten. Die Verbraucherin habe dies dann auch getan. Im Nachgang stellte sie jedoch fest, dass der Anbieter behauptete, es sei damit ein neuer Vertrag abgeschlossen worden. Die Verbraucherin wollte dies zu keinem Zeitpunkt. Sie habe dann außerordentlich gekündigt, woraufhin der Anbieter 800 € wegen Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit geltend mache. Mittlerweile sei auch ein Inkassounternehmen eingeschaltet.

März 2025:

Ein Verbraucher berichtet, er habe sich wegen eines defekten Routers an die Kundenbetreuung seines Internet-/Telefon-Anschlussanbieters gewandt. Wenige Tage später habe er eine Bestätigung zu einem nie bestellten Tarifwechsel erhalten. Insoweit habe er daraufhin telefonisch einen

Widerruf erklärt und es sei ihm gesagt worden, dass alles wieder auf den alten Vertrag zurückgestellt werde. Das sei jedoch nicht erfolgt. Nun werde ihm zusätzlich auch noch ein ebenso wenig erteilter Auftrag für eine TV-Option unterstellt.

Dezember 2024:

Ein Verbraucher beschwert sich über seinen Mobilfunkanbieter. Er hätte diesen zwecks der Kündigung von zwei Verträgen angerufen. Er hätte dabei Gutscheine und Vergünstigungen, aber ausdrücklich keine Vertragsverlängerung angeboten bekommen. Es sei um die Kündigung zum nächstmöglichen Termin gegangen. Während des Telefonats habe er einen Link in seinen E-Mails betätigen sollen, er sei in dem Glauben gelassen worden, es ginge dabei um die Kündigung. Das Gespräch sei dann beendet worden. Einige Wochen später habe er Rechnungen erhalten, da er die Verträge per Klick auf den Link in der Mail verlängert habe.

4. Zustimmung während des Telefonats eingeholt

- Immer wieder werden Verbraucher:innen **in laufenden Gesprächen dazu gedrängt**, einem Vertragsschluss zuzustimmen.

Juli 2025:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf eines Telekommunikationsanbieters. Ihr seien dabei unter anderem die Reduzierung ihres bestehenden DSL-Tarifs sowie eine Änderung im Mobilfunkvertrag angeboten worden. Während des Gesprächs sei die Verbraucherin von der Mitarbeiterin aufgefordert worden, einen Button mit "sofort kaufen" zu drücken, um den zuvor besprochenen Mobilfunkvertrag zu aktivieren. Sie habe keine Zeit gehabt, die Unterlagen durchzusehen, da die Vertragsunterlagen einschließlich der vorvertraglichen Informationen unmittelbar vor der Aufforderung zur Betätigung des Buttons übersandt worden seien. Die Verbraucherin berichtet weiter, in der Folgezeit hohe Rechnungen erhalten zu haben.

Juli 2025:

Ein Verbraucher berichtet, er habe seit längerem schlechten Mobilfunkempfang und deshalb schon mehrfach die Servicehotline seines Anbieters kontaktiert. Beim letzten Mal habe ihm ein Mitarbeiter am Telefon – angeblich als Entschuldigung – einen Rabatt und mehr Internet angeboten. Als er das habe annehmen wollen, habe der Mitarbeiter eine – scheinbar entsprechende – Vertragsänderung in die Wege geleitet und ihn aufgefordert, sich anzumelden und die Bestellung zu bestätigen. Das habe er dann auch getan. Später habe sich herausgestellt, dass ihm so ein neuer Vertrag mit einer neuen Mindestlaufzeit von 24 Monaten untergeschoben worden sei. Davon sei bei dem Gespräch keine Rede gewesen. Er sei danach auch weder über eine Vertragsverlängerung noch über seine Widerrufsmöglichkeit informiert worden.

Juni 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, sie habe einen Internetvertrag geschlossen und kurz darauf ein Telefonat mit einem Mitarbeiter des Anbieters geführt. Im Verlauf dieses Gesprächs sei ihr ein angebliches Sonderangebot zur Erhöhung der Bandbreite unterbreitet worden, das – wie sie sich mehrfach habe versichern lassen – keine weiteren Entgeltansprüche oder anderweitigen Änderungen mit sich bringe. Der Mitarbeiter habe ihr sodann eine E-Mail übersandt und gedrängt, den dort enthaltenen Link zur Vertragsänderung sofort zu betätigen. Das habe sie ohne weitere Prüfung getan und erst später gesehen, dass sich der monatlich zu zahlende Betrag infolge der Änderung mehr als verdoppelt habe.

März 2025:

Ein Verbraucher berichtet, vor einigen Wochen von einem Energieanbieter angerufen worden zu sein, ohne zuvor seine Einwilligung erteilt zu haben. Der Mitarbeiter am Telefon habe ihm folgendes mitgeteilt: "Wir arbeiten mit (...) (dem bisherigen Anbieter des Verbrauchers) zusammen". Man müsse die Daten abgleichen und benötige dazu unter anderem die Zählernummer. Es würde aber "alles so bleiben, wie es ist". Der Verbraucher sei davon ausgegangen, dass daher alles seine Ordnung habe. Er habe daraufhin online ein Dokument unterschrieben. Um den 14.03.2025 herum habe er dann die schriftliche Aufforderung des Energieanbieters erhalten, die Rechnung des Voranbieters vorzulegen. Erst da sei ihm klargeworden, dass er unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt habe.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, ohne Zustimmung angerufen worden zu sein. Hierbei sei es am Telefon zu einem vermeintlichen Vertragsabschluss gekommen. Während des Gesprächs sei der Verbraucherin ein Link zugeschickt worden. Diesem Link sei lediglich ihre Zählernummer zu entnehmen gewesen, aber weder ihr Name noch ihre Adresse. Die Schaltfläche sei mit "hier unterschreiben" beschriftet gewesen. Darauf habe die Verbraucherin auf dem Bildschirm "unterschrieben". Einen Ausdruck inklusive ihrer Unterschrift habe sie dann in ausgedruckter Form zugesendet bekommen. Als die Verbraucherin sich nach dem Gespräch den Link beziehungsweise die darin enthaltenen Informationen nochmal in Ruhe habe anschauen wollen, sei dieser nicht mehr zu öffnen gewesen. Eine Speicherung oder Download sei ihr nicht möglich gewesen. Wenige Tage später habe der Energieanbieter die Verbraucherin erneut angerufen. Diesmal sei ihr mitgeteilt worden, dass man ihren Vertrag nun günstiger machen könnte. Es sei das gleiche "Spiel" erfolgt. Sie habe einen Link erhalten, den sie geöffnet habe. Es sei ersichtlich geworden, dass der Preis entgegen der Aussage des "Beraters/Verkäufers" nicht günstiger geworden war. Geistesgegenwärtig habe die Verbraucherin einen Screenshot des dargelegten Angebotes gemacht. Das Angebot habe einen weiteren Vertrag über weitere 24 Monate enthalten. Das Angebot habe die Verbraucherin abgelehnt.

September 2024:

Ein Verbraucher berichtet, dass seine Mutter (die sich in einem ärztlich diagnostizierten Frühstadium der Demenz befinde) zwei Tage nach dem Telefonat mit einem Mitarbeiter eines Energieanbieters einen Gasliefervertrag und einen Stromliefervertrag erhalten habe. Die Verträge mit dem

bisherigen Lieferanten seien von der Firma des Anrufers gekündigt worden. Aus den Anruflisten und einer SMS-Kommunikation berichtet der Verbraucher folgendes: Am 30.08.24 habe seine Mutter auf ihrem Festnetzanschluss einen Anruf von einem Mitarbeiter des Energieanbieters erhalten. Diese Firma habe keine Erlaubnis, Anrufe zu Werbezwecken zu tätigen, gehabt. Seine Mutter habe am Telefon persönliche Daten und Zählerstände bekannt gegeben. Um 9:36 Uhr sei sie auf ihrem Mobiltelefon angerufen worden. Um 9:38 Uhr habe sie eine SMS mit einem Link erhalten. Darauf sei die folgende Textnachricht gefolgt: "Ich, (...) geboren am (...) bevollmächtige hiermit die (...) GmbH, (...) meinen Gasliefervertrag beim bisherigen Lieferanten zu kündigen. Konditionen: 13,00 ct./kWh, 15,04 EUR mtl. GP, Laufzeit 24 Monate, VP-Nr. (...). Die AGB sind Bestandteil des Vertrages (...). Ende der Erklärung: Ich sende diese Erklärung an die (...) GmbH mit dem Hinweis, dass sie auch ohne meine Unterschrift gültig ist. Ende der Erklärung. ID: (...)" Es sei ein zweiter Link gefolgt und ein ähnlicher Text, der sich auf einen Stromliefervertrag bezogen habe. Die letzte Nachricht sei um 9:45 Uhr erfolgt. Der enge zeitliche Zusammenhang zwischen dem Anruf um 9:28 Uhr und der SMS-Kommunikation zwischen 9:38 Uhr und 9:45 Uhr lässt darauf schließen, dass die Mutter des Verbrauchers telefonisch aufgefordert wurde, die Links anzuklicken. Der Grund für den Wechsel vom Festnetz auf das Mobiltelefon könne aus Sicht des Verbrauchers nur ein Vertragsabschluss per SMS-Kommunikation sein.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Team Marktbeobachtung Digitales

mbdigitales@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen

Auszüge aus der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen

29. September 2025

I. Hintergrund

Telefonisch untergeschobene Verträge stellen aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) nach wie vor ein ernstzunehmendes Problem im Verbraucheralltag dar – insbesondere für vulnerable Gruppen, wie beispielsweise ältere Menschen. Sie sind mitunter Ziel unseriöser Vertriebsmethoden, bei denen ihnen während eines Telefonats Verträge untergeschoben werden. Die mögliche Folge: langfristige Verpflichtungen, die zur finanziellen Belastung werden können.

Gesetzliche Regelungen wurden in den vergangenen Jahren bereits für einzelne Sektoren eingeführt, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen. So wurde im Energiebereich das Textformerfordernis in § 41b EnWG eingeführt und im Telekommunikationsbereich ist gemäß § 54 Abs. 3 TKG eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung zu stellen, die von den Verbraucher:innen bestätigt werden muss.

Das Phänomen der Telefonwerbung mit aufgedrängten oder unerwünschten Vertragsabschlüssen tritt aber auch in anderen Branchen auf.

Die nachfolgenden Erkenntnisse befassen sich mit den Entwicklungen der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen für bereits geregelten Sektoren (Energie und Telekommunikation) und den Entwicklungen im noch ungeregelten Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitungen.

II. Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung

1. Beschwerdestatistik

Zwischen Januar 2022 und Juni 2025 wurden in den Verbraucherzentralen über 32.000 Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst. Davon entfielen mehr als 9.700 Beschwerden auf den Bereich **Strom und Gas**, über 7.000 auf den Bereich **Buch/Zeitschrift/Zeitung** und über 4.300 auf den Bereich **Telekommunikation**. Die Entwicklung des monatlichen Beschwerdeaufkommens für diese Bereiche ist in Abbildung 1 dargestellt.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen verzeichneten alle drei betrachteten Bereiche auch in jüngerer Zeit ein beachtliches Beschwerdeaufkommen. Im Zeitverlauf unterlag der Bereich Strom und Gas dabei größeren Schwankungen, nicht zuletzt aufgrund der Energiekrise 2022/2023. Der Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitung war von vergleichsweise moderaten Schwankungen geprägt. Im Bereich Telekommunikation war das Beschwerdeaufkommen weitgehend konstant und ist nur unwesentlich zurückgegangen.

Diese Auswertung der Beschwerdestatistik basiert auf der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des

Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen

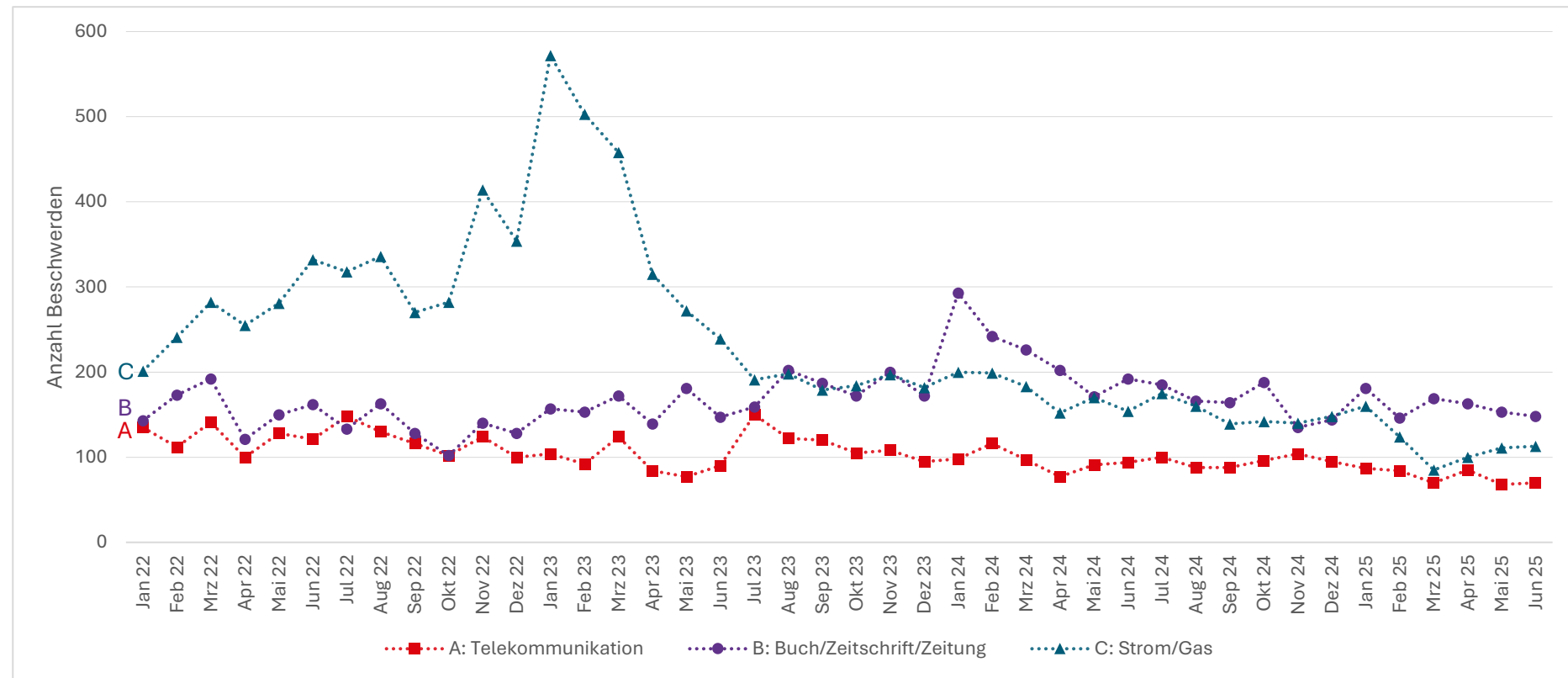


Abbildung 1: Beschwerdeentwicklung telefonisch untergeschobener Verträge für ausgewählte Bereiche

Hinweis: Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

2. Qualitative Erkenntnisse

2.1 Digitales

Aus Einzelfallschilderungen¹ erfasster Verbraucherbeschwerden lassen sich insbesondere folgende Probleme hinsichtlich der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen für den Bereich Telekommunikation erkennen:

- Bestätigung des Vertragsschlusses schon während des Telefonats (widerspricht dem Sinn und Zweck des § 54 Abs. 3 TKG): Verbraucher:in erhält **während des Telefonats** die Vertragszusammenfassung per E-Mail mit der Bitte, den Vertrag schon während des Gesprächs zu genehmigen (in der Regel durch Anklicken eines Links).
- „Untergeschobene“ Verträge im Anschluss an Telefonat mit Anbieter, **ohne** dass Verbraucher:in den Vertrag – wie in § 54 Abs. 3 TKG vorgesehen – in **Textform** genehmigt hat.

2.2 Energie

Aus Einzelfallschilderungen² erfasster Verbraucherbeschwerden lassen sich insbesondere folgende Probleme hinsichtlich der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen für den Bereich Energie erkennen:

- Bestätigung des Vertragsschlusses schon **während des Telefonats** (widerspricht dem Sinn und Zweck des § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG): Verbraucher:in erhält während des Telefonats das Angebot per E-Mail oder SMS mit der Bitte, die Vertragserklärung schon während des Gesprächs abzugeben (in der Regel durch Anklicken eines Links).
- „Untergeschobene“ Verträge im Anschluss an Telefonat mit Anbieter, **ohne** dass für den Vertrag die in § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG vorgeschriebene **Textform** eingehalten wurde.

III. Fazit

Um Verbraucher:innen wirksam zu schützen, braucht es eine möglichst sektorübergreifende gesetzliche Regelung. Zusätzlich sollten auch die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren behoben werden. Denn eines muss endlich klar sein: Niemand sollte nach einem

¹ Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

² ebd.

Telefonat in einem langfristigen Vertrag feststecken, den er oder sie nie bewusst abgeschlossen hat.

Der vzbv fordert:

Es muss **zeitnah eine sektorübergreifende allgemeine Bestätigungspflicht** für telefonisch geschlossene langfristige Verträge eingeführt werden. Dabei ist sicherzustellen, dass eine wirksame **Bestätigung** in Textform **erst nach Beendigung des Telefonats** mit ausreichendem zeitlichen Abstand möglich ist, damit Verbraucher:innen nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Gespräch unter Bestätigungsdruck gesetzt werden können. Die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren sollten mit behoben werden.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Geschäftsbereich Marktbeobachtung

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

marktbeobachtung@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

Recht verbraucherfreundlich

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur öffentlichen Anhörung des Ausschusses für Recht und Verbraucherschutz zum Gesetzentwurf der Bundesregierung "Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts"

7. November 2025

Inhalt

I. Verbraucherrelevanz.....	3
II. Zusammenfassung.....	4
III. Bewertung der einzelnen Regelungen	5
1. Widerrufsrecht nur bei Versicherungen im Fernabsatz beschränken	5
2. Widerrufsfunktion („Widerrufsbutton“)	8
2.1 Bewertung im Allgemeinen	8
2.2 Elektronische Widerrufsfunktion in zwei Schritten	8
2.3 Eingangsbestätigung	8
3. Informationen für nachhaltigere Kaufentscheidungen	9
4. Behandlungsvertragsrecht	10
IV. Weitere Forderungen.....	11
1. Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen	11
2. Verlängerung der Widerrufsfrist bei Haustürgeschäften	12
Impressum	14

I. Verbraucherrelevanz

Die Zukunft des Finanzvertriebs liegt verstärkt im Digitalen. Dies betrifft alle Phasen der Vertragsanbahnung: ob personalisierte Werbung in den sozialen Medien, Produktvergleiche auf Vergleichswebsites, Robo-Advice oder digitale Vermittler. Allein der Anteil des digitalen Versicherungsvertriebs stieg von 15,3 Prozent im Jahr 2021 auf 19,1 Prozent im Jahr 2023.¹ Fast jede fünfte Versicherung wurde in Deutschland digital abgeschlossen.

Aber auch außerhalb des digitalen Versicherungsvertriebs werden Waren und digitale Dienstleistungen zunehmend online erworben. Das gesetzliche Widerrufsrecht ist deshalb ein wichtiges Instrument des Verbraucherschutzes – doch seine Wirksamkeit steht und fällt mit der Möglichkeit, es auch tatsächlich auszuüben. Im Gegensatz zu der einfachen Art und Weise, online einen Vertrag abzuschließen, sind die Widerrufsmöglichkeiten nicht selten schwer auffindbar, unnötig kompliziert oder sogar bewusst intransparent gestaltet. Hier kann die Einführung einer elektronischen Widerrufsfunktion für Verbesserungen sorgen.

Des Weiteren muss auch der Blick hin zum Ressourcenschutz und einem nachhaltigeren Konsum gerichtet werden. Hierfür müssen Verbraucher:innen in die Lage versetzt werden, bewusstere und nachhaltigere Kaufentscheidungen treffen zu können. Dadurch kann die Grundlage geschaffen werden, sukzessiv breitere Bevölkerungskreise für einen nachhaltigeren Konsum zu erreichen und nachhaltigere Verbrauchsmuster zu etablieren.

Patient:innen stehen im Behandlungsverhältnis in einer unverändert ungünstigen Position. Immer wieder wird ihnen zum Beispiel die Einsicht in Akten verwehrt oder sie werden nur unzureichend über Gesundheitsleistungen und Diagnosen aufgeklärt. Bei einer Schädigung durch Behandlungsfehler ist es Patient:innen angesichts der immensen Hürden in der Beweisführung nach wie vor kaum möglich, ihre Ansprüche durchzusetzen. Das Patientenrechtegesetz von 2013 bedarf daher dringend einer Überarbeitung. Dazu gehören insbesondere eine gerechtere Beweislastverteilung und die Einrichtung eines Härtefallfonds bei Behandlungsfehlern, ein besserer Schutz der Patient:innen vor Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) sowie das Sicherstellen eines diskriminierungsfreien Zugangs zu Arztterminen auf digitalem wie analogem Wege. Die erste Einsichtnahme in die Patientenakte kostenfrei zu stellen, so wie es der Europäische Gerichtshof (EuGH) vom nationalen Gesetzgeber verlangt, ist notwendig, um den Zugang der Patient:innen zu den sie betreffenden Dokumentationen der Leistungserbringer zu verbessern. Das stellt angesichts der zuvor genannten Herausforderungen allerdings einen nur sehr kleinen Teil der notwendigen Verbesserungen der Patientenrechte dar.

Konnten Verbraucher:innen eine Forderung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt bezahlen, schließen sie mit vom Gläubiger beauftragten Inkassounternehmen mitunter Ratenzahlungsvereinbarungen unter Druck und ohne ausreichende Information – klare Schutzvorschriften wie das Widerrufsrecht stärken sie und schützen vor überhöhten Kosten.

Auch Haustürgeschäfte führen für viele Verbraucher:innen weiterhin zu Problemen, wie die immer noch steigenden Beschwerdezahlen in den Verbraucherzentralen zeigen.

¹ Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, Digitaler Versicherungsvertrieb wächst deutlich, <https://www.gdv.de/gdv/medien/medieninformationen/versicherung-vertrieb-abschluesse-digital-181036>, abgerufen am 05.11.2025.

II. Zusammenfassung

In den Jahren 2023 und 2024 wurden mehrere Richtlinien verabschiedet, mit denen die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU² (VRRL) angepasst wurde. Die Richtlinie 2023/2673³ integriert den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen in die Verbraucherrechterichtlinie. Die Richtlinie 2024/825⁴ soll Verbraucher:innen dabei unterstützen, nachhaltigere Konsumententscheidungen treffen zu können und damit zur Förderung eines nachhaltigeren Konsums beitragen. Mit dem vorliegenden Gesetzentwurf sollen diese Richtlinien in nationales Recht umgesetzt werden. Schwerpunkte dieser Umsetzung sind:

- beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen Änderungen bei den vorvertraglichen Informationspflichten einschließlich angemessener Erläuterungen zu diesen Informationen,
- beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen die Einschränkung des ewigen Widerrufsrechts auf maximal zwölf Monate und 14 Tage; dies soll bei Versicherungen für alle Versicherungen unabhängig vom Vertriebsweg gelten (bei Lebensversicherungen 24 Monate und 30 Tage),
- bei allen Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, die Einführung einer elektronischen Widerrufsfunktion (Widerrufsbutton) und
- bei allen Verbraucherverträgen die Einführung neuer vorvertraglicher Informationspflichten, beispielsweise über die Gewährung einer gewerblichen Haltbarkeitsgarantie des Herstellers.

Deutlich zu kritisieren ist das Absenken des Verbraucherschutzes bei Versicherungen. Mit der Befristung des Widerrufsrechts im Fernabsatz wird eine zwingende europarechtliche Vorgabe umgesetzt. Daneben wird aber auch außerhalb des Fernabsatzes im stationären Vertrieb ohne zwingenden Grund eine zentrale Errungenschaft der Reform des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG-Reform) abgeschafft. Seit 2008 steht Verbraucher:innen im Falle unzureichender vorvertraglicher Informationen ein „ewiges“ Widerrufsrecht zu. Gleichzeitig wird den Versicherern mit der Musterwiderrufsbelehrung eine sichere Rechtsgrundlage geboten, um die Verbraucher:innen ordnungsgemäß zu belehren. Das ewige Widerrufsrecht greift also nur dann, wenn ein Gesetzesverstoß vorliegt und sollte entsprechend erhalten bleiben.

Des Weiteren begrüßt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) die Einführung der elektronischen Widerrufsfunktion bei Fernabsatzverträgen als zusätzliche Möglichkeit zur Ausübung des Widerrufsrechts. Das kann zu einer stärkeren Sensibilisierung der Verbraucher:innen für das Widerrufsrecht führen und die Inanspruchnahme des Rechts vereinfachen.

Bezüglich der neu einzuführenden Informationspflichten begrüßt der vzbv das Ziel, Verbraucher:innen in die Lage zu versetzen, besser informierte und nachhaltigere Kaufentscheidungen treffen zu können. Dadurch kann die Grundlage geschaffen werden,

² Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64), die zuletzt durch die Richtlinie (EU) 2024/825 vom 28. Februar 2024 (ABl. L, 2024/825, 6.3.2024) geändert worden ist.

³ Richtlinie 2023/2673/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 22. November 2023 zur Änderung der Richtlinie 2011/83/EU in Bezug auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2002/65/EG.

⁴ Richtlinie 2024/825/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. Februar 2024 zur Änderung der Richtlinien 2005/29/EG und 2011/83/EU hinsichtlich der Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel durch besseren Schutz gegen unlautere Praktiken und durch bessere Informationen.

sukzessive breitere Bevölkerungskreise für einen nachhaltigeren Konsum zu erreichen und nachhaltigere Verbrauchsmuster zu etablieren. Die neuen Informationspflichten, insbesondere die zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie, sind aus Sicht des vzbv aber nur bedingt geeignet, langlebige Produkte auf dem Markt zu fördern und Verbraucher:innen zu nachhaltigeren Kaufentscheidungen zu motivieren. Zur Umsetzung des Ziels favorisiert der vzbv deshalb den Weg über eine verpflichtende Lebensdauerangabe.

Die im Gesetzentwurf vorgesehenen Maßnahmen zur Verbesserung der Einsichtnahmemöglichkeit in die Patientenakte sind unzureichend und verschlechtern in Teilen sogar die bestehenden Regelungen.

Bei Ratenzahlungsvereinbarungen, die Inkassodienstleister mit Verbraucher:innen abschließen, handelt es sich um Verträge, die Verbraucher:innen widerrufen können müssen. Hier darf keine Bereichsausnahme in das Gesetz aufgenommen werden, vielmehr muss der Gesetzgeber klarstellen, ob die schützenden Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts Anwendung finden.

Die Umsetzung der Richtlinien sollte auch dazu genutzt werden, über eine Öffnungsklausel für einen besseren Schutz bei Haustürgeschäften zu sorgen. Mit der Verlängerung der Widerrufsfrist von 14 auf 30 Tage könnten Verbraucher:innen besser vor den Folgen unseriöser Haustürgeschäfte geschützt werden.

III. Bewertung der einzelnen Regelungen

1. Widerrufsrecht nur bei Versicherungen im Fernabsatz beschränken

Die Richtlinie 2023/2673 sieht in Artikel 16b Absatz 1 Satz 4 vor, dass die Widerrufsfrist auf jeden Fall zwölf Monate und 14 Tage nach Abschluss des Fernabsatzvertrags endet, auch wenn die Verbraucher:innen nicht die Vertragsbedingungen und die Verbraucherinformationen ordnungsgemäß erhalten haben. Im Gesetzesentwurf ist vorgesehen, dass das Widerrufsrecht für Versicherungsverträge spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss erlischt. Dies soll nicht nur für Verträge gelten, die im Fernabsatz vertrieben werden, wie es die Richtlinie vorsieht, sondern für alle Verträge unabhängig vom Vertriebsweg, also auch für stationär vertriebene Verträge. Bei Lebensversicherungen soll die Frist 24 Monate und 30 Tage betragen. Dies stellt zwar gegenüber dem Diskussionsentwurf eine Verdopplung der Frist dar, beseitigt aber nicht die grundsätzlichen Bedenken. Mit der Befristung des Widerrufsrechts im Fernabsatz wird eine zwingende europarechtliche Vorgabe umgesetzt. Außerhalb des Fernabsatzes wird eine zentrale Errungenschaft der VVG-Reform abgeschafft, ohne dass es dafür einen zwingenden Grund gibt.

Die VVG-Reform war ein umfassender Prozess für ein ausgewogenes Versicherungsrecht. Wesentliche Eckpunkte der Reform wurden von der Kommission zur Reform des Versicherungsvertragsrechts unter Berücksichtigung der Interessen beider Seiten des Marktes erarbeitet. Dazu zählte die Überwindung des Policenmodells mit seinem Widerspruchskonstrukt,

welches die Informationserteilung nach der Vertragserklärung der Verbraucher:innen vorsah und deshalb als europarechtswidrig und verbraucherfeindlich eingestuft wurde.⁵

An dessen Stelle trat 2008 ein austariertes System, in dem die Informationserteilung europarechtskonform vor der Vertragserklärung der Verbraucher:innen zu erfolgen hat und den Verbraucher:innen ein Widerrufsrecht zusteht. Informiert der Versicherer seine Kund:innen rechtzeitig sowie umfassend und belehrt sie über das Widerrufsrecht, haben Verbraucher:innen in der Regel 14 Tage, bei Lebensversicherungen 30 Tage Zeit, ihre Vertragserklärung zu widerrufen. Werden die Informationen nicht oder unzureichend erteilt, erlischt das Widerrufsrecht nicht. Gleichzeitig haben Versicherer mit der Musterwiderrufsbelehrung einen Safe Harbour erhalten, um Verbraucher:innen ordnungsgemäß zu belehren, sodass für den gesetzeskonform handelnden Versicherer keine fehlende Rechtssicherheit zu verzeichnen ist.⁶ Das ewige Widerrufsrecht stellt nur im Falle des Gesetzesverstößes, als Lehre aus dem Policenmodell, einen Sanktionsmechanismus dar.

Als Konsequenz dieses Systems spielen Beschwerden von Verbraucher:innen im Zusammenhang mit dem Widerruf, etwa wegen einer fehlenden oder fehlerhaften Belehrung, im Sachversicherungsbereich in der Beratung der Verbraucherzentralen fast gar keine Rolle mehr,⁷ allenfalls bei Lebensversicherungen gibt es ein gewisses Beschwerdeaufkommen. Das oben beschriebene System hat sich also etabliert und funktioniert.

Verwechselt werden darf die Situation nicht mit Altfällen, die vor 2008 abgeschlossen wurden und auf dem europarechtswidrigen Policenmodell und der Widerspruchslösung basieren. Hier gibt es aus der Beratungspraxis heraus durchaus großes Konfliktpotenzial und viele Streitfälle.⁸ Diese Fälle können aber nicht mit der vorgeschlagenen Regelung gelöst werden, weil die einschlägigen Vorschriften keine Anwendung finden.

In der Gesetzesbegründung wird die nun vorgeschlagene Änderung, der seit 2008 bestehenden Regelung, also die Einschränkung des Widerrufsrechts, wie folgt argumentiert: „*im Versicherungsbereich vertriebs- und versicherungsnehmerunabhängig weiterhin ein einheitliches Widerrufsrecht beizubehalten.*“ Diese Begründung ist aus vzbv-Sicht nicht überzeugend, denn sie besagt, dass aufgrund der zwingenden Absenkung beim Fernabsatz auch das Verbraucherschutzniveau im stationären Vertrieb abgesenkt werden muss. Das Gegenteil ist der Fall: Es erscheint geradezu geboten, eine vertriebsabhängige Differenzierung vorzunehmen.

Im Fernabsatz geht es um Verbraucher:innen, die sich eigenständig um einen Versicherungsschutz bemühen. Hier steht der Übereilungsschutz im Vordergrund. Sie sollen sich vom Vertrag lösen

⁵ vgl. Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs vom 19. Dezember 2013 (Az. C-209/12), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:62012CJ0209>, abgerufen am 05.11.2025.

⁶ So auch der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft in seiner Stellungnahme zum Diskussionsentwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts, <https://www.gdv.de/resource/blob/186392/90bc70dd073835fbc2fb188b91e768a0/stn-versicherungsvertragsgesetz-data.pdf>, abgerufen am 05.11.2025.

⁷ Im Zeitraum von 2021 bis 2024 gab es dazu lediglich um die zehn Beschwerden pro Jahr. Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

⁸ Exemplarisch: www.verbraucherzentrale.de, Recht auf ewigen Widerspruch bei Lebens- und Rentenversicherungen, <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/recht-auf-ewigen-widerspruch-bei-lebens-und-rentenversicherungen-12958>, abgerufen am 05.11.2025.

können, weil ihnen im Nachhinein der Vertragsschluss als unvorteilhaft erscheint. Im stationären Vertrieb stellt sich das Bild anders dar. Vielfach wird der Anlass für das Verkaufsgespräch durch die Vermittler:innen gesetzt. Es gibt ein Informationsgefälle zwischen den Verkäufer:innen und den Verbraucher:innen. Sie sind der Gesprächsführung und häufig psychologisch ausgefeilten bis teilweise aggressiven Vertriebsmethoden durch Versicherungsvermittler:innen ausgesetzt. Verbraucher:innen sind deshalb hier besonders schutzbedürftig, was einen über den im Fernabsatz hinausgehenden Schutz durch das „ewige“ Widerrufsrecht rechtfertigt. Das Verhalten der Versicherungswirtschaft im Zusammenhang mit dem Policenmodell hat gezeigt, wie wichtig es ist, dass Verbraucher:innen auch zu einem späteren Zeitpunkt aus den Verträgen kommen können müssen.

Der vzbv fordert:

Die Richtlinie muss **1:1 umgesetzt** werden. **Nur** bei Versicherungsverträgen, die **im Fernabsatz** vertrieben werden, **darf der Widerruf** unter bestimmten Bedingungen **befristet werden**.

2. Widerrufsfunktion („Widerrufsbutton“)

Der europäische Gesetzgeber hat sich für die Einführung einer EU-weiten Widerrufsfunktion für Fernabsatzverträge, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, entschieden. Diese Einführung wurde über eine Änderung der Verbraucherrechterichtlinie vorgenommen und ist nunmehr bis 19. Dezember 2025 in nationales Recht umzusetzen.

Die Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) ist gemäß Artikel 4 VRRL auf Vollharmonisierung angelegt. Im Falle des neu eingefügten Artikel 11a VRRL, der die Regelungen zur Widerrufsfunktion enthält, können die Mitgliedsstaaten nicht von den Vorgaben aus der Richtlinie abweichen.

2.1 Bewertung im Allgemeinen

Der vzbv begrüßt die Einführung der elektronischen Widerrufsfunktion, auch wenn ein Implementierungsaufwand auf Seiten der Unternehmen damit verbunden ist. Zum einen besteht die Pflicht zur Einführung nur für Fernabsatzverträge, die über eine Online-Benutzeroberfläche abgeschlossen werden – also solche, bei denen die digitale Infrastruktur ohnehin vorhanden ist. Zum anderen entsteht laut Gesetzesbegründung ein einmaliger Erfüllungsaufwand und keine dauerhafte Belastung auf Seiten der Unternehmen.⁹

- Die Einführung der elektronischen Widerrufsfunktion trägt zu einem verbraucherfreundlichen Rechtsrahmen bei und kann so das Vertrauen in den digitalen Binnenmarkt insgesamt stärken.

2.2 Elektronische Widerrufsfunktion in zwei Schritten

Die Ausübung des Widerrufsrechts über die Widerrufsfunktion soll in zwei Schritten erfolgen: 1. Betätigung der Widerrufsfunktion („Vertrag widerrufen“ oder entsprechende Formulierung) und 2. Eingabe bzw. Bestätigung der erforderlichen Informationen zur Identifizierung sowie anschließende Betätigung der Bestätigungsfunktion („Widerruf bestätigen“ oder entsprechende Formulierung).

- Gut ist, dass es mehrerer Schritte im Prozess zur Abgabe der Widerrufserklärung bedarf. Damit kann das Risiko eines unbeabsichtigten Widerrufs deutlich minimiert werden.

2.3 Eingangsbestätigung

Mit der verpflichtenden unverzüglichen Eingangsbestätigung wird der Eingang der Erklärung samt Inhalt, Datum und Uhrzeit festgehalten.

- Aus Sicht des vzbv ist positiv, dass eine solche Eingangsbestätigung in den Regelungen enthalten ist. Die Eingangsbestätigung kann dabei helfen, Streitigkeiten (beispielsweise über Fristversäumnisse) besser zu vermeiden. Das kann zu mehr Klarheit hinsichtlich des erklärten Widerrufs führen und den Rechtsfrieden stärken.

Für die Notwendigkeit einer unverzüglichen Eingangsbestätigung sprechen auch die Beschwerdezahlen in den Verbraucherzentralen. In der Zeit zwischen Januar 2024 und Ende Mai 2025 wurden in den 16 Verbraucherzentralen über 26.000 Verbraucherbeschwerden zu Problemen

⁹ Gesetzesentwurf, Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts, [Deutscher Bundestag Drucksache 21/1856 Gesetzesentwurf der Bundesregierung Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts](#), Seite 31-33, abgerufen am 05.11.2025.

mit dem Widerruf erfasst. Knapp 5.200 mal wurde dabei der Beschwerdegrund „Widerruf ignoriert“ erfasst.¹⁰

- Mit der Eingangsbestätigung ist gesichert, dass Verbraucher:innen eine Rückmeldung über den erklärten Widerruf erhalten. Das bringt deutlich mehr Sicherheit und Transparenz für die Verbraucherseite mit sich, da Verbraucher:innen damit wissen, dass die Mitteilung auf Unternehmerseite angekommen ist und dort bearbeitet werden kann.

3. Informationen für nachhaltigere Kaufentscheidungen

Der europäische Gesetzgeber hat sich entschieden, zur Förderung eines nachhaltigen Konsums neue vorvertragliche Informationspflichten über die Haltbarkeit, die Reparierbarkeit und die Verfügbarkeit von Aktualisierungen einzuführen. Diese Einführung wurde über eine Änderung der Verbraucherrechterichtlinie vorgenommen und ist bis 27. März 2026 in nationales Recht umzusetzen. Verbraucher:innen sollen damit in die Lage versetzt werden, besser informierte geschäftliche und nachhaltigere Entscheidungen treffen zu können.

Die neuen Informationspflichten, insbesondere die zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie, sind aus Sicht des vzbv nur bedingt geeignet, langlebige Produkte zu fördern und Verbraucher:innen zu nachhaltigeren Kaufentscheidungen zu motivieren.

- Besonders die Regelungen zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie sind an so viele Eventualitäten beziehungsweise Bedingungen geknüpft, dass damit keine allzu großen Effekte in der Breite erzielt werden dürften.
- Gewerbliche Haltbarkeitsgarantien sind eine freiwillige Leistung, die der Hersteller gewähren kann, aber nicht muss.

Aus Verbraucherperspektive wäre eine für Hersteller verpflichtende Lebensdauerangabe zielführender. Daran sollte die Dauer der Gewährleistungsansprüche gesetzlich anknüpfen. So könnte die Vergleichbarkeit der Produkte auf einen Blick erkennbar und damit erleichtert werden. Dies würde Verbraucher:innen in die Lage versetzen, sich für das langlebigere Produkt entscheiden zu können und hierdurch Hersteller motivieren, länger haltbare Produkte herzustellen.

Der vzbv fordert:

Die Bundesregierung muss sich auf EU-Ebene für die Einführung einer **verpflichtenden Lebensdauerangabe** auf Produkten einsetzen, an die dann die **Dauer der Gewährleistungsansprüche** gekoppelt werden sollte.

¹⁰ Anmerkung: Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

4. Behandlungsvertragsrecht

Der Gesetzentwurf soll die Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 26. Oktober 2023 umsetzen, der zufolge die erste Kopie der Patientenakte den Patient:innen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen ist. Demgegenüber sieht das nationale Recht in § 630g Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) aktuell vor, dass dem Behandelnden die entstandenen Kosten zu erstatten sind. Im Zuge der Anpassung soll der vorliegende Gesetzentwurf in § 630g Absatz 1 zusätzlich die bisherige Formulierung, dass den Patient:innen unverzüglich Einsicht in die Akte zu gewähren ist, ausgetauscht werden gegen einen Verweis auf Artikel 12 und 15 der Verordnung (EU) 2016/679 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Diese – für die Umsetzung des EuGH-Urteils nicht erforderliche – Anpassung des Gesetzes würde die Patientenrechte und deren Durchsetzung an gleich zwei Stellen verschlechtern:

- Würde das Wort „unverzüglich“ nicht mehr ausdrücklich im Gesetz auftauchen, dann würde das die tatsächliche Rechtslage verklären. Es ist nicht davon auszugehen, dass die Beteiligten – Patient:innen wie Behandelnde – den Wortlaut der DSGVO stets vor Augen haben, ganz im Gegenteil. So dürfte die neue Formulierung dazu führen, dass die Patient:innen unter Alltagsbedingungen eher keinen zeitnahen Zugang zur Behandlungsakte erhalten.
- Zum zweiten würde der bloße Verweis auf die DSGVO das aktuell gültige Recht der Patient:innen auf Akteneinsicht auch ganz unmittelbar verschlechtern. So sieht Artikel 12 Absatz 3 DSGVO die Möglichkeit vor, von der unverzüglichen Akteneinsicht um bis zu drei Monate abzuweichen, wenn es die Komplexität und die Anzahl von Anträgen erforderlich machen. Das setzt bei den Behandelnden das Signal, von dieser Regelung vermehrt Gebrauch zu machen.

Diese zu erwartenden negativen Auswirkungen dürften in vielen Fällen erheblich schwerer wiegen als die mit der künftig kostenfreien ersten Einsichtnahme in die Behandlungsakte einhergehenden Verbesserungen. Denn sowohl bei einem Verdacht auf Behandlungsfehler als auch beim Einholen einer erforderlichen Zweitmeinung sind die Patient:innen auf einen schnellen Zugriff auf die Akte angewiesen.

Der vzbv fordert:

Im Gesetz muss ausdrücklich klargestellt werden, dass den Patient:innen auf Verlangen **unverzüglich** Einsicht in die gesamte ihn betreffende Behandlungsakte zu gewähren ist.

IV. Weitere Forderungen

1. Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen

Bislang schweigt der Gesetzgeber zu der Frage, ob kostenpflichtige Ratenzahlungsvereinbarungen, die Inkassounternehmen mit Verbraucher:innen abschließen, den Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts unterfallen – faktisch handelt es sich um eine entgeltliche Finanzierungshilfe.¹¹ Dieser praxisrelevante Aspekt ist gesetzgeberisch klarzustellen und zu regeln, dass dabei die dreijährige Verjährungsfrist gilt.

Bleibt jedoch unklar, dass über die verbraucherschützenden Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts bereits ein Widerrufsrecht für Verbraucher:innen besteht¹², ist sicherzustellen: Die (meist online abgeschlossenen) Ratenzahlungsvereinbarungen sind nicht von dem vorliegenden Gesetz (Änderungen im Bürgerlichen Gesetzbuch) ausgenommen. Es handelt sich um im Fernabsatz geschlossene Verträge. Die vorher entstandenen Inkassokosten beruhen auf abgetretenem Recht des Gläubigers. Dem folgt nun eine kostenpflichtige Vereinbarung direkt zwischen den Parteien Verbraucher:in und Inkassounternehmen, meist gekoppelt an weitere Regelungen wie ein Schuldanerkenntnis. Für diese Verträge würde „ganz klassisch“ das Widerrufsrecht gelten und dabei muss es auch bleiben.

Das Widerrufsrecht schützt Verbraucher:innen vor Überrumpelung und überstürzten Entscheidungen. Wer überzeugt ist, wird die Vereinbarung voraussichtlich nicht widerrufen. Ohne Widerrufsrecht bliebe aber ein einseitiges Risiko bei Verbraucher:innen, oft mit gravierenden Folgen. Effektiver Verbraucherschutz muss präventiv sein. Eine Anfechtung gilt nur bei Willensmängeln, setzt Rechtskenntnisse voraus und kommt in der Praxis verständlicherweise kaum vor.

Der vzbv fordert:

Es ist gesetzlich klarzustellen, ob nachträgliche, entgeltliche Zahlungsaufschübe wie Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen von den Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts umfasst sind.

Für Ratenzahlungsvereinbarungen muss ein Widerrufsrecht gelten, sie dürfen nicht aus dem Anwendungsbereich des Gesetzes ausgenommen werden.

¹¹ OLG Düsseldorf hat Anfang des Jahres (Az. 20 UKI 7/24) in einem Verfahren der VZ NRW entschieden, dass Menschen bei entgeltlichen Zahlungsaufschüben schutzwürdig sind und für die Anwendung von Verbraucherdarlehensrecht unerheblich ist, dass es sich um einen nachträglichen Zahlungsaufschub (= Ratenzahlungsvereinbarung) handelt.

¹² Siehe die Ausnahme des neuen § 312g Abs. 3 Nr. 1 BGB.

2. Verlängerung der Widerrufsfrist bei Haustürgeschäften

Der vzbv fordert eine Verlängerung der Widerrufsfrist von derzeit 14 auf 30 Tage für Haustürgeschäfte, um Verbraucher:innen wirksamer vor den Folgen nachteiliger Verträge zu schützen.

Die Verbraucherzentralen verzeichnen eine zunehmende Anzahl von Beschwerden im Zusammenhang mit Haustürgeschäften:¹³

- Im Jahr 2024 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit mehr als 7.800 Verbraucherbeschwerden erfasst, die sich auf Haustürgeschäfte¹⁴ beziehen. Im Vergleich zum Vorjahr ist hier ein Anstieg von 18 Prozent zu verzeichnen.
- Die im Jahr 2024 erfassten Verbraucherbeschwerden über Haustürgeschäfte beziehen sich vor allem auf die Produktbereiche Festnetz (Telefonie & Internet: 38 Prozent), Strom (18 Prozent) sowie Fernsehen und Mobilfunk (jeweils 5 Prozent).
- Im ersten Halbjahr des Jahres 2025 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit über 4.300 Verbraucherbeschwerden erfasst, die sich auf Haustürgeschäfte beziehen. Im Vergleich zum ersten Halbjahr des Jahres 2024 ist hier ein Anstieg von 11 Prozent zu verzeichnen.

Gründe für Verbraucherbeschwerden über Haustürgeschäfte sind vor allem untergeschobene Verträge, ausbleibende oder verspätete Lieferungen und Probleme mit dem Widerruf.

Erfahrungsgemäß können insbesondere schutzwürdige Verbraucher:innen wie Senior:innen die rechtlichen und wirtschaftlichen Folgen eines Vertragsschlusses oftmals nicht erkennen und sind auf Hilfe angewiesen.

Die 14-tägige Widerrufsfrist ist hierfür aber zu kurz: Wenn Verbraucher:innen durch Angehörige oder in der Verbraucherberatung Hilfe erhalten, ist die derzeit geltende nur zweiwöchige Frist häufig schon abgelaufen.

Mit der Verlängerung der Widerrufsfrist könnten Verbraucher:innen gezielt vor den Folgen unseriöser Haustürgeschäfte geschützt werden, weil vor allem bei untergeschobenen Verträgen ein Widerruf gewünscht wird. Auch die Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) hat sich im Jahr 2023 für die Verlängerung der Widerrufsfrist auf 30 Tage ausgesprochen.¹⁵

¹³ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

¹⁴ Die Auswertung bezieht sich auf Beschwerden zur Vertriebsform *Haustür*. Das Haustürgeschäft selbst muss dabei nicht immer Gegenstand der Beschwerde sein. Beispielsweise könnte es bei einem an der Haustür abgeschlossenen Telefon/DSL-Vertrag später eine Beschwerde zur Leistungserbringung, wie der Telefon- oder Internetleitung, geben, die in keinem unmittelbaren Zusammenhang mit dem Haustürgeschäft steht.

¹⁵ Ergebnisprotokoll der 19. Sitzung der Verbraucherschutzministerkonferenz am 30. Juni 2023 in Konstanz, TOP 38 Nr. 4, verfügbar unter: https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf, abgerufen am 5.11.2025.

Vor diesem Hintergrund sollte der deutsche Gesetzgeber von der entsprechenden Öffnungsklausel in der im Jahr 2019 novellierten Verbraucherrechtlinie¹⁶ Gebrauch machen und die Widerrufsfrist für Verträge im Zusammenhang mit unerbetenen Haustürgeschäften auf 30 Tage verlängern.

Der vzbv fordert:

Die **Widerrufsfrist** für Verträge, die anlässlich unerbetener **Haustürbesuche** geschlossen wurden, ist auf **30 Tage zu verlängern**.

¹⁶ Artikel 9 Absatz 1a RL 2011/83/EU lautet: „(1a) Zum Schutz der berechtigten Interessen der Verbraucher in Bezug auf aggressive oder irreführende Vermarktungs- oder Verkaufspraktiken kann ein Mitgliedstaat Bestimmungen erlassen, gemäß derer die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist von 14 Tagen auf 30 Tage verlängert wird, wenn die Verträge im Zusammenhang mit unerbetenen Besuchen eines Unternehmers in der Wohnung eines Verbrauchers oder im Zusammenhang mit Ausflügen geschlossen werden, die von einem Unternehmer in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert werden, dass für den Verkauf von Produkten bei Verbrauchern geworben wird oder Produkte an Verbraucher verkauft werden. Diese Bestimmungen müssen verhältnismäßig, nicht diskriminierend und aus Gründen des Verbraucherschutzes gerechtfertigt sein.“

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

info@vzbv.de

vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Team Gesundheit und Pflege (gesundheit@vzbv.de)

Team Finanzmarkt (finanzmarkt@vzbv.de)

Team Recht und Handel (recht-und-handel@vzbv.de)

Stand:

November 2025

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).



Ausschussdrucksache 21(6)23e
vom 10. November 2025, 08:43 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel

Öffentliche Anhörung

zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts
BT-Drucksache 21/1856, 21/2463

Dem Ausschuss ist das vorliegende Dokument in nicht barrierefreier Form zugeleitet worden.

**Stellungnahme
zum Gesetzentwurf der Bundesregierung
eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und
des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Be-
handlungsvertragsrechts**

*Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel
Direktor der Forschungsstelle für Verbraucherrecht (FfV)
Universität Bayreuth¹*

Inhaltsverzeichnis

I.	Zum Verfahren	2
II.	Strukturentscheidungen des Gesetzentwurfes	3
III.	Offene Grundfragen	4
	1. Zivilrechtliche Rechtsfolgen von Informationspflichten	5
	2. Reformbedarfe beim Vertragsschluß	6
	3. Begrenzte Berücksichtigung der Besonderheiten von Dauerverträgen	8
IV.	Der „Widerrufsbutton“ in § 356a BGB	9
	1. Die Umsetzung selbst	9
	2. Die Rechtsfolgenseite	12
V.	Änderungen der Informationspflichten	13
	1. Änderungen Artt. 246, 246a EGBGB zur Stärkung von Verbrauchern in der Transformation	13
	a) Der Mechanismus der harmonisierten Mitteilung und der harmonisierten Kennzeichnung nach Art. 22a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU	14
	b) Änderungen der allgemeinen Informationspflichten nach Art. 246 EGBGB	15
	aa) Information über Gewährleistungsrechte und Aktualisierungszeiträume	15
	bb) Information über (Hersteller-)Garantien und Kundendienstleistungen	16

¹ Verf. ist Inhaber des Lehrstuhls für Verbraucherrecht an der Universität Bayreuth.

cc)	Information zur Reparierbarkeit	17
c)	Die Informationspflichten zu den besonderen Vertriebstypen nach Art. 246a EGBGB	18
2.	Änderungen für Finanzdienstleistungen	19
VI.	Sonstige Änderungen des allgemeinen Verbrauchervertragsrechts der §§ 312 ff., 355 ff. BGB	21
1.	Änderungen in § 312 BGB	21
2.	Ergänzung von § 312a I BGB	22
3.	Das fehlende vertragsrechtliche Verbot von Dark Patterns	23
4.	Ausweitung von § 312l BGB auf Finanzdienstleistungen	24
5.	Modifikation von § 356 BGB („ewiges Widerrufsrecht“)	24
6.	Die Umsortierung von §§ 356b-356f BGB	25
VII.	Verbraucherdarlehensrechtliche Änderungen	25
VIII.	Die Änderung des Behandlungsvertragsrechts	25
IX.	VVG-Änderungen	28
X.	Zusammenfassung in Thesen	30

I. Zum Verfahren

Zwischen dem Gesetzgebungsverfahren zum VerbrauchervertragsÄndG² und dem parallelen Gesetzgebungsverfahren zum 3. UWG-ÄndG³ bestehen enge Zusammenhänge, die sich auch in den am gleichen Tag stattfindenden Anhörungen äußern. Beide Gesetzesentwürfe dienen in jeweils verschiedenen Punkten sowohl der Umsetzung der Änderungen der VerbraucherrechteRL 2011/83/EU⁴ durch sowohl die FernabsatzFinanzdienstleistungsRL 2023/2673⁵ und die sog. Empowerment Consumers-RL 2024/825⁶ als auch der Umsetzung der Änderungen der UGP-RL

² Regierungsentwurf BT-Drs. 21/1856, Stellungnahme des Bundesrates und Gegenäußerung der Bundesregierung BT-Drs. 21/2463.

³ Regierungsentwurf BT-Drs. 21/1855, Stellungnahme des Bundesrates und Gegenäußerung der Bundesregierung BT-Drs. 21/2464.

⁴ Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, ABl. Nr. L304 vom 22.11.2011, 64.

⁵ Richtlinie (EU) 2023/2673 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 2011/83/EU in Bezug auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2002/65/EG, ABl. Nr. L 2023/2673 vom 28.11.2023.

⁶ Richtlinie (EU) 2024/825 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinien 2005/29/EG und 2011/83/EU hinsichtlich der Stärkung der Verbraucher für den

2005/29/EG⁷ durch – erneut – die Empowerment Consumers-RL 2024/825 in das deutsche Recht

Diese Überkreuzverflechtung der Verfahren führt dazu, daß meine Stellungnahmen in ähnlicher Weise miteinander verflochten sind und materiell als Einheit zu betrachten sind. Die Stellungnahme zum Entwurf des 3. UWG-ÄndG wird dementsprechend im Verweiswege in Bezug genommen.⁸

II. Strukturentscheidungen des Gesetzentwurfes

Der vorliegende Regierungsentwurf enthält – wie ausgeführt, oben sub I – einerseits die zivilrechtlichen Teile der Empowerment Consumers-RL 2024/825 mit ihren Änderungen der VerbraucherrechteRL 2011/83/EU und andererseits die Umsetzung der FernabsatzFinanzdienstleistungsRL 2023/2673, die ebenfalls die VerbraucherrechteRL 2011/83/EU geändert hat und dabei neben Änderungen des allgemeinen Teils des Verbrauchervertragsrechts auch die bisher gesonderte Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen 2002/65/EG in die VerbraucherrechteRL 2011/83/EU integriert hat.

Entsprechend der Struktur dieser zweiten Richtlinie könnte man zwischen allgemeinen Regeln (mit Änderungen in Artt. 3, 6 sowie dem neuen Art. 11a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU) und einem gesonderten Kapitel über Vorschriften für im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge unterscheiden, jedoch hat es der Regierungsentwurf vorgezogen, bei der bisherigen weitgehenden Verflechtung der beiden Umsetzungsregime im BGB zu verbleiben. In der Beibehaltung der bisherigen Umsetzungsstruktur trotz Zusammenführung der beiden Richtlinien mit ihrer eigenen neuen Struktur in der VerbraucherrechteRL 2011/83/EU unternimmt es der Regierungsentwurf wie bisher, soweit als möglich Doppelregulierungen etwa zum Widerrufsrecht zu vermeiden. Der Lesbarkeit der Neuregelung tut dies – gerade im Vergleich zur geänderten VerbraucherrechteRL 2011/83/EU – nicht immer gut. Zudem ist nach der unionsrechtlichen Regelungsstruktur denkbar, daß sich etwa die in der Richtlinie weitgehend getrennten Regeln zum Widerrufsrecht auseinanderentwickeln werden, was dann gegebenenfalls Anpassungsbedarfe im deutschen Umsetzungsrecht auslösen würde, die mit einem gesonderten Abschnitt zum Fernabsatz von Finanzdienstleistungen möglicherweise entbehrlich geblieben wären. Zudem ist

ökologischen Wandel durch besseren Schutz gegen unlautere Praktiken und durch bessere Informationen, ABl. Nr. 4 2024/825 vom 28. 2. 2024.

⁷ Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates 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, ABl. Nr. L149 vom 11.6.2005, 22.

⁸ Zitiert als „Schmidt-Kessel, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG“.

die Struktur so um einiges abstrakter und komplexer, als es die Richtlinie erfordern würde. Gleichwohl ist der Ansatz des Regierungsentwurfs auch regelungstechnisch zu begrüßen: er leistet nämlich der dringend erforderlichen Diskussion um Änderungen beim Widerrufsrecht vor allen Dingen mit Blick auf Dienstleistungen und Dauerverträge⁹ Vorschub, weil jeder Anwender und Erklärer des Umsetzungsrechts stärker als die Exegeten der VerbraucherrechteRL 2011/83/EU systematische Zusammenhänge erklären und damit zunächst sich selbst bewußt machen muß.

Unabhängig vom Umsetzungsansatz erstellt die neue Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen jedenfalls keinen Akt besonderer Rechtsvereinfachung und der Reduzierung von Regelungskomplexität dar, was einerseits an den vorhandenen aber immer noch begrenzten Anpassungen an Dauerverträge und Dienstleistungen liegt und andererseits an den angemeldeten Sonderbedarfen der Branche. Die Zusammenführung der vertragsrechtlichen Teile der beiden grundsätzlich maßgebenden Richtlinien hat im Gesetzgebungsverfahren für den Leser sicher Orientierungsschwierigkeiten zur Folge. Das beginnt schon mit der merkwürdigen Reihenfolge der Regelung der Informationspflichten im Umsetzungsgesetz, die nicht der Reihenfolge der Vorschriften im EGBGB entspricht und so möglicherweise zu Mißverständnissen Anlaß gibt. Besonders schwer wiegen diese Bedenken freilich nicht und sie sind insbesondere kein genereller Einwand gegen das Zusammenführen solcher Umsetzungsakte.

III. Offene Grundfragen

Deutlich treten damit durch den Regierungsentwurf einige bis heute allenfalls begrenzt gelöste Grundfragen des spezifischen Verbrauchervertragsrechts hervor, weil diese jeweils gleich durch mehrere Perspektiven beleuchtet werden. Auch wenn von einem Umsetzungsgesetz unter durch die Vorverlegung des Termins der Bundestagswahl verursachtem Zeitdruck ein größerer systematischer Wurf nicht unbedingt zu erwarten ist, so sollten jedoch, was derzeit autonom noch möglich ist, Bemühungen verstärkt werden, offene Grundfragen – insbesondere zur Ordnung der zivilrechtlichen Rechtsfolgen von Informationspflichten, bei den Reformbedarfen beim Vertragsschluß sowie beim Umgang mit den immer wichtiger werdenden Dauerverträgen – durch systematisierende Gesetzgebung anzugehen.

⁹ Siehe *Schmidt-Kessel/Hanecker*, Verbraucherschutz bei Dauerverträgen – Twintransformation, Vertragsrecht und Verbraucherschutzpolitik, Gutachten für den vzbv 2024, nebst Zusammenfassung abrufbar unter https://www.vzbv.de/suche?search_api_fulltext=Dauervertr%C3%A4ge&page=Suchen#view-id-dokumente (zuletzt 9.11.2025), S. 16-36.

1. Zivilrechtliche Rechtsfolgen von Informationspflichten

Beide durch den vorliegenden Regierungsentwurf umzusetzen Richtlinien enthalten in erheblichem Ausmaß Neuregelungen oder Modifikationen bei Informationspflichten. Eine Sortierung dieser Informationspflichten hat sich der Gesetzgeber offenbar vorgenommen, wie sich nicht zuletzt aus den systematischen Erwägungen zur Umsetzung von Art. 16a Verbraucherrecht-RL 2011/83 EU ergibt.¹⁰ Eine vertiefte Auseinandersetzung fehlt jedoch sowohl für das vertragsrechtliche Umsetzungsgesetz ebenso, wie es für das lauterkeitsrechtliche zu beklagen ist.¹¹

Dabei ist vor allem hervorzuheben, daß die Zeit, als Informationspflichten keine Änderungen der materiellen Anforderungen an die Leistungsgegenstände aber auch an vertraglichen Nebenpflichten und Preisabreden begründeten, schon länger vorbei ist. Aus diesem Grunde sollten Regierungsentwürfe wie auch Stellungnahmen zur Pflichtenseite immer auch die Rechtsfolgenseite in Betracht nehmen. Das gilt vertragsrechtlich um so mehr, als das genaue Ausmaß des Zusammenspiels mit den individuellen lauterkeitsrechtlichen Rechtsfolgen zugunsten von Verbrauchern nach § 9 II UWG/Art. 11a UGP-RL 2005/29 EU nicht abschließend geklärt ist.¹²

Allgemein begründen korrekt erfüllte Informationspflichten regelmäßige Vertragspflichten des Unternehmers und dies nicht nur dann, wenn die gegebenen Informationen durch entsprechende Vereinbarungen etwa mittels Ausgestaltung als AGB zum Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung werden.¹³ Dies gilt vielmehr vor allem für die zusätzlichen Schnittstellen zum Vertrag, welche aus dem Informationsverhalten des Unternehmers Vertragsinhalte generieren: Im vorliegenden Zusammenhang sind das die Regelungen über öffentliche Äußerungen in den Mangelbegriffen der §§ 327e, 434 BGB sowie – für die besonderen Vertriebsformen – § 312d I 2 BGB. Hinzu kommen die vorvertraglichen Haftungen aus c.i.c. und – auch insoweit unionsrechtsgetragen – § 9 II UWG respective Art. 11a UGP-RL 2005/29/EU.

Erst recht gilt die Vertragsinhaltsbestimmung für solche Informationen, die der Unternehmer nicht korrekt an den Verbraucher gibt und die in der kommunizierten

¹⁰ S. BT-Drs. 21/1856 S. 44 ff.

¹¹ Dazu *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub IV.

¹² Dazu *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub IV sowie *Schmidt-Kessel*, Paradigmenwechsel im UWG – Individualschutz für Verbraucher, VuR 2021, 121 ff.

¹³ Zur generellen Zurückhaltung von Rechtsprechung und Lehre im Hinblick auf die dogmatische Einordnung der Informationen als reine Wissenserklärungen s. bereits lauterkeitsrechtlich RGZ 127, 243, 245; BGH GRUR 1961, 288, 291; BGH GRUR 1994, 630, 632. Allgemein *Flume*, BGB AT II, § 9 2. b). Für verbraucherschützende Informationspflichten etwa BGH NJW 2012, 1066; *Legner*, Informationspflichten des europäischen Verbrauchervertragsrechts im digitalen Zeitalter – Quo Vadis?, ZEuP 2024, 649, 665; *Kocher*, Informationspflichten des europäischen Verbrauchervertragsrechts in der deutschen Rechtsgeschäftslehre: What You See Is What You Get?, ZEuP 2006, 785, 801 ff.

inkorrekten Fassung den Unternehmer ebenfalls binden, sobald das Informationsverhalten wiederum nach den genannten Regeln Vertragsbestandteil werden; die vorvertragliche Haftung besteht – vorbehaltlich der für § 9 II UWG respective Art. 11a UGP-RL 2005/29/EU bislang ungeklärten Konkurrenzen – ohnehin.

Am weitesten gehen schließlich solche Informationspflichten, die den Unternehmer zu aktiven Äußerungen bei Fehlen bestimmter Merkmale oder Regeln verpflichten. Hier liegt es nahe, im Hinblick auf die genannten Schnittstellennormen sogar die Begründung positiver Vertragspflichten zumindest zu erwägen, wenn und soweit der Informationsstatus über § 312d I 2 BGB Gegenstand des Vertrages wird oder über die Haftung für öffentliche Äußerungen in die berechtigten Qualitätserwartungen des Verbrauchers Eingang findet. Zu dieser Rechtsfolgenreise findet sich jedoch – wie auch beim UWG-Entwurf¹⁴ – in der Entwurfsbegründung zum Regierungsentwurf allenfalls sehr wenig. Dadurch wird das wahre Ausmaß des hier anstehenden Eingriffs in die vertraglichen Konformitätsstandards aus der Begründung nicht wirklich deutlich.

Insgesamt erscheint absehbar, daß das ohnehin nicht allgemein geteilte Dogma von den Informationspflichten als Gründe reiner Wissenserklärungen auch breiter ins Wanken geraten dürfte, weil es weder dem wirtschaftswissenschaftlich begründeten Zweck der Informationen entspricht noch den wachsenden neuen Realitäten der Rechtsfolgenreise. Das aber wäre vor allem für an Informationspflichten reiche Branchen – insbesondere des Finanz- und des Versicherungssektors – ein schwer zu kalkulierendes Risiko, weshalb hier Klärungen durch den Gesetzgeber dringend anzumahnen sind. Für Finanzdienstleistungen ist zwar die Rechtsfolgenreise in § 312d II BGB ohne eine ausdrückliche Kontraktualisierung nach Art von § 312d I 2 BGB geregelt und finden die Haftungen für öffentliche Äußerungen allenfalls ausnahmsweise Anwendung, jedoch gilt auch hier § 9 II UWG/Art. 11a UGP-RL 2005/29/EG (neben der c.i.c.) und damit auch insoweit die Tendenz zur Kontraktualisierung.

2. Reformbedarfe beim Vertragsschluß

Der vorliegende Entwurf der Bundesregierung läßt gleich an mehreren Stellen deutlich werden, daß die zunehmende Verdichtung des vertragsschlußbezogenen Verbrauchervertragsrechts wie auch der Regeln zu Vertragsschlüssen in der digitalen Welt zumindest mittelfristig Modifikationen und Ergänzungen des allgemeinen BGB-Vertragsschlußrechts erfordert.

Das gilt zunächst für den gesamten Bereich der *Dark Patterns*-Verbote, von denen in den hier maßgebenden Richtlinien dasjenige aus Art. 16e Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU umzusetzen war. Die Herausnahme dieses Verbots dürfte im Hinblick auf die damit verbundene Vermeidung vertragsschlußrechtlicher Effekte

¹⁴ Siehe dazu die Kritik bei *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub IV und V.

richtlinienwidrig sein,¹⁵ so sehr auch prinzipiell das autonome deutsche lauterkeitsrechtliche Verbot zu begrüßen ist.¹⁶ Die dazu dringend erforderliche Diskussion sollte nicht zuletzt aus der Politik angestoßen werden und dabei auch das Aufbrechen oder doch die Ergänzung der bisherigen Ordnung für die Willensmängel als eine mögliche Handlungsoption in Aussicht stellen. Vorbild könnten insoweit etwa die Übermittlungsfehler nach § 120 BGB oder die Täuschungsfolgen nach § 123 BGB sein. Die zunehmende Erfassung technischer Gestaltungen des Vertragsschlußrechts als digitalvertragliche Elemente iSv §§ 327a I, 327 ff BGB könnte ebenfalls zu Lösungen beitragen.

Ein zweiter Anlaß für ein Angehen der Rechtsgeschäftslehre und der Vertragsschlußregeln ergibt sich aus der zunehmenden – teilweise auch national autonomen – Regulierung der technischen Gestaltung von Benutzerschnittstellen mit erkennbar privatrechtlicher Zwecksetzung, wie sie sich bereits vor der Umsetzung des „Widerrufsbutton“ im neuen § 356a BGB insbesondere in den §§ 312j, 312k BGB finden. Hier hat weder für den Vertragsschlußbutton noch für die Vertragsaufhebungsbuttons bislang eine hinreichend eingehende Diskussion aus der Perspektive der Rechtsgeschäftslehre stattgefunden (einschließlich der partiell verbraucherfeindlichen bereicherungsrechtlichen Aufhebungsfolge). Das ist auch deshalb bedauerlich, weil insbesondere die Vertragsaufhebungsbuttons bislang nicht imstande sind, vorzeitige Erklärungswerte im Verbraucherverhalten – insbesondere den Ausspruch von Widerruf und Kündigung bereits durch den ersten Klick – auszuschließen, respective treffend einzuordnen. Auch insoweit sollten Fragen von Rechtsgeschäftslehre und Vertragsschlußrecht durch einen breiten wissenschaftlichen und praxisnahen Diskurs erschlossen werden.

Dasselbe sollte ferner für die soeben (s.o. sub 1) angesprochenen Informationsregime erfolgen, die in zunehmendem Maße Vertragsinhalte auf anderen Wegen begründen als mit den Mitteln der Rechtsgeschäftslehre. Das gilt insbesondere für Rechtsfolgen von Informationspflichten im Vertragsrecht (insbesondere § 312d I 2 BGB aber auch § 9 II UWG mit den möglicherweise weitergehenden Folgen vom Art. 11a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU) sowie die Haftung für öffentliche Äußerungen in den Mangelbegriffen der §§ 327e, 434 BGB. Keine dieser Regelungen ist bislang hinreichend auf die allgemeinen Regeln der Vertragsinhaltsbestimmung abgestimmt; das betrifft auch die Frage der Anwendbarkeit einer AGB-Kontrolle, soweit weitergehende Einschränkungen der Privatautonomie nicht eingreifen.

Im Zusammenhang mit dem Vertragsschlußrecht wird auch die im Koalitionsvertrag vorgesehene Bestätigungslösung nach Art. 8 VI VerbraucherrechteRL 2011/83/EU anzugehen sein. Die technischen Schwierigkeiten bei Richtlinienumsetzungen unter Zeitdruck, gemahnen hier eine besonders gründliche Vorbereitung,

¹⁵ In diesem Sinne unten sub VI.3.

¹⁶ Dazu *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub II.2 und VI.

weil für eine gängige Vertragsschlußform in den Kern der Rechtsgeschäftslehre eingegriffen wird. Das gilt etwa für das Zusammenspiel des Schriftformerfordernisses mit der elektronischen Form nach §§ 126 III, 126a BGB iVm der unlängst novellierten eIDAS-VO 910/2014.

Schließlich wäre in einem solchen Prozeß der zunehmende Gebrauch von Kundenpostfächern zu adressieren.¹⁷ Diese führen nicht nur zu erheblicher Rechtsunsicherheit auf beiden Seiten des Marktes, sondern bewirken auch erhebliche Herausforderungen für die etablierte Rechtsgeschäftslehre, die solche Kundenpostfächer zwar prinzipiell ermöglicht, die Frage der Zugangswirkungen bislang aber der richterlichen Konkretisierung überlassen muß. Hier wären gerade auch angesichts der ständig steigenden Zahl solcher zusätzlichen Postfächer und damit des Abgehens von gewöhnlichen Erwartungen der Kundenseite mit ihrer begrenzten Relevanz einiger weniger Empfangsstellen eine politische Aufarbeitung gefragt.

3. *Begrenzte Berücksichtigung der Besonderheiten von Dauerverträgen*

Der vorliegende Gesetzentwurf berücksichtigt – in Umsetzung der genannten Richtlinienvorgaben eher notgedrungen – zahlreiche Besonderheiten von Dauerverträgen nicht hinreichend. Das gilt etwa für die Frage, inwieweit die hier gegenständlichen allgemeinen Regelungen über Widerrufsrechte beim Fernabsatz auch Vertragsänderungen erfassen können, was möglicherweise auch bei ursprünglich im stationären Handel geschlossenen Verträgen mit nachträglicher Änderung im Fernabsatz der Fall sein könnte.

Ansätze zur gezielten Berücksichtigung der Besonderheiten von Dauerverträgen finden sich bislang im vorliegenden Entwurf nur für Finanzdienstleistungen ausdrücklich im Gesetz: Der nunmehr auch zu ändernde § 312 IV BGB unterscheidet für diese zwischen allgemeinen verbrauchervertragsrechtlichen Regeln, die nur bei der erstmaligen Vereinbarung anzuwenden sind, und solchen, die auf jeden nachfolgenden Kommunikationsvorgang Anwendung finden.

Auch im übrigen stellt sich die Frage, ob eine Einschränkung von Widerrufsfolgen in Dauerverträgen nicht eine deutliche Erweiterung der Anwendungsbereiche von Widerrufsrechten vor allem dort ermöglichen könnte, wo keine Drucksituation nach Art des Außergeschäftsraumrechts, sondern lediglich die Distanzprobleme des Fernabsatzrechts ein Widerrufsrecht rechtfertigen.¹⁸

¹⁷ Dazu ausführlich *Schmidt-Kessel/Hanecker*, Verbraucherschutz bei Dauerverträgen (Fn. 9), S. 50-63.

¹⁸ Für einen entsprechenden Vorschlag siehe *Schmidt-Kessel/Hanecker*, Verbraucherschutz bei Dauerverträgen (Fn. 9), S. 16-38.

Entsprechende besondere Regelungsbedarfe finden sich für Informationspflichten – auch für Vertragsänderungen, aber auch für Änderungen der Informationsgegenstände – für die § 312d I 2 BGB möglicherweise notwendige Dynamisierungen sperrt. Gerade für die besonders standardisierten Dauerverträge über Finanzdienstleistungen und deren Informationspflichten gilt die letztgenannte Vorschrift nämlich nicht. Umgekehrt enthalten § 312 V BGB nF und Art. 3 Ib VerbraucherrechteRL 2011/83/EU ein Regime, daß diese Bedarfe für einen kleinen Teilbereich von Dauerverträgen gezielt adressiert und Ausgangspunkt für weitere Überlegungen sein sollte.

Ein Sonderthema für Dauerverträge ergibt sich im vorliegenden Gesetzentwurf aus dem Fehlen einer ausdrücklichen Übergangsregelung für Altverträge, was insbesondere für die Frage des ewigen Widerrufsrechts von Belang ist: Weder Art. 2 FernabsatzFinanzdienstleistungsRL 2023/2637 noch der Regierungsentwurf äußern sich dazu. Das ist mißlich, weil eine Übernahme der deutschen Standards des intertemporalen Vertragsrechts mit ihrer ungeschriebenen *ex nunc*-Anwendung neuer Bestimmungen auf laufende Dauerverträge, soweit keine abweichende Anordnung getroffen wird, nicht in allen Mitgliedstaaten anerkannt ist.¹⁹ Insoweit kann eine künftig von der deutschen Standardlösung abweichende Judikatur des Europäischen Gerichtshofs nicht ausgeschlossen werden – einschließlich unliebsamer Überraschungen für deutschem Recht unterliegende Unternehmen.

IV. Der „Widerrufsbutton“ in § 356a BGB

Mit dem vom Regierungsentwurf vorgeschlagenen neuen § 356a BGB soll der neue Art. 11a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU in das nationale Recht umgesetzt werden. Gegen die Umsetzung selbst ist wenig zu erinnern, das Zusammenspiel mit der Rechtsgeschäftslehre wird allerdings absehbar Schwierigkeiten bereiten.

Wichtig ist jeweils das Grundverständnis der Regelung, daß der Widerrufsbutton nur einen zusätzlichen Weg für den Widerruf eröffnet; gegen das Angebot mehrerer Widerrufsbuttons – etwa auch auf der Seite einer vermittelnden Plattform – bestehen keine Bedenken.

1. Die Umsetzung selbst

Die Umsetzung von Art. 11a Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU durch § 356a BGB hält sich erfreulich nah am Wortlaut der Richtlinienvorgabe.²⁰ Das reduziert

¹⁹ Zum Parallelproblem im Data Act unlängst *Schmidt-Kessel*, Der Übergang zum Data Act – Überlegungen aus Anlaß des Anwendungsbeginns *RD* 2025, 565, 571-573.

²⁰ Dafür bereits *Schmidt-Kessel/Sorgenfrei*, Neue Anforderungen an die Umsetzung Verbraucherschützender Richtlinien – Überlegungen aus Anlaß des Umsetzungsgesetzes zur

sowohl die Fehlerquellen in der Umsetzung als auch möglichen Nachbearbeitungsbedarf im Falle überraschender Auslegungsentscheidungen des europäischen Gerichtshofs.

Damit übernimmt § 356a BGB insbesondere auch das dem deutschen Recht bereits aus § 312k BGB bekannte Zweistufenmodell für Vertragsaufhebungsbuttons.²¹ Diese Zweistufigkeit des Mechanismus, die im Zusammenspiel mit der allgemeinen Rechtsgeschäftslehre nicht ohne Tücke ist (s.u. sub 2), gestattet zumindest bei Nutzung dieses Mechanismus dem Verbraucher die korrekte Zuordnung seines Widerrufs zum einschlägigen Vertrag und schützt zudem vor ungewollten Widerrufen.

Eine sprachliche Abweichung vom Wortlaut der Richtlinie findet sich in § 356 II Nr. 3 BGB, wo die Vorgabe aus Art. 11a Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU, wonach „die Eingangsbestätigung für den Widerruf übermittelt werden wird“, in eine „Soll“-Formulierung überführt wird. Diese läßt die Frage aufkommen, ob der Unternehmer auch im Falle der störungsfreien Erreichbarkeit des vom Verbraucher angegebenen Kommunikationsmittels gegebenenfalls mit dem Versand der Eingangsbestätigung von diesem abweichen darf. Insbesondere in Zeiten der Kundenpostfächer (dazu oben sub III.2) könnte der Unternehmer hier in Versuchung geraten, was auch etwa in Form der Bereitstellung von begrenzten Auswahlmöglichkeiten für den Versand der Eingangsbestätigung geschehen könnte. Die Richtlinie läßt dem Verbraucher – aller Voraussicht nach in den Grenzen des Mißbrauchsverbots – das Wahlrecht, welches Kommunikationsmittel und welche möglichen Nachrichteneingangsadresse dazu verwendet werden soll. § 356a II Nr. 3 BGB macht dies nicht gleichermaßen deutlich. Daher sollte die Formulierung wie folgt geändert werden:

„3. Angaben zum elektronischen Kommunikationsmittel, mit welchem dem Verbraucher eine Eingangsbestätigung für den Widerruf zu übermitteln ist.“

Das erhält den sprachlichen Duktus des Umsetzungsvorschlags und vermeidet die benannten Unsicherheiten.

Klärungsbedürftig für die Anwendung des Widerrufsbuttons und auch für seine Rechtsfolge ist die Risikoverteilung hinsichtlich des richtigen Zeitraums der Auffindbarkeit des Widerrufsbuttons. Sicher dürfte zunächst sein, daß das Fehlen des Widerrufsbuttons während einer tatsächlich laufenden Widerrufsfrist jedenfalls pflichtwidrig ist, wobei zumindest die privatrechtlichen Sanktionen dieses Fehlens

Verbraucherrechterichtlinie, GPR 2013, 242-253; *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung für die Anhörung im Rechtsausschuß des Deutschen Bundestages am 17. April 2013, S. 15-19.

²¹ Er geht u.a. zurück auf *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge für die Anhörung im Ausschuß für Recht und Verbraucherschutz des Deutschen Bundestages am 3. März 2021, S. 8 f. und den Entwurf der Regelung eines Kündigungsbuttons dort S. 20.

unklar bleiben. Im Hinblick auf EU-rechtlich etwa entstehende Kompensationsansprüche kommt aber jedenfalls ein Schadensersatzanspruch des Verbrauchers nach §§ 280 I, 311 II BGB (oder bei digitalem Leistungsteil einer vorgelagerten Vereinbarung §§ 280, 327m BGB) in Betracht, wenn er wegen Fehlens des Widerrufsbuttons den Widerruf nicht rechtzeitig erklärt oder anderweitige Nachteile durch erleidet.

Schwieriger ist die Frage zu beantworten, ob umgekehrt auch die Anzeige des Widerrufsbuttons außerhalb laufender Widerrufsfristen Rechtsfolgen zeitigt. Diese könnte insbesondere den fehlerhaften Eindruck einer noch laufenden Widerrufsfrist hervorrufen, was wiederum die Frage aufwirft, ob eine solche Anzeige damit ein Widerrufsrecht generell oder in bestimmten Einzelfällen zu begründen vermag. Die Frage ist auch deshalb schwer zu beantworten, weil der deutsche Umsetzungsgesetzgeber Art. 6 I lit. k VerbraucherrechteRL 2011/83/EU nicht wortlautgetreu mit Hinweisen auf das Nichtbestehen oder „gegebenenfalls“ die Umstände des Verlustes des Widerrufsrechts umgesetzt hat, sondern in Art. 246 § 1 III EGBGB lediglich Einzelumstände genannt hat. Relevant wird das Zusammenspiel mit dieser Informationspflicht – unabhängig von der Frage einer hinreichenden Umsetzung durch Art. 246a § 1 III EGBGB – vor allem dort, wo die Sichtbarkeit des Widerrufsbuttons der Information nach dieser Vorschrift widerspricht. Da der Informationsstatus – außerhalb von Finanzdienstleistungen – auch hinsichtlich des Nichtbestehens eines Widerrufsrechts nach § 312d I 2 BGB integraler Bestandteil des Vertrages wird, könnte bereits dies dazu führen, daß dem Verbraucher aufgrund unzureichender Information über das Nichtbestehen ein gesetzlich nicht vorgesehenes Widerrufsrecht entsteht. Erst recht kommt eine solche Rechtsfolge in Betracht, wenn der Widerrufsbutton selbst zugleich als Information über ein bestehendes Widerrufsrecht verstanden werden kann. Hier sind die betreffenden Bestimmungen nicht hinreichend aufeinander abgestimmt.

Eine weitere Abweichung vom Wortlaut der Richtlinie, welche für die Rechtsfolgenseite essentiell werden könnte, ergibt sich beim vorgeschlagenen § 356a IV BGB: Danach gilt die Widerrufserklärung des Verbrauchers als dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist zugegangen, wenn er die Widerrufserklärung nach Abs. III vor Ablauf dieser Frist über die Widerrufsfunktion versandt hat, während in der Richtlinie nur allgemeiner von der „Online-Widerrufserklärung im Sinne dieses Artikels“ die Rede ist. Auf den ersten Blick könnte insofern fristwährend auch eine Erklärung durch Auslösen der Widerrufsfunktionen im Sinne von § 356a I BGB („1. Klick“) wirken. Diese Frage wird man bei näherer systematischer Analyse von Art. 11a Verbraucherechte-RL 2011/83/EU wie auch der vorgesehenen Umsetzungsnorm des § 356a BGB zwar verneinen können; das Verhältnis zu Art. 11 VerbraucherrechteRL 2011/83/EU mit seiner Formfreiheit (Abs. I lit. b) und der fristwährenden Wirkungen der Absendung jeder Erklärung in beliebiger Form nach

Art. 11 II VerbraucherrechteRL 2011/83/EU sowie deren Umsetzung in § 355 I 2 bis 5 BGB bedarf jedoch der Klärung (dazu sogleich sub 2).

Eigenständige Regelungen zur Barrierefreiheit sind nicht erforderlich. Im Elektronischen Geschäftsverkehr ergibt sich die Verpflichtung zur Barrierefreiheit bereits aus § 3 BFSG, der auch die Kommunikation im elektronischen Geschäftsverkehr iSv § 1 III Nr. 5 BFSG erfaßt. Damit muß auch der betreffende Button als Dienstleistungselement in der Vertragsabwicklung barrierefrei ausgestaltet sein.

2. Die Rechtsfolgende

Wie bereits angedeutet ist die Regelung von § 356a BGB und Art. 11a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU auf das allgemeine Widerrufsregime nicht hinreichend abgestimmt. Da der Widerrufsbutton lediglich eine zusätzliche Option und eine Erleichterung für den Verbraucher begründet, wird – bei hinreichender Identifizierbarkeit von Verbraucher und des zu widerrufenden Vertrags – die Auslösung der Widerrufsfunktion nach § 356a I BGB („1. Klick“) regelmäßig bereits eine hinreichende Widerrufserklärung nach § 355 I BGB darstellen. Weder die Richtlinie noch die Umsetzungsbestimmungen lassen einen Ausschluß dieser rechtsgeschäftlichen Wirkungen bereits des ersten Klicks erkennen.

Da die weitere Ausgestaltung von § 356a BGB doch auch dem Schutz des Verbrauchers vor irrtümlicher Auslösung des Widerrufs dient, darf die besondere Funktion des zweiten Klicks nach § 356a III BGB in den Fällen der Auslösung des Widerrufs durch den ersten Klick nicht unterlaufen werden. Zwar genügt daher – unter Voraussetzung der hinreichenden Identifizierbarkeit von Verbraucher und zu widerrufendem Vertrag – auch weiterhin die rechtzeitige Auslösung der Widerrufsfunktionen nach § 356a I BGB für die Rechtzeitigkeit, jedoch muß dieser eine so bereits abgesendete Widerrufserklärung „außerplanmäßig“ über den Mechanismus des zweiten Klicks wieder „zurückholen“ können. Richtigerweise muß daher das Ausbleiben des zweiten Klicks, also die Übermittlung nach § 356a III BGB zu einer Beseitigung des erklärten Widerrufs führen. Unter dem Gesichtspunkt des Gestaltungsdogmas, also der nicht-Rückholbarkeit von Gestaltungserklärungen, ist eine solche Rückholung nicht unproblematisch, allerdings ist sie – etwa bei der Wohnraumkündigung wegen Zahlungsverzug – auch nicht völlig unbekannt.

Gleichwohl wird die Lösung solcher Fälle auf Basis der Regelung des Widerrufsbutton nicht unerhebliche Schwierigkeiten bereiten. Ohne eine generelle Integration solcher technischen Gestaltungen in die allgemeine Rechtsgeschäftslehre werden sich diese Schwierigkeiten nicht allgemein lösen lassen und bei jeder entsprechenden Neuregelung einer Kundenschnittstelle für vertragliche Gestaltungsrechte erneut auftreten.

V. Änderungen der Informationspflichten

Nicht unbedingt der Übersichtlichkeit dienlich ist die Aufteilung der Änderungen der Informationspflichten auf die getrennten Artt. 2 und 3 des vorliegenden Artikelgesetzes, von denen Art. 2 den Änderungen des Fernabsatzes von Finanzdienstleistungen durch die FernabsatzFinanzdienstleistungsRL 2023/2673 gewidmet ist, während Art. 3 auf die Umsetzung der Vorgaben der Empowerment Consumer-RL 2024/825 gerichtet ist. Diese Differenzierung soll hier für die Zwecke der Stellungnahme aus Gründen der Übersichtlichkeit beibehalten werden. Dabei ist für die allgemeinen Änderungen der Artt. 246, 246a EGBGB auf den Zusammenhang mit dem lauterkeitsrechtlichen Gesetzgebungsverfahren und die dortigen Überlegungen zu den lauterkeitsrechtlichen Informationspflichten hinzuweisen.²² Angesichts des Ursprungs aus ein und derselben Richtlinie liegt es besonders nahe, die Richtlinienbestimmungen wie auch die Umsetzungsbestimmungen im Zweifelsfalle identisch oder zumindest mit Bezug aufeinander auszulegen.

1. Änderungen Artt. 246, 246a EGBGB zur Stärkung von Verbrauchern in der Transformation

Die spezifisch vertragsrechtlichen Informationspflichten, welche der Regierungsentwurf zur Umsetzung der entsprechenden Regelungen der Empowerment Consumers-RL 2024/825 vorsieht, teilen sich in die allgemeinen Informationspflichten nach Art. 246 EGBGB, auf die im BGB § 312a II 1 unverändert Bezug nimmt und die besonderen Informationspflichten nach Art. 246a BGB für die besonderen Vertriebsformen, die außerhalb der Finanzdienstleistungen von § 312d I 1 BGB in Bezug genommen werden.

Für diese Pflichten sind unterschiedliche Rechtsfolgen gegebener korrekter und inkorrekt sowie ausbleibender Information vorgesehen, wobei nur § 312d I 2 BGB spezifisch auf Informationspflichten eingeht. Wie bereits oben (sub III.1) ausgeführt, ergeben sich Rechtsfolgen aus dem Informationsverhalten des Unternehmers im allgemeinen einerseits vorvertraglich nach den Vorschriften über die c.i.c. sowie aufgrund der Übernahme der betreffenden unionsrechtlichen Pflichten über § 5b IV UWG auch aus § 9 II UWG respective Art. 11a UGP-RL 2005/29/EG.²³ Außerdem kommt bei allgemeinen Informationspflichten die Integration in den Vertrag im Wege der vertraglichen Vereinbarung sowie über die Integration öffentlicher Äußerungen in die Konformitätsstandards nach §§ 327e, 434 BGB in Betracht. Für die Informationspflichten nach Art. 246a EGBGB für die besonderen Vertriebsformen

²² Dazu *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub IV und V.

²³ Zum Streit um die Auslegung und die Richtlinienkonformität der Umsetzung siehe *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub IV.

kommt es aufgrund von § 312d I 2 generell zur Integration des Kommunikationsverhaltens in den Vertrag.²⁴

- a) Der Mechanismus der harmonisierten Mitteilung und der harmonisierten Kennzeichnung nach Art. 22a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU

Für wesentliche Teile der nachfolgend zu besprechenden Informationspflichten hat der europäische Gesetzgeber der Kommission die Befugnis und richtigerweise auch die Rechtspflicht zum Erlass von Durchführungsrechtsakten unter zwei Aspekten eingeräumt: Art. 22a Verbraucherrecht-RL 2011/83/EU enthält diese Kompetenz, die als solche nicht umsetzungsbedürftig ist und die der Konkretisierung von vier einzelnen Informationspflichten dient, nämlich der allgemeinen wie auch der besonderen Informationspflicht betreffend das gesetzliche Gewährleistungsrecht (Artt. 5 I lit. e, 6 I lit. I Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU) und der Kennzeichnung des Bestehens einer gewerblichen Haltbarkeitsgarantie des Herstellers zugunsten des Verbrauchers (Artt. 5 I lit. ea, 6 I lit. Ia VerbraucherrechteRL 2011/83/EU).

Beide Gestaltungen sollen die Erfüllung der Informationspflichten für Unternehmen erleichtern, bezüglich derer es wegen ihres tendenziell rechtsberatenden Charakters unter der alten Fassung der Richtlinie immer wieder Kritik gegeben hatte. In beiden Fällen handelt es sich um Durchführungsrechtsakte im Sinne von Art. 291 AEUV für die die Kommission nach Art. 27a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU von einem Ausschuss im Sinne der KomitologieVO 182/2011 unterstützt wird. Für beide Durchführungsrechtsakte war die Kommission bis zum 27.9.2025 in der Pflicht, um den beteiligten Verkehrskreisen hinreichende Möglichkeiten zur Vorbereitung zu geben. Derzeit ist nicht erkennbar, daß die Kommission den Zeitplan eingehalten hat; im Amtsblatt wurde kein entsprechender Durchführungsrechtsakt veröffentlicht.

Während auf die inhaltlichen Einzelheiten bei den betreffenden Informationspflichten noch näher einzugehen sein wird (s.u. sub b) aa) und c)), stellt sich mit der bereits eingetretenen Verzögerung – neben einer möglichen Haftung der Kommission durch Kostensteigerungen für die betroffenen Unternehmen – die Frage nach möglichen Rechtsfolgen, wenn die erforderlichen Durchführungsrechtsakte bei Anwendungsbeginn des Umsetzungsrechts mit dem 27.9.2026 noch nicht vorliegen. Da die Unternehmer für die Hinweise auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht durch die Neufassung der Richtlinie auf die Verwendung der durch die Durchführungsrechtsakte Erlass vorgeschriebenen harmonisierten Mitteilungen festgelegt sind, stellt sich die Frage, ob diese Verpflichtung bei Ausfall der Durchführungsrechtsakte gegebenenfalls entfallen würde. Die entsprechende Frage läßt sich für die harmonisierte Kennzeichnung des Vorliegens einer gewerblichen Haltbarkeitsgarantie des Herstellers aufwerfen. Richtigerweise entspricht beides jedoch nicht dem Regelungszweck der betreffenden Richtlinienbestimmungen, welche die Information des

²⁴ Dazu bereits oben sub III.1 sowie *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub V.

Verbrauchers gerade nicht an das rechtzeitige Vorliegen einer – gegebenenfalls im Komitologieverfahren blockierten – Durchführungsverordnung knüpfen wollen. Die einschlägigen Informationspflichten greifen daher mit Anwendungsbeginn des Umsetzungsrechts unmittelbar und werden gegebenenfalls später mit Anwendungsbeginn der Durchführungsverordnung modifiziert. Für bereits verfolgte Vertragsschlüsse würde in diesem Fall keine erneute Informationspflicht entstehen, soweit die betreffenden Informationspflichten ausschließlich auf den Vertragsschlußzeitpunkt bezogen.

b) Änderungen der allgemeinen Informationspflichten nach Art. 246 EGBGB

aa) Information über Gewährleistungsrechte und Aktualisierungszeiträume

Art. 246 I Nr. 5 EGBGB verlangt auch künftig – in Umsetzung von Art. 5 I lit. e VerbraucherrechteRL 2011/83/EU – die Information über das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für Waren und über die wichtigsten Elemente dieses Gewährleistungsrechts. Diese schließt die Mindestdauer der Gewährleistung von zwei Jahren ausdrücklich mit ein. Die Information hat in hervorgehobener Weise und unter Verwendung der – durch Durchführungsrechtsakt auf Grundlage von Art. 22a II VerbraucherrechteRL 2011/83/EU (s.o. sub a) formulierten – harmonisierten Mitteilung zu erfolgen.

Für die nähere Konkretisierung der Information und Ausgestaltung des Durchführungsrechtsakts für die harmonisierte Mitteilung fügt Art. 22a III VerbraucherrechteRL 2011/83/EU den bereits genannten wichtigsten Elementen sowie der festgelegten Mindestdauer von zwei Jahren noch den Hinweis hinzu, daß die gesetzliche Gewährleistung nach nationalem Recht länger sein könne. Insofern bedarf es aber keines Hinweises auf die konkreten Fristen nach § 438 I Nr. 1 und 2 BGB sowie die Fristverlängerungen in Falle der Verkäuferarglist nach § 438 III BGB oder der Hinweise auf gegebenenfalls längere Fristen nach § 475e BGB, weil ausweislich der gesetzlichen Formulierung der Informationspflicht durch die Richtlinie in Art. 22a III ein abstrakter Hinweis auf mögliche längere Fristen genügt.

Diese Informationspflicht gilt auch für Waren mit digitalen Elementen, weil Art. 5 I lit. e VerbraucherrechteRL 2011/83/EU ausdrücklich auf die gesamte WarenkaufRL 2019/771 Bezug nimmt. Hingegen bleibt es für digitale Produkte iSv § 327 I 1 BGB bei der generellen Notwendigkeit eines Hinweises auf das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts, für das Inhalte nicht näher angegeben werden müssen. Daß Art. 246 I lit. 5c EGBGB in Umsetzung von Art. 5 I lit. eb VerbraucherrechteRL 2011/83/EU zwischen digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen unterscheidet, sollte im Hinblick auf deren begriffliche Zusammenfassung durch § 327 I 1 BGB im Begriff der digitalen Produkte korrigiert werden.

Für Waren mit digitalen Elementen, für digitale Inhalte und für digitale Dienstleistungen verlangt Art. 246 I Nr. 5d EGBGB (in Umsetzung von Art. 5 I lit. ed VerbraucherrechteRL 2011/83/EU) Angaben zum Mindestzeitraum, für den der Hersteller oder der Anbieter Softwareaktualisierungen bereitstellt. Für diese Fristen sieht Art. 22a Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU keine Konkretisierung durch die harmonisierte Mitteilung vor, so daß die Kommission insoweit auch keine Vorgaben machen darf. Sonstige digitale Inhalte und insbesondere mediale Inhalte sowie sonstige Aspekte digitaler Dienstleistungen erwähnt das Gesetz hier überraschenderweise nicht. Das liegt freilich nicht am Umsetzungsvorschlag, sondern bereits an der Bestimmung der Richtlinie; es dürfte sich um ein Versehen handeln, daß sich aber kaum im Wege der Auslegung oder gar Umsetzung wird korrigieren lassen.

Hinsichtlich dieser drei Informationspflichten kommen auf der Rechtsfolgenreihe die vorvertraglichen Haftungen aus c.i.c. und § 9 II UWG in Betracht, wobei gegebenenfalls auch hier eine Aufhebung als Schutz vor dem unerwünschten Vertrag in Betracht kommt. Zudem kommt neben einer vertraglichen Vereinbarung etwa auch in AGB die Einbeziehung der einschlägigen Informationen nach Art. 246 I Nr. 5, 5b, 5d EGBGB über die Haftung für öffentliche Äußerungen nach §§ 327e III 2, 434 III 1 Nr. 2 lit. b BGB in Betracht.

Allerdings wird man der Konstruktion über Durchführungsrechtsakte nach Art. 22a Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU den Regelungszweck entnehmen müssen, daß es insoweit durch die betreffenden Informationen weder zu einer Ausweitung der Pflichten des Verkäufers respective anbietenden Unternehmers noch der Rechte und Rechtsbehelfe des Verbrauchers kommen soll. Mangels entsprechender Berücksichtigungen dieser Zielsetzung in den einschlägigen Mangelbegriffen wie auch im Haftungstatbestand des § 9 II UWG ergibt sich jedoch kein Ansatzpunkt, um eine solche Haftungsreduzierung bei tatsächlichen Irreführungen oder Falschdarstellungen im Einklang mit dem Durchführungsrechtsakt vorzunehmen. Insofern droht gegebenenfalls eine Haftungsfalle für anbietenden Unternehmen, die aber im Rahmen des Umsetzungs Verfahrens nicht vermieden werden kann.

bb) Information über (Hersteller-)Garantien und Kundendienstleistungen

Zusätzlich findet sich in Art. 246 I Nr. 5c EGBGB eine allgemeine Vorschrift über die Information über das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien, welche Art. 5 I lit. ec VerbraucherrechteRL 2011/83/EU umsetzt. Diese wird ergänzt durch die Bestimmung zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie in Art. 246 I Nr. 5a EGBGB (Umsetzung von Art. 5 I lit. ea VerbraucherrechteRL 2011/83/EU) für solche Herstellergarantien für die gesamte Ware, die ohne zusätzliche Kosten und mit einer Dauer von mehr als zwei Jahren gewährt werden; Voraussetzung ist zudem, daß diese Informationen dem Unternehmer seitens des Herstellers zur Verfügung gestellt worden ist. Der Unternehmer muß

dann die Maßgeblichkeit der Garantie, deren Dauer und einen Hinweis auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung in hervorgehobener Weise in seinen Informationen an den Verbraucher mitteilen und dabei die harmonisierte Kennzeichnung aufgrund eines Durchführungsrechtsakt der Kommission auf Grundlage von Art. 22a IV VerbraucherrechteRL 2011/83/EU verwenden.

Hinsichtlich der harmonisierten Kennzeichnung aufgrund Durchführungsrechtsakt der Kommission nach Art. 22a IV VerbraucherrechteRL 2011/83/EU stellen sich für die möglichen Verspätungen der Kommission mit dem Durchführungsrechtsakt dieselben Fragen wie für die harmonisierte Mitteilung bezüglich des Gewährleistungsrechts. Allerdings ist die harmonisierte Kennzeichnung offensichtlich eher knapp zu verstehen, so daß diese neben die weiteren in der Informationspflicht genannten Einzelinformationen tritt. Das für das Gewährleistungsrecht virulente Problem stellt sich daher für die Herstellergarantien allenfalls marginal.

Auch für die Garantien nach Art. 246 I Nr. 5c und 5a EGBGB ergeben sich Haftungsnormen, die sowohl bei korrekter Information als auch bei nachträglich oder anfänglich inkorrekt Information als auch bei ausbleibender Information Verantwortlichkeiten des Unternehmers auslösen. Sicher nur eingeschränkt von Interesse sind dabei die vorvertraglichen Verantwortlichkeiten aus c.i.c. respective nach § 9 II UWG, während das durch die Vertragsintegration geschützte Erfüllungsinteresse, für das hier neben der vertraglichen Vereinbarung wiederum nur öffentliche Äußerungen und die entsprechenden Mangelbegriffe in Betracht kommen, im Umfang der bestehenden Haltbarkeitsgarantie geschützt wird: Bei fehlerhafter Information über eine tatsächlich nicht bestehende Haltbarkeitsgarantie greife in diesem Fall sogar ein Nacherfüllungsanspruch aus den betreffenden Richtlinien zu Warenkauf und Digitalvertragsrecht, soweit diese einschlägig sind.

Das berührt die zusätzliche Sachfrage, ob gewerbliche Haltbarkeitsgarantien nach Art. 246 I Nr. 5c und 5a EGBGB über den Anwendungsbereich des harmonisierten Kauf- und Digitalvertragsrechts hinausgehen. Da die entsprechenden Vorschriften keine Einschränkungen auf bestimmte Vertragstypen erkennen lassen, greifen sie gerade auch dann, wenn unionsrechtliches Gewährleistungsrecht fehlt, und beeinflussen insoweit die nach nationalem Recht geschuldet Qualitäten und Konformitäten.

cc) Information zur Reparierbarkeit

Jenseits der lauterkeitsrechtlichen Pflicht zur Information über die Reparierbarkeit nach § 5 II Nr. 1 UWG²⁵ verlangt Art. 246 I Nr. 9 EGBGB die Angabe eines auf Grundlage von auf Unionsebene festgelegten harmonisierten Anforderungen ermittelten Reparierbarkeitswert der Ware und bezieht sich damit auf delegierte

²⁵ Dazu *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub V.1.

Rechtsakte zum Designrecht, von denen derzeit lediglich solche zur Energieverbrauchskennzeichnung aber keine zum Reparierbarkeitswert vorliegen; ohnehin entsteht hier ein erhebliches Informationsproblem für den Handel, der sich hinreichend zuverlässig über die Reparierbarkeitswerte erfüllen können muß. Vorläufig bleibt es daher stattdessen bei der Anwendbarkeit von Art. 246 I Nr. 10 EGBGB dem die Pflicht zur Stellung besonderer Informationen über die Verfügbarkeit, die geschätzten Kosten und das Verfahren für die Bestellung von Ersatzteilen, über die Verfügbarkeit von Reparatur und Wartungsanleitungen sowie Reparatursbeschränkungen genannt werden. Die beiden Bestimmungen setzen Art. 5 I lit i und j Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU um.

Auch aus der Erfüllung dieser Pflicht können sich erhebliche Rechtsfolgen ergeben, wobei auch hier die vorvertraglichen Haftungen aus c.i.c. und nach § 9 II UWG praktisch geringere Bedeutung haben werden. In beiden Fällen handelt es sich richtigerweise sowohl um öffentliche Aussagen im Sinne der Mangelbegriffe als auch mögliche Vertragsinhalte. Da es insoweit auch um Merkmale der jeweiligen Leistungsgegenstände (Ware oder digitales Produkt) geht, bereitet die Integration in die geschuldete Beschaffenheit keine rechtstechnischen Schwierigkeiten.

c) Die Informationspflichten zu den besonderen Vertriebstypen nach Art. 246a EGBGB

Art. 246a EGBGB wird nach dem Regierungsentwurf um eine Reihe besonderer Informationspflichten ergänzt, die – neben den allgemeinen Rechtsfolgen des Informationsverhaltens des Unternehmers – jeweils auch zur Integration der gegebenen Informationen in die betreffenden Verbraucherverträge nach § 312d I 2 BGB führen.

Das gilt zunächst für die modifizierten Erwartungen an die Mitteilung von Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, die nunmehr auch den Hinweis auf umweltfreundliche Liefermöglichkeiten enthalten müssen (Art. 246a § 1 I 1 Nr. 10, Art. 6 I lit. g VerbraucherrechteRL 2011/83/EU). Sowohl hinsichtlich der vorvertraglichen Haftung als auch hinsichtlich der Vertragshaftung durch Kontraktualisierung als öffentliche Äußerung oder über die Integration der gegebenen Informationen nach § 312d I 2 BGB führt der fehlende Hinweis auf bestehende umweltfreundliche Liefermöglichkeiten zur Pflichtverletzung des Unternehmers.

Da die Anlieferung nach der Systematik der VerbraucherrechteRL 2011/83/EU qua Art. 20 der Richtlinie Gegenstand der vertraglichen Leistungserwartungen geworden ist, kommt insoweit auch eine Mangelhaftigkeit der betreffenden Waren in Betracht: die Umweltfreundlichkeit der Lieferung wird hier gegebenenfalls zum Qualitätsmerkmal der Ware. Das gilt sowohl im Falle der unkorrekten Angabe als auch im Falle ausbleibender Information über tatsächlich bestehende Liefermöglichkeiten. Ausgelöst werden dementsprechend (auch) die Rechtsfolgen der Gewährlei-

stung nach der WarenkaufRL 2019/771. Die Wirkungen der Informationen sind jedoch nicht auf die dort genannten Kaufverträge beschränkt, sondern betreffen auch etwa Mietverträge des Verbrauchers.

Im übrigen kopieren Art. 246a § 1 I 1 Nr. 11 bis 11c EGBGB die entsprechenden Informationspflichten nach Art. 246 I Nr. 5 bis 5d EGBGB, wenngleich unter Auslassung der Informationspflicht betreffend das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien, die sich bereits qua früherer Richtlinienumsetzung in Art. 246a § 1 I 1 Nr. 12 EGBGB findet. Insofern ergibt sich hinsichtlich des Pflichteninhalts keinerlei Unterschied zu den Ausführungen zu Art. 246 EGBGB (siehe oben sub V.1.b)). Die Information über eine Haltbarkeitsgarantie nach Art. 246a § 1 I 1 Nr. 11a EGBGB wird zusätzlich zum Bestandteil der im Rahmen der Buttonlösung nach § 312j BGB zu erteilenden Informationen.

Auf der Rechtsfolgende wirkt nun jedoch § 312d I 2 BGB auch hier, sodaß die Angaben aufgrund dieser Informationspflichten jeweils Gegenstand des Vertrages werden, was auch Folgen für Angaben bestehender Garantien und Kundendienstvorgaben ergibt. Die Anwendbarkeit von § 312d I 2 BGB hat insbesondere zur Folge, daß es auch für Fernabsatz- und Außergeschäftsraumverträge für die Integration der betreffenden Qualitäten in die vertraglichen Pflichten des Unternehmers nicht darauf ankommt, ob eine entsprechende einbeziehende Vereinbarung geschlossen worden ist oder die Mangelbegriffe für die betreffenden Angaben als öffentliche Äußerungen in den Vertrag hineinziehen.

Wie für die allgemeinen verbraucherschützenden Informationspflichten nach Art. 246 EGBGB finden sich ferner auch hier die Pflicht zur Information über einen ermittelten Reparierbarkeitswert und für den Fall des Fehlens eines solchen Wertes eine ausführliche Informationspflicht betreffend Reparatur und Wartung (Art. 246a § 1 I 1 Nr. 20 und 21 EGBGB; Art. 6 I lit. u und v VerbraucherrechteRL 2011/83/EU). Auch hier gibt es auf der Pflichtenseite keine Unterschiede zu den allgemeinen Informationspflichten und auch hier greift hinsichtlich der erteilten Informationen § 312d I 2 BGB und begründet entsprechende Vertragspflichten unabhängig von der Anwendbarkeit der Regeln über öffentliche Äußerungen nach §§ 327e, 434 BGB. Auch insoweit hat die Reparierbarkeit also Relevanz für das Erfüllungsinteresse des Verbrauchers und sie schließt hier – anders als für die allgemeinen Informationspflichten – auch Vertragstypen mit ein, die wieder der WarenkaufRL 2019/771 noch der DigitalvertragsRL 2019/770 unterfallen, etwa Mietverträge.

2. Änderungen für Finanzdienstleistungen

Für die in Art. 246b EGBGB – in Umsetzung von vor allem Art. 16a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU – neu gefaßten Informationspflichten ist zunächst darauf hinzuweisen, daß von den im Allgemeinen einschlägigen Rechtsfolgenregelungen

§ 312d I 2 BGB und die Haftungen für öffentliche Äußerungen keine Anwendung finden. Das gilt jedoch nicht für die Haftung nach § 9 II UWG und Art. 11a UGP-RL 2005/29/EG, die – unabhängig von der Vertriebsform – auch für Finanzdienstleistungen zur Anwendung gelangen. In diesem Sinne ist hier der Streit um die richtige Umsetzung von Art. 11a UGP-RL 2005/29/EG und die Begründung von Ansprüchen auf das Erfüllungsinteresse²⁶ von besonderer Bedeutung für den Finanzsektor.

Soweit ersichtlich folgt die Umsetzung der Richtlinienvorgaben in Art. 246b §§ 1-3 EGBGB den unionsrechtlichen Anforderungen, wobei einzelne Anforderungen besonders herausstechen.

Das gilt zunächst für die Pflicht zur Information über die Konsequenzen bei Zahlungsverzug oder Zahlungsausfall nach Art. 246b § 1 I Nr. 8 EGBGB. Von Bedeutung ist dabei, daß diese Information auch die Konsequenzen entsprechender Eintragungen in Registern wie der Schufa werden umfassen müssen, weil diese Informationen für die nachfolgende Teilnahme des Verbrauchers am Wirtschaftsverkehr gerade auch bei Sanierungsvereinbarungen unterhalb von Verbraucherinsolvenz und Restschuldbefreiung mit idR jahrelang fortgeschriebenen negativen Einträgen signifikante Auswirkungen hat.

Für die Pflicht nach Art. 246b § 1 I Nr. 9 EGBGB zur Information, daß der Preis auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert worden ist, vermißt man in der Begründung des Regierungsentwurfs den Hinweis darauf, daß daneben weitere Anforderungen an den Finanzdienstleister nach Art. 22 DSGVO bestehen, die nicht schon durch die Information nach Art. 246b § 1 I Nr. 9 EGBGB erfüllt sind. Dasselbe gilt bei Einsatz entsprechender Systeme für das Zusammenspiel mit den Anforderungen der KI-VO.

Für die formalen Anforderungen an die Information enthält Art. 246b § 2 I 2 EGBGB hilfreiche Anforderungen an die Barrierefreiheit.²⁷ Die Regelung ist jedoch offensichtlich nicht auf die Regelungen des BFSG abgestimmt, das ausweislich § 1 III Nr. 3 BFSG generell für Bankdienstleistungen an Verbraucher²⁸ und ganz allgemein für den elektronischen Geschäftsverkehr (§ 1 III Nr. 5 BFSG) zur Anwendung gelangt. Es ist nicht ersichtlich, daß daneben eine Sonderregelung wie Art. 246b § 2 I 2 EGBGB erforderlich ist, wie sich beide zueinander verhalten und inwieweit die Informationsanforderung mit den Vorgaben der einschlägigen Richtlinie (EU)

²⁶ Dazu oben sub III.1 sowie *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub IV.

²⁷ Für ein entsprechendes Erfordernis bereits *Aßfalz*, Die Integration des Finanzdienstleistungsfernabsatzrechts in die Verbraucherrechterichtlinie und eine neue „Widerrufsfunktion“, GPR 2023, 247, 255, auf den die Begründung des Regierungsentwurfs verweist.

²⁸ Zum Begriff vgl. § 2 Nr. 24 BFSG.

2019/882 vereinbar ist. Hier sollte eine Abstimmung – auch aus Gründen der Bürokratiebegrenzung – noch erfolgen.

Die in Art. 246b § 3 EGBGB vorgegebenen Erläuterungen sind Bestandteil der oben (sub III.1 und 2) angesprochenen allgemeinen Thematiken zu den Rechtsfolgen von Informationspflichten – hier spezifischer der Erläuterungen – wie auch zum Vertragsschluß.

VI. Sonstige Änderungen des allgemeinen Verbrauchervertragsrechts der §§ 312 ff., 355 ff. BGB

1. Änderungen in § 312 BGB

Die vorgesehenen Änderungen in § 312 BGB dienen vorrangig der redaktionellen Verbesserung der Umsetzungsregelung und sind in diesem Sinne zu begrüßen. Einzig die Verlagerung der Legaldefinition aus dem sachlich einschlägigen § 312 V BGB in § 312 II Nr. 1 BGB überzeugt nicht und verwirrt eher. Die Definition sollte dort verbleiben, wo sie auch wegen des Sachzusammenhangs gesucht würde. Falls Ziel der Änderung ein „Vorrücken“ der Definition sein sollte, würde es sich eher anbieten, in § 312 I BGB die Anwendbarkeit auf Finanzdienstleistungen klarzustellen und bei dieser Gelegenheit zu definieren. An der ohnehin überschießenden Anwendungsbereichsbestimmung in § 312 Ia BGB (Anwendung auf alle Verbraucherverträge einschließlich Finanzdienstleistungen statt wie Art. 3 Ia VerbraucherrechteRL nur auf – weiter eingeschränkte – digitale Produkte) ändert sich bei allen drei möglichen Regelungsorten ohnehin nichts.

Nicht begründet wird vom Regierungsentwurf ein wesentlicher Teil der Änderung von § 312 V BGB über Finanzdienstleistungen. Die Vorschrift führt in Satz 1 – insoweit unverändert und bislang überschießend (vgl. Art. 3 III lit. d aF VerbraucherrechteRL) – zur Anwendung von §§ 312-312h BGB einschließlich des Außergeschäftsraumvertragsrechts bei Finanzdienstleistungen und schränkt diese zugleich auf den ersten (Rahmen-)Vertragsschluß ein, so daß die Vorschriften auf weitere Vorgänge keine Anwendung mehr finden. Von dieser Einschränkung macht § 312 V 2 BGB bislang eine Ausnahme für § 312a I, III, IV und VI BGB (Telefonanrufe, Nebenpreise allgemein und für Zahlungsmittel sowie jeweils die Überwindung von § 139 BGB), die auch bei jedem weiteren Vorgang zur Anwendung kommen. Künftig soll nach dem Regierungsentwurf für die weiteren Vorgänge nunmehr § 312a V BGB (Hotline-Kosten) zur Anwendung gelangen, während die bisherigen Bestimmungen nicht mehr genannt werden, ohne daß die Begründung dies erklärt. Unionsrechtlich ist dagegen nichts zu erinnern, weil der neue Art. 3 Ib VerbraucherrechteRL 2011/83/EU für die weiteren Vorgänge nur Art. 21 VerbraucherrechteRL

2011/83/EU für die weiteren Vorgänge ausdrücklich nennt.²⁹ Richtigerweise wäre auch eine Beibehaltung der bisherigen breiteren Anwendbarkeit von § 312a BGB auf Finanzdienstleistungen unionsrechtlich zulässig: Stationär abgeschlossene und Außergeschäftsraumverträge fallen auch insoweit nämlich schon nicht in den Anwendungsbereich der Richtlinie und damit auch nicht der Vollharmonisierung nach deren Art. 4. Für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen käme hingegen aufgrund der Struktur von Art. 3 Ib VerbraucherrechteRL eine Sperrwirkung in Betracht, jedoch würde diese nicht zu den besonderen Regelungszwecken – gerade auch in den Fällen von Art. 3 Ib Uabs. 3 und 4 VerbraucherrechteRL 2011/83/EU – der betreffenden Vorschriften passen, die durchweg auch nachfolgende Vorgänge adressieren. Rechtspolitisch ist die Zurückdrängung insbesondere für die Regelung zur elektronischen Kontaktaufnahme nach § 312a I BGB zweifelhaft, aber auch die Nebenpreisregelungen funktionieren durch rahmenvertragliche Berücksichtigung nur dann, wenn in späteren Vorgängen keine davon abweichenden Nebenpreise vereinbart werden. Die Streichung von § 312 VI BGB aus Abs. V 2 ist jedenfalls ein Redaktionsversehen. Insgesamt sollte statt der vorgesehenen Ersetzung von § 312 V 2 BGB lediglich zusätzlich § 312a V BGB in die Liste der auf weitere Vorgänge anzuwendenden Bestimmungen aufgenommen werden.

Der neue § 312 IV BGB (bislang Abs. VI zu Versicherungen) bleibt *lex specialis* zu Abs. V (Finanzdienstleistungen) und sollte diesem daher auch weiterhin nachfolgen und auch ausdrücklich als Abweichung von Abs. V kenntlich gemacht werden. Die damit verbundene Herausnahme von Versicherungsverträgen als einziger Finanzdienstleistung aus dem Regelwerk der Außergeschäftsraumverträge bleibt wegen Art. 3 lit. d VerbraucherrechteRL 2011/83/EU zulässig und damit nationale rechtspolitische Frage. Die Bestimmungen über Außergeschäftsraumverträge paßten allerdings auch bei rechtspolitischer Entscheidung für eine Anwendung sowohl beim Widerrufsrecht als auch bei den Informationspflichten nur sehr eingeschränkt zu den Eigenheiten des Versicherungsvertrages und bedürften erheblicher Anpassungen.

2. Ergänzung von § 312a I BGB

Die Änderung von § 312a I BGB ergänzt den Absatz vor allem um einen zweiten Satz, wonach der Verbraucher vom Unternehmer in Kenntnis zu setzen ist, wenn der Anruf aufgezeichnet wird oder aufgezeichnet werden könnte. Das entspricht ohnehin bereits der Rechtslage (§ 201 StGB). Die Beschränkung des – durch Art. 16a

²⁹ Insoweit ist die Umsetzung überschießend, weil Art. 3 Ib VerbraucherrechteRL nur für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen gilt, während die von § 312 V 1 und 2 BGB mit erfaßten sonstigen Vertriebsformen nicht in den Anwendungsbereich der Richtlinie und damit auch nicht unter die Vollharmonisierung fallen.

III 2 VerbraucherrechteRL 2011/83/EU erforderlichen – Satzes 2 auf Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen eröffnet nun aber den Umkehrschluß für den gesamten übrigen Bereich der Kommunikation mit Verbrauchern; schlimmstenfalls droht aus dem zivilrechtlich veranlaßten Umkehrschluß strafrechtlich ein Rechtfertigungsgrund. Auch für den Anwendungsbereich von Art. 16a III 2 VerbraucherrechteRL 2011/83/EU droht eine solch Rechtfertigungsargumentation. Ich empfehle daher die Richtlinienbestimmung nicht in dieser Form umzusetzen und im Ausschußbericht stattdessen auf die Strafbarkeit der Aufzeichnung ohne Einwilligung des Verbrauchers nach § 201 StGB zu verweisen, deren Wirksamkeit die Inkennzeichnung voraussetzt.

3. Das fehlende vertragsrechtliche Verbot von Dark Patterns

Unzureichend ist der Regierungsentwurf für die vertragsrechtliche Anordnung eines Verbots von *Dark Patterns* für Finanzdienstleistungen im Fernabsatz, das Art. 16e Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU verlangt. Die Bundesregierung hat durch den Entwurf zur UWG-Reform vorgeschlagen, diese Regelung in Nr. 33 Anhang UWG umzusetzen und damit ein – auf Finanzdienstleistungen im Fernabsatz begrenztes – lauterkeitsrechtliches Verbot der *Dark Patterns* zu etablieren.³⁰

Die Herausnahme dieses Verbots aus der vertragsrechtlichen Umsetzung dürfte im Hinblick auf die damit verbundene Vermeidung vertragsschlußrechtlicher Effekte richtlinienwidrig sein, so sehr auch prinzipiell das autonome deutsche lauterkeitsrechtliche Verbot zu begrüßen ist.³¹ Auch unabhängig vom Regelungsort und den Rechtsfolgen dieses besonderen Verbots stellt sich für die zahlreichen Bestimmungen, die sich als *Dark Patterns*-Verbote inzwischen im Unionsrecht finden, die Frage nach einer allgemeinen vertragsrechtlichen Erfassung manipulativer Vertragspraktiken. Da das Unionsrecht hier regelmäßig keine vertragsschlußrechtlichen Rechtsfolgen ausdrücklich vorgibt und Ableitungen auf dem *effet utile* bislang fehlen, bleibt insoweit Raum für autonome nationale Überlegungen. Insbesondere wird sich die Frage stellen, ob manipulative Praktiken, die keine Irrtümer iSv §§ 119, 123 BGB auslösen, künftig als Willensmängel iSv der allgemeinen Rechtsgeschäftslehre unterfallen sollen. Zugleich ist damit zu rechnen, daß die durch Art. 16e Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU nunmehr klar vertragsrechtlich aufgeworfene Frage nicht den Rechtsfolgen dieser Verbote auch durch Vorlagen zu dieser Bestimmung geklärt werden wird. Dazu nimmt die hier vorgeschlagene Nichtumsetzung von Art. 16e Verbraucherrechte-RL 2011/83/EU im Vertragsrecht vielen nationalen Gerichten die Gelegenheit.

³⁰ Dazu *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub II.2 und VI (auch zu den Bedenken gegen eine Beschränkung des Anwendungsbereichs).

³¹ Siehe nochmals *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme 3. UWG-ÄndG, sub II.2.

4. *Ausweitung von § 312l BGB auf Finanzdienstleistungen*

Zu begrüßen ist die Ausweitung der Pflichten von Online-Marktplätzen nach § 312l BGB und Art. 246d EGBGB auf Marktplätze für Finanzdienstleistungen. Diese – teilweise auch über § 327d ff. BGB durchsetzbare – Qualitätsanforderung beseitigt auch einige bislang denkbare Schwierigkeiten für Online-Marktplätze mit Hybridangeboten oder Finanzierungsangeboten für sonstige Leistungen.

5. *Modifikation von § 356 BGB („ewiges Widerrufsrecht“)*

§ 356 III und IV BGB reformiert das Widerrufsrecht hinsichtlich der Anforderungen an den Fristlauf. Dazu wird in § 356 III 1 BGB zunächst die allgemeine Regelung für den Widerruf bei den besonderen Vertriebsformen übernommen und in S. 2 davon abweichend der Fristbeginn für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen geregelt; maßgebend sind hier die Unterrichtung nach Art. 246b § 2 I EGBGB sowie der Erhalt der Vertragsbedingungen (der nicht gleichbedeutend mit dem Zugangsbegriff ist, weil einerseits keine Kenntnismaherwartung besteht, andererseits die Zugangsrisiken hinsichtlich Briefkästen, Kundenpostfächer etc. beim Unternehmer liegen).

Für das endgültige Erlöschen des Widerrufsrechts – einschließlich des Ausschlusses des sog. „ewigen Widerrufsrechts“ – übernimmt zunächst § 356 IV 1 BGB für die allgemeinen Fälle der besonderen Vertriebsformen die Regelung des bisherigen § 356 III 2 BGB a.F. Davon abweichend enthält nun auch § 356 IV 2 BGB eine Sonderregelung für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, die für den Lauf der Höchstfrist für den Widerruf allein auf die Information Art. 246b § 1 I Nr. 16 EGBGB abstellt.

Insgesamt entspricht diese Neuregelung nunmehr den erneuerten Richtlinienvorgaben des Unionsrechts. Sie ist aber auch – im Grundsatz – rechtspolitisch zu begrüßen, weil die Nutzung des „Widerrufsjokers“ außerhalb von Situationen echter Schutzbedürftigkeit in jüngerer Zeit zugenommen haben. Auf diese Weise läßt sich dem drohenden Reputationsverlust des Widerrufsrechts als Schutzinstrument in schwierigen Vertragsschlußsituationen hoffentlich angemessen entgegenwirken. Zusätzlich sei der Hinweis gestattet, daß einer der Gründe für die Problematik die nach wie vor fehlende Abstimmung der Widerrufsfolgen auf Dauerverträge bildet³² – vor allem beim Fernabsatz und eher weniger in den Drucksituationen des Außergeschäftsraumrechts. In diesem Sinne ist das pauschale Widerrufsrecht im Fernabsatz auch nicht die geeignete Reaktion auf Dark Patterns, denen mit anderen beigegeben werden sollte.

³² Dazu *Schmidt-Kessel/Hanecker*, Verbraucherschutz bei Dauerverträgen (Fn. 9), S. 16-38.

6. Die Umsortierung von §§ 356b-356f BGB

Die Umsortierung der §§ 356b-356f BGB ist nachvollziehbar und sinnvoll. Die Erläuterung zum bisherigen § 356d BGB ist kaum verständlich, aber zutreffend.

VII. Verbraucherdarlehensrechtliche Änderungen

Die verbraucherdarlehensrechtlichen Änderungen sind nur begrenzt rechtspolitisch einzuordnen und vor allem Folge der Komplexität des Systems der verschiedenen einschlägigen Richtlinien im Bereich des Verbraucherdarlehensrechts. Sie sind vor allem ein Beleg für die Notwendigkeit einer vereinfachenden Kodifizierungsrichtlinie. Das betrifft hier für die (geänderte) Rangregelung für finanzdienstleistungrechtliche *leges speciales* in Art. 16a X VerbraucherrechteRL 2011/83/EU.

VIII. Die Änderung des Behandlungsvertragsrechts

Die Änderungen des Patientenvertragsrechts gelten zunächst der begrifflichen Trennung von elektronischer Patientenakte nach §§ 341 ff. SGB V und der bürgerlich-rechtlichen Behandlungsakte. Diese Abgrenzung der Begriffe voneinander ist sinnvoll. Gegenstand der Einsicht bleibt – vorbehaltlich eines Ausschlusses nach § 630g II BGB – die vollständige Akte; das folgt nicht allein dem parallelen und strafbewehrten Auskunftsanspruch nach Art. 15 DSGVO, sondern auch aus der Formulierung die „gesamte ihn betreffende Behandlungsakte“.

Die Änderung von § 630g BGB ist dadurch veranlaßt, daß nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs³³ der datenschutzrechtliche Auskunftsanspruch nach Art. 15 DSGVO der Entgeltregelung des bisherigen § 630g II 2 BGB aF entgegensteht. Dabei darf die Perspektive nicht auf Art. 15 DSGVO verengt werden, weil einerseits möglicherweise weitere datenschutzrechtliche Auskunftsansprüche bestehen (vgl. nur § 22 TDDDG) und andererseits ähnliche Probleme auch für Informationspflichten wie Artt. 13, 14 DSGVO auftreten können.

Der Regierungsentwurf strebt einen Gleichlauf des Rechts zur Einsichtnahme mit dem datenschutzrechtlichen Auskunftsanspruch an, was im Grundsatz zu begrüßen ist. Allerdings sollte dabei – anders als nach dem Regierungsentwurf und erst recht anders als nach dem Änderungsantrag der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Ausschussdrucksache 21(6)31 – technisch stärker auf die Trennung der Regelungsebenen geachtet werden. Art. 15 DSGVO regelt einen datenschutzrechtlichen Auskunftsanspruch, § 630g BGB ein behandlungsvertragliches Einsichtsrecht; beide

³³ EuGH, 26.10.2023, C-307/22.

Regime unterliegen unterschiedlichen Regelungslogiken und Zwecksetzungen, die nicht mehr als für den Gleichlauf nötig durchbrochen werden sollten.

Der Regierungsentwurf identifiziert außer der Entgeltfrage (Art. 15 V DSGVO) als Punkte des Abstimmungsbedarfs die Leistungszeit (Art. 12 III DSGVO), die Form der Übermittlung (Art. 15 III 1 DSGVO) sowie in dem Fall, daß die Ablehnung von Auskunft und Einsicht bei Entgegenstehen erheblicher therapeutischer Gründe oder sonstiger erheblicher Rechte Dritter erfolgt.

Auskunfts- und Einsichtsrechte wie § 630g BGB kennt das Privatrecht viele insbesondere in § 666 BGB aber auch etwa beim Handelsvertreter nach § 87c HGB. Diese Rechte ergänzen nicht etwa das Datenschutzrecht,³⁴ sondern sie bilden eigenständige vertragliche Rechte, die auf den Leistungsaustausch bezogen sind; dementsprechend lösen Verstöße auch keine Haftung für immaterielle Schäden nach Art. 82 DSGVO aus. Eine Abgrenzung auf derselben Regelungsebene wird dem nicht gerecht. Das zeigt sich etwa daran, daß bei dann konsequenter datenschutzrechtlicher Qualifikation die Geltendmachung von § 630g BGB etwa die Konsequenzen nach § 327q BGB auslösen könnte. Die Nivellierung mit dem Datenschutzrecht könnte zudem die Anwendbarkeit des Art. 82 DSGVO gerade eröffnen.

Dementsprechend sollte die Neuregelung auch in der Regelungstechnik strikt zwischen vertragsrechtlichen und datenschutzrechtlichen Anordnungen trennen. Zudem sollte die systematische Grenzlinie anders gezogen werden, als dies der Regierungsentwurf vorsieht: Zentral dafür ist zunächst die Klarstellung, daß § 630g BGB datenschutzrechtliche Auskunftsrechte und Informationspflichten des Betroffenen im Grundsatz unberührt läßt. Davon wäre dann die für § 630g II BGB vorgesehenen Ausschlüsse wegen therapeutischer Notwendigkeit und Rechten Dritter eine Ausnahme, die auch in diesem Sinne geregelt werden sollte.

Die Frist, innerhalb derer die Einsicht zu gewähren ist, muß nicht an diejenige nach Art. 12 III DSGVO angeglichen werden. Für die behandlungsvertraglichen Zwecke, die auch die Aktenübersendung einschließen, genügen § 271 BGB („sofort“) und die dazu entwickelten Regeln vollkommen; die Fristverlängerungsoption nach Art. 12 III 2 DSGVO ist gerade für den Fall der Aktenübersendung wenig hilfreich, zumal Behandlungsnotwendigkeiten der Verlängerung gerade entgegenstehen können, während diese gleichzeitig datenschutzrechtlich akzeptabel erscheinen mag.

Der vollständige Verweis auf Artt. 12 V, 15 III DSGVO für die Entgelte paßt gleichfalls nicht zu den behandlungsvertraglichen Zwecken des § 630g II 2 BGB. Das Gesetz sollte sich behandlungsvertraglich auf die Anordnung der Unentgeltlichkeit der ersten Abschrift beschränken aber auch dem Umstand Rechnung tragen, daß es behandlungsvertraglich zusätzliche Gründe einer Unentgeltlichkeit geben kann, die in Art. 12 V, 15 III DSGVO nicht abgebildet werden. Eine Abstimmung auf das

³⁴ Es geht – anders als in § 34 BDSG – nicht um Datenschutzrecht.

allgemeine ärztliche Vergütungsrecht insbesondere auf die GOÄ – die als Rechtsverordnung in einem Nachrangverhältnis zum BGB stünde – ist nicht erkennbar.

Schließlich sollte für die Ablehnung von Auskunft und Einsicht bei Entgegenstehen erheblicher therapeutischer Gründe oder sonstiger erheblicher Rechte Dritter klar zwischen der behandlungsvertraglichen Ablehnung und deren Durchschlagen auf Art. 15 I, III DSGVO unterschieden werden; an dieser Stelle fehlt systematisch zudem die entsprechende Einschränkung der Informationspflichten nach Art. 13, 14 DSGVO.

Die vorgesehene Regelung in § 630g III BGB ist zwar ausdrücklich auf das Recht nach Abs. 1 bezogen, jedoch läßt die Gestaltung auch Auslegungen zu, welche – nach dem Vorbild etwa von Art. 2^{terdecies} italienischer Codice della Privacy³⁵ – auch die Rechtsnachfolge in personenbezogene Daten und Positionen unter der DSGVO adressiert. Die für die bisherige Fassung eindeutige Beschränkung auf die vertragsrechtliche Position würde mit der Neufassung in Frage gestellt.

Nach alledem sollte § 630g BGB künftig lauten:

„(1) Dem Patienten steht das Recht auf Einsicht in die gesamte ihn betreffende Behandlungsakte zu. Für die Einsichtnahme in die Behandlungsakte gilt § 811 entsprechend. Der Patient kann auch Abschriften von der Behandlungsakte verlangen. Die erste Abschrift wird unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

(2) Das Recht nach Absatz 1 besteht nicht, soweit erhebliche therapeutische Gründe oder sonstige erhebliche Rechte Dritter entgegenstehen. Die Ablehnung der Einsichtnahme ist zu begründen.

(3) Im Fall des Todes des Patienten stehen die Rechte nach Absatz 1 zur Wahrnehmung der vermögensrechtlichen Interessen seinen Erben mit der Maßgabe zu, dass die Erben die entstandenen Kosten zu erstatten haben. Gleiches gilt für die nächsten Angehörigen des Patienten, soweit sie immaterielle Interessen geltend machen. Die Rechte sind ausgeschlossen, soweit ihrer Geltendmachung der ausdrückliche oder mutmaßliche Wille des Patienten entgegensteht.

(4) Datenschutzrechtliche Rechte des Betroffenen bleiben von Absätzen 1 bis 3 unberührt, soweit in diesem Absatz nichts anderes geregelt ist. Soweit datenschutzrechtliche Auskunftsanträge und Informationspflichten unentgeltlich zu erfüllen sind,

³⁵ Dazu *Bonetti*, *Dati personali ed „eredità digitale“ dell'interessato – Un'indagine tra Codice della privacy e regime delle successioni mortis causa / Personenbezogene Daten und „digitaler Nachlass“ der betroffenen Person – Eine Untersuchung zwischen dem Codice della privacy und den Regelungen der Rechtsnachfolge von Todes wegen*, Diss. Verona/Bayreuth 2024.

steht dies Entgelten für Einsichten nach Absatz 1 entgegen. Der Ausschluss des Einsichtsrecht nach Absatz 2 steht im Verhältnis zwischen Behandelndem und Patienten auch datenschutzrechtlichen Auskunftsansprüchen und Informationspflichten entgegen.“

IX. VVG-Änderungen

Von den vorgeschlagenen Änderungen des VVG ist prinzipiell zu begrüßen.

Hinsichtlich der Informationspflichten nach Art. 16a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU bedarf es wegen der in dessen Abs. X angeordneten Subsidiarität keiner Anpassung.³⁶ Das gilt erst recht, soweit die Bestimmungen der VVG-InformationspflichtenVO auch auf stationär und in Außergeschäftsraumverträgen abgeschlossene Versicherungsverträge gelten. Ohnehin ist die im Kern unveränderte Ermächtigungsgrundlage der § 7 II und III VVG von der Richtlinie nicht betroffen.

Zu begrüßen ist zudem die nach der Richtlinie gebotene Umsetzung des Widerrufsbutton durch den Verweis in § 8 I 3 VVG. Dazu paßt freilich nicht, daß der Regierungsentwurf nicht vorschlägt, das Textformerfordernis aus § 8 I 2 VVG zu streichen. Dieses Erfordernis ist richtlinienwidrig, weil die Richtlinie in Art. 16b III VerbraucherrechteRL 2011/83/EU ein solches Formerfordernis gerade nicht vorsieht.³⁷ Dabei geht es nicht allein um mündliche Erklärungen, sondern auch um andere Handlungen mit Erklärungswert. Praktisch durch § 8 I 3 VVG iVm § 356a BGB nunmehr wichtiges Beispiel ist die Erklärungsbedeutung von „Klick 1“ unter dem Widerrufsbutton (s.o. sub IV.2). In der vorliegenden Fassung ist wird das Gesetz weiterhin richtlinienwidrig sein, aber nunmehr über relevante Anwendungsfälle für den nicht in Textform erfolgenden Widerruf verfügen.

Grundsätzlich ebenfalls zu begrüßen ist schließlich die Beseitigung des „ewigen Widerrufsrechts“ durch § 8 IV 2/3 VVG, soweit gemäß § 8 II 1 Nr. 2 VVG belehrt wurde. Die Übertragung auf den Widerruf der Lebensversicherung durch § 152 I 2 VVG versteht sich nicht von selbst.³⁸ Jedoch hat hier der Europäische Gerichtshof in seiner Auslegung der Richtlinie 2009/138/EG die Tür für eine entsprechende Regelung geöffnet und dabei die Erlöschensfrist nur noch von der Belehrung über das Widerrufsrecht selbst abhängig gemacht.³⁹ Wie für die allgemeine Regelung in

³⁶ Siehe zu den Einzelheiten die Analyse in BT-Drs. 21/1856, S 53 f.

³⁷ So schon zutreffend zur bisherigen Richtlinie *Reusch*, Düsseldorf Vorträge zum Versicherungsrecht (2012), 165, 168 f.; BeckOK-VVG/*Brand* VVG § 8 Rn. 20.

³⁸ Vgl. noch EuGH (Erste Kammer), Urt. v. 19.12.2013 – C-209/12 (Walter Endress/Allianz Lebensversicherungs AG), Rz. 27.

³⁹ EuGH (Dritte Kammer), Urt. v. 19.12.2019 – C-355/18, C-356/18, C-357/18, C-479/18 (Rust-Hackner ua/Nürnberg Versicherung Aktiengesellschaft Österreich ua), Rz. 79.

Stellungnahme Verbrauchervertragsrecht

§ 356 IV BGB findet sich kein Hinweis auf eine spezifische Übergangsregelung, sodaß die Vorschrift auch Altverträge erfaßt.

X. Zusammenfassung in Thesen

- (1) Zusammenfassend läßt sich zunächst festhalten, daß die grundsätzliche Konzeption der Aufteilung der Umsetzungen auf einen vertragsrechtlichen und einen lauterkeitsrechtlichen Teil gelungen ist (II.). Allerdings fehlt durch die Verlagerung in das UWG und dort Nr. 33 Anhang UWG eine zivilrechtliche Umsetzung des Verbots von *Dark Patterns*, die für die Richtlinienkonformität noch eingefügt werden muß.
- (2) Für drei zentrale Bereiche des Privatrechts machen Richtlinien und Regierungsentwurf deutlich, daß für das deutsche Recht – jenseits reiner Richtlinienumsetzung – allgemeinere Ansätze erforderlich sind, die wissenschaftlich erst intensiv vorbereitet werden sollten. Das betrifft zunächst um die Rechtsfolgenseite von Informationspflichten – die Zeit zivilrechtlicher Folgenlosigkeit solcher Pflichten ist vorbei (s. c.i.c., § 9 II UWG, § 312d I 2 BGB, Gewährleistung für öffentliche Äußerungen). Sodann bedürfen das Vertragsschlußrecht und Rechtsgeschäftslehre im Allgemeinen einer intensiven Durchsicht bezüglich der zunehmenden Herausforderungen insbesondere durch Dark Patterns-Verbote/-Regulierung, Button-Lösungen, Kundenpostfächer sowie der Vertragsschlußfolgen der Informationspflichten. Schließlich ist die Abstimmung von Rechtsgeschäftslehre und Vertragsschlußrecht mit den Erfordernissen der wachsenden Zahl an Dauerverträgen bislang völlig unzureichend. Dies wird an mehreren Stellen der beiden Regierungsentwürfe überdeutlich.
- (3) Im Zusammenhang mit dem Vertragsschlußrecht wird auch die im Koalitionsvertrag vorgesehene Bestätigungslösung nach Art. 8 VI VerbraucherrechteRL 2011/83/EU anzugehen sein. Die technischen Schwierigkeiten bei Richtlinienumsetzungen unter Zeitdruck, gemahnen hier eine besonders gründliche Vorbereitung, weil für eine gängige Vertragsschlußform in den Kern der Rechtsgeschäftslehre eingegriffen wird.
- (4) Die technische Umsetzung des Widerrufsbuttons in § 356a BGB ist grundsätzlich gelungen. Eine kleinere redaktionelle Korrektur sollte vorgenommen werden. Eigenständige Regelungen zur Barrierefreiheit sind nicht erforderlich (vgl. § 3 BFGS). Die Rechtsfolgenseite des Buttons wird Schwierigkeiten bereiten, die ihre Gründe in der notwendigen Abstimmung mit der Rechtsgeschäftslehre haben. Wichtig ist jeweils das Grundverständnis der Regelung, daß der Widerrufsbutton nur einen zusätzlichen Weg für den Widerruf eröffnet; gegen das Angebot mehrerer Widerrufsbuttons – etwa auch auf der Seite einer vermittelnden Plattform – bestehen keine Bedenken.
- (5) Für die Informationspflichten des allgemeinen Verbrauchervertragsrechts fehlt eine hinreichende Rechts(!)folgenabschätzung in der Begründung. Angesichts des offenkundigen Bröckelns des Dogmas von der Informationspflichtenerfüllung als Wissenserklärung hätte es hier eingehenderer Überlegungen bedurft. Solche fehlen auch zu den Mechanismen nach Art. 22a VerbraucherrechteRL 2011/83/EU.

- (6) Nicht begründet die wie Einschränkung der Anwendbarkeit von § 312a I, III, IV und VI BGB auf den ersten Vertragsschluß bei Finanzdienstleistungen. Unionsrecht stünde der Beibehaltung – auch für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen aber sicher für stationär geschlossene und Außergeschäftsraumverträge – nicht entgegen. Die Entscheidung darüber sollte jedenfalls rechtspolitisch bewußt getroffen werden.
- (7) Eine ausdrückliche Umsetzung von Art. 16a III 2 VerbraucherrechteRL 2011/83/EU sollte unterbleiben, weil die Straffreiheit einer Aufzeichnung des Telefonats im Hinblick auf § 201 StGB sogar der Einwilligung des Verbrauchers bedarf. Für die Umsetzung sollte auf die bestehende Strafnorm verwiesen werden.
- (8) Die Beseitigung des „ewigen Widerrufsrechts“ nun auch bei Finanzdienstleistungen ist zu begrüßen. Für Dauerverträge sind Widerrufsrechte in der aktuellen Ausgestaltung ohnehin nur eingeschränkt geeignet.
- (9) Die Änderung des Behandlungsvertrags zum Einsichtsrecht nach § 312g BGB ist in der vorliegend vorgeschlagenen Form wegen Vermischung der Regelungsebenen von Vertrags- und Datenschutzrecht mißlungen. Verweisungen auf das Datenschutzrecht sollten vermieden werden und stattdessen eine klare Abgrenzungsnorm geschaffen werden. Rechtspolitisch ergäben sich daraus keine Änderungen.
- (10) Die vorgeschlagenen Änderungen des VVG sind prinzipiell zu begrüßen. Das gilt auch für die Beseitigung des „ewigen Widerrufsrechts“ durch § 8 IV 2/3 VVG, soweit gemäß § 8 II 1 Nr. 2 VVG belehrt wurde. Allerdings muß das Textformerfordernis aus § 8 I 2 VVG als richtlinienwidrig gestrichen werden.



Ausschussdrucksache 21(6)23f
vom 10. November 2025, 10:51 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Dr. Maximilian Ott

Öffentliche Anhörung

zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts

BT-Drucksache 21/1856, 21/2463



BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Stellungnahme Nr. 54 November 2025

Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts

Mitglieder des Ausschusses Schuldrecht

RA Thorsten Appel
RAuN Dr. Georg Wolfram Butterwegge
RA Konstantin Kalaitzis
RA Dr. Maximilian Ott (Berichterstatler)
RA Dr. Valentin Todorow
RA beim BGH Prof. Dr. Volkert Vorwerk (Vorsitzender)
RA Christian Wiebelt

Rechtsanwältin Leonora Holling, Schatzmeisterin der Bundesrechtsanwaltskammer
Rechtsanwältin Daniela Neumann, Bundesrechtsanwaltskammer

Verteiler: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages
Arbeitskreise Recht der Bundestagsfraktionen
Landesjustizminister/Justizsenatoren der Länder
Rechtsanwaltskammern
Bundesnotarkammer
Bundessteuerberaterkammer
Bundesverband der Freien Berufe
Deutscher Anwaltverein
Deutscher Juristinnenbund
Deutscher Notarverein
Deutscher Richterbund
Neue Richtervereinigung e.V.
Patentanwaltskammer
Deutscher Steuerberaterverband e. V.
Wirtschaftsprüferkammer
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Bundesverband der Unternehmensjuristen e. V.

Redaktionen der NJW, ZAP, AnwBl, DRiZ, FAZ, Süddeutsche Zeitung, Die Welt, taz, Handelsblatt, dpa, Spiegel, Focus, Deubner Verlag Online Recht, Beck aktuell, Jurion Expertenbriefing, Juris Nachrichten, Otto Schmidt Verlag

Die Bundesrechtsanwaltskammer ist die Dachorganisation der anwaltlichen Selbstverwaltung. Sie vertritt die Interessen der 28 Rechtsanwaltskammern und damit der gesamten Anwaltschaft der Bundesrepublik Deutschland mit rund 166.000 Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten¹ gegenüber Behörden, Gerichten und Organisationen – auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene.

Stellungnahme

Die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) bedankt sich für die Gelegenheit, zu dem Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts Stellung nehmen zu dürfen.

Die BRAK ist sich darüber bewusst, dass der deutsche Gesetzgeber mit dem Gesetzentwurf weitgehend lediglich die Richtlinien 2023/2673 und 2024/825 umsetzt und der Gestaltungsspielraum daher äußerst beschränkt ist. Der gewählte Angang, die vollharmonisierend umzusetzende Richtlinie im Wesentlichen vollumfassend zu übernehmen und dabei weder hinter der Richtlinie zurückzubleiben noch über die Richtlinie hinauszugehen, ist vor diesem Hintergrund nachvollziehbar.

Umso wichtiger erscheint jedoch der Appell an den deutschen Gesetzgeber sowie die beteiligten Akteure, zukünftig – insbesondere auch auf europäischer Ebene – verstärkt darauf hinzuwirken, dass die Vorschriften zum Widerrufsrecht vereinfacht und Unklarheiten ausgeräumt werden. Bereits die derzeitige Ausgestaltung ist für den Rechtsanwender nicht zufriedenstellend und für den juristischen Laien undurchdringbar; durch das geplante Gesetz zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts wird der Zustand zwar immerhin im Hinblick auf Finanzdienstleistungen etwas vereinfacht; die Gesamtstruktur bleibt jedoch unverändert.

Die Änderungsanregungen des Bundesrats zu Artikel 1 Nummer 6 Buchstabe a (§ 356 Absatz 4 BGB), mit denen Diskussionen über die Ordnungsgemäßheit einer Widerrufsbelehrung vermieden werden könnten, werden aus Sicht der Rechtsanwender dabei ausdrücklich unterstützt. Die Umsetzung dürfte jedoch an der notwendigen Vollharmonisierung scheitern. Die gewünschte Rechtssicherheit würde daher frühestens nach einer Vorlage zum Europäischen Gerichtshof und damit nach vielen Jahren der Rechtsunsicherheit eintreten, womit weder den Verbrauchern noch den Unternehmen gedient ist.

* * *

¹ Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird nicht ausdrücklich in geschlechtsspezifischen Personenbezeichnungen differenziert. Die im Folgenden gewählte männliche Form schließt alle Geschlechter gleichberechtigt ein.