

DEN ALLTAG DER VERBRAUCHER ENDLICH FAIRER MACHEN

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands
(vzbv) anlässlich der öffentlichen Anhörung des Ausschus-
ses Recht und Verbraucherschutz am 03.03.2021

23. Februar 2021

Impressum

Verbraucherzentrale

Bundesverband e.V.

Team

Recht und Handel

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

recht-und-handel@vzbv.de

INHALT

ZUSAMMENFASSUNG	3
ERFORDERLICHE ÄNDERUNGEN	4
1. Automatische Vertragsverlängerungen.....	4
2. Erstvertragslaufzeit.....	7
3. Allgemeine Bestätigungslösung.....	9
4. Abtretungsausschluss.....	9
II. ERFORDERLICHE ERGÄNZUNGEN	10
1. Kündigung.....	10
1.1 Kündigungsbutton.....	10
1.2 Automatische Eingangsbestätigung für Kündigungen und Widerrufe.....	11
2. Widerrufsrecht in stationären Ladengeschäften.....	11

ZUSAMMENFASSUNG

Am 16. Dezember 2020 beschloss nach langen Verhandlungen das Bundeskabinett den Entwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge¹. Dieser Schritt war längst überfällig und dringend notwendig. Gerade mit Blick auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie ist es wichtig, dass Verbraucherinnen und Verbraucher² finanziell entlastet und vor ungewollten Verträgen und unerwünschten Vertragsverlängerungen geschützt werden. Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt daher, dass die Bundesregierung einen Kompromiss gefunden hat.

Positiv ist, dass der Regierungsentwurf die Verkürzung der Kündigungsfrist von Verträgen auf Dauer von drei Monaten auf einen Monat weiter beinhaltet. Bedauerlicherweise bleibt der Regierungsentwurf aber in weiteren zentralen Punkten hinter den Erwartungen des Referentenentwurfs zurück. Das ist nicht nur zum Nachteil der Verbraucher, sondern auch der Wirtschaft. Maßnahmen zum Schutz der Verbraucher vor Kostenfallen bei Vertragsabschlüssen und Vertragsverlängerungen stärken den Wettbewerb. Damit einher gehen niedrigere Preise und höhere Qualität für Verbraucher sowie höheres Verbrauchervertrauen in Vertragsabschlüsse, eine stärkere Wahlfreiheit und dadurch eine bedarfsgerechtere Versorgung. Von diesen wohlfahrtssteigernden Effekten profitiert letztendlich die Wirtschaft als Ganzes.

Der vzbv fordert daher folgende Anpassungen im Gesetzentwurf für faire Verbraucherverträge:

- die maximale stillschweigende Vertragsverlängerung sollte ohne weitere Bedingungen auf einen Monat begrenzt werden,
- die maximale Erstvertragslaufzeit für Dauerschuldverhältnisse sollte wie im Referentenentwurf vorgeschlagen von zwei auf ein Jahr verkürzt werden,
- eine allgemeine Bestätigungslösung sollte für alle telefonisch geschlossenen Dauerschuldverhältnisse im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) eingeführt werden.

Darüber hinaus fehlen aus Sicht des vzbv weitere Maßnahmen, um Dauerschuldverhältnisse für Verbraucher tatsächlich fairer und Kündigungen einfacher zu machen:

- die Verpflichtung zur Einrichtung eines Kündigungs-Buttons überall dort, wo Verträge mit einem Klick abgeschlossen werden können,
- die Verpflichtung für Unternehmen, eine automatische Eingangsbestätigung auf alle elektronisch/digital und postalisch eingehenden Kündigungen und Widerrufe zu verschicken und
- die Einführung eines Widerrufsrechts von 14 Tagen für Verträge auf Dauer, die in stationären Ladengeschäften abgeschlossen werden.

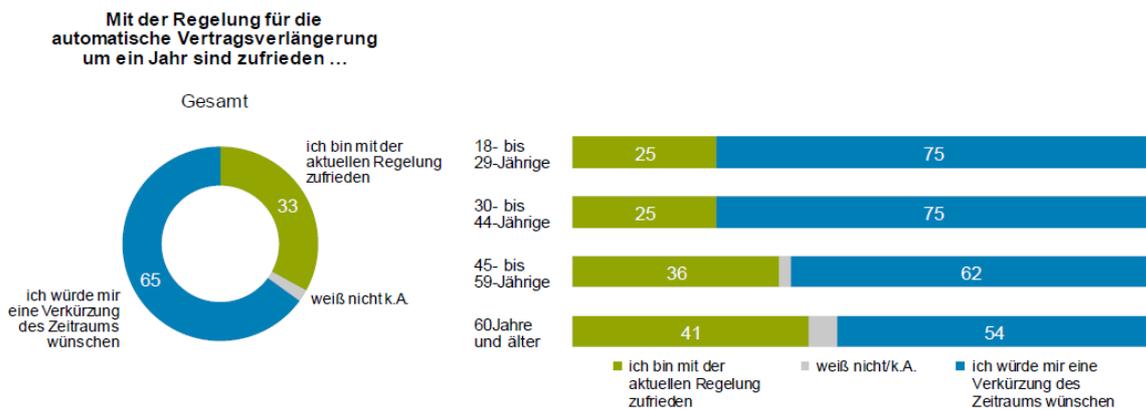
¹ Entwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge vom 16. Dezember 2020, https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/RegE_Faire_Verbrauchervertraege.pdf?__blob=publicationFile&v=2, 25.01.2021

² Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes

ERFORDERLICHE ÄNDERUNGEN

1. AUTOMATISCHE VERTRAGSVERLÄNGERUNGEN

Beinahe zwei von drei Verbrauchern (65 Prozent) halten nach einer repräsentativen Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv eine Reduzierung des Zeitraums automatischer Vertragsverlängerungen für wünschenswert. In der Gruppe derjenigen, die besonders häufig von ungewollten Vertragsverlängerungen betroffen sind, nämlich den unter 45-Jährigen, wünschen sich sogar 75 Prozent eine entsprechende Verkürzung. 61 Prozent sprechen sich dabei für eine Verkürzung auf drei oder weniger Monate aus.³



Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Nach aktueller Rechtslage beträgt der Zeitraum einer automatischen Vertragsverlängerung maximal ein Jahr. Sind Sie mit dieser Regelung zufrieden oder würden Sie sich kürzere Verlängerungszeiträume wünschen, um schnell Verträge kündigen zu können?“

Angaben in Prozent

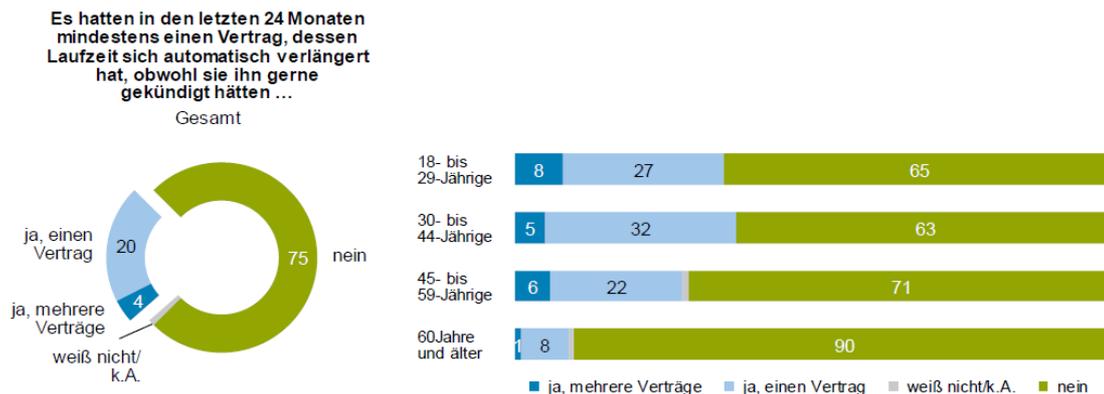
Repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 22

Das ist der klare Verbraucherwunsch. Leider wird der Gesetzentwurf diesem Wunsch nicht gerecht. Die Regelung des § 309 Nr. 9 b) BGB-E sieht vor, dass sich Verträge bei Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) stillschweigend weiterhin um maximal ein Jahr verlängern dürfen, wenn frühestens vier und spätestens zwei Monate vor Ablauf des Vertrags auf die Kündigungsmöglichkeit in Textform hingewiesen wird. Fehlt dieser Hinweis, verlängert sich der Vertrag um maximal drei Monate. Aus Sicht des vzbv wird diese Regelung bedauerlicherweise dazu führen, dass sich viele Verträge weiterhin stillschweigend um ein Jahr verlängern. Es ist zu erwarten, dass viele Verbraucher die Information zur Vertragsverlängerung nicht wahrnehmen, weil sie möglicherweise so gestaltet ist, dass sie als Werbung wahrgenommen wird. Dies gilt umso mehr, da Verbraucher heutzutage viele Newsletter und Werbe-E-Mails erhalten, sodass ein Übersehen der Kündigungsinformation durch die Informationsflut zusätzlich gefördert wird.

Der vzbv bedauert daher vor allem mit Blick auf die Verbraucherbeschwerden und -sorgen sehr, dass im Regierungsentwurf keine echte Verkürzung der Vertragslaufzeiten vorgenommen wurde. So hatte beispielsweise fast jeder vierte Verbraucher (24 Pro-

³ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 23, https://www.vzbv.de/sites/default/files/btw2017-downloads/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 25.01.2021

zent) innerhalb von zwei Jahren mindestens einen Vertrag, der sich automatisch verlängert hat, obwohl er diesen lieber gewechselt oder gekündigt hätten. Dabei sticht ins Auge, dass die jüngeren Verbrauchergruppen in besonderem Maß von ungewollt verlängerten Verträgen betroffen sind. Bei den 18- bis 29-jährigen Verbrauchern geben 35 Prozent an, dass sie mindestens einen solchen Vertrag hatten, unter den 30- bis 44-jährigen Verbrauchern sind es sogar 37 Prozent.⁴ Damit sind die beiden Altersgruppen besonders stark betroffen, die sich aufgrund von Berufseinstieg und Familienplanung durch ein hohes Maß an (Alltags-)Stress auszeichnen.⁵



Basis: 1.000 Befragte

Frage: „Hatten Sie in den letzten 24 Monaten mindestens einen Vertrag, dessen Laufzeit sich automatisch verlängert hat, obwohl Sie ihn gerne gekündigt oder gewechselt hätten?“

Angaben in Prozent

Repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 17

Folgender Beispielsfall aus der Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv ist daher kein Einzelfall⁶: Eine Verbraucherin hat ihren Vertrag bei einer Dating-Plattform zu spät gekündigt. Der ursprüngliche Vertrag hatte eine Laufzeit von sechs Monaten, nun hat sich der Vertrag um weitere zwölf Monate verlängert. Das ist nicht nur ärgerlich, sondern die Kosten der Verbraucherin verdoppeln sich. Dieses Geld könnte sie vor allem in der aktuellen, coronabedingt schwierigen finanziellen Lage anders gebrauchen. Gleiches gilt für die vielen Test-Abos, die sich ohne rechtzeitige Kündigung automatisch in langfristige Verträge umwandeln. Es verwundert daher nicht, dass gut sechs von zehn Verbrauchern (62 Prozent) die von ungewollten Vertragsverlängerungen betroffen sind, angeben, dass ihnen daraus ein finanzieller Schaden in

⁴ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 17, https://www.vzbv.de/sites/default/files/btw2017-downloads/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 25.01.2021

⁵ Rushhour des Lebens, <https://www.bpb.de/politik/innenpolitik/familienpolitik/197927/rushhour-des-lebens?p=all>, 25.01.2021

⁶ Bei der Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem Marktbeobachtung heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht immer möglich.

Höhe von 335 Euro über zwei Jahre entstanden ist.⁷ Damit liegt die Summe über dem Kinderbonus, den die Bundesregierung im Zuge ihres Konjunkturprogramms zur Bewältigung der wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie ausgezahlt hat.

Es ist deshalb geboten, die automatische Vertragsverlängerung auf ein angemessenes Maß zu verkürzen, ohne dass dies durch Erfüllung bestimmter Voraussetzungen auf Seiten der Unternehmen ausgehebelt werden kann.

DER VZBV FORDERT:

Die maximale stillschweigende Vertragsverlängerung muss auf einen Monat begrenzt werden.

FORMULIERUNGSVORSCHLAG FÜR § 309 NR. 9 B) BGB:

§ 309 KLAUSELVERBOTE OHNE WERTUNGSMÖGLICHKEIT

Auch soweit eine Abweichung von den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist, ist in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam

...

9. (Laufzeit bei Dauerschuldverhältnissen)

bei einem Vertragsverhältnis, das die regelmäßige Lieferung von Waren oder die regelmäßige Erbringung von Dienst- oder Werkleistungen durch den Verwender zum Gegenstand hat,

...

b) eine Bestimmung, die

*aa) eine den anderen Vertragsteil bindende stillschweigende Verlängerung des Vertragsverhältnisses um jeweils mehr als **einen Monat ein Jahr** vorsieht oder*

bb) eine den anderen Vertragsteil bindende stillschweigende Verlängerung des Vertragsverhältnisses um jeweils mehr als drei Monate bis zu einem Jahr vorsieht, es sei denn die Verlängerung tritt nach der Bestimmung nur ein, wenn der Verwender spätestens zwei Monate, jedoch frühestens vier Monate vor Ablauf der zunächst vorgesehenen oder stillschweigend verlängerten Vertragsdauer in Textform auf Folgendes hinweist:

aaa) den Zeitpunkt, zu dem die vereinbarte Vertragslaufzeit endet,

bbb) den Zeitraum, um den sich der Vertrag verlängert, wenn er nicht rechtzeitig gekündigt wird, und

ccc) den Zeitpunkt, zu dem die Kündigung beim Verwender spätestens eingehen muss, oder“.

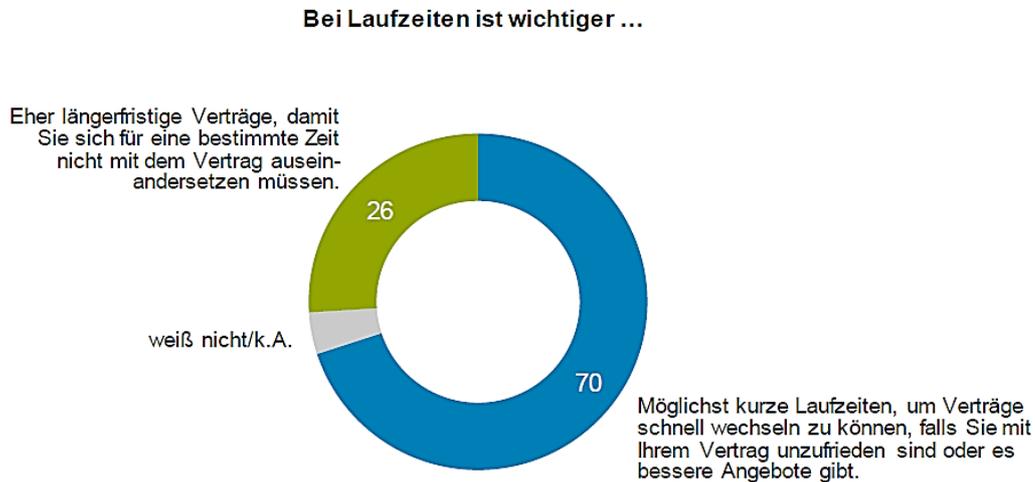
...

⁷ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 19, https://www.vzbv.de/sites/default/files/btw2017-downloads/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 25.01.2021

2. ERSTVERTRAGSLAUFZEIT

Bedauerlicherweise ist der gute Vorschlag aus dem Referentenentwurf, die Vertragslaufzeit auf ein Jahr zu verkürzen, nicht länger enthalten. Gemäß § 309 Nr. 9 a) BGB-E sind bei Verwendung von AGB weiterhin zweijährige Vertragslaufzeiten zulässig. Bei einer beabsichtigten Laufzeit zwischen einem und zwei Jahren muss dem Verbraucher daneben nunmehr ein weiterer Vertrag über die gleiche Leistung mit einer Laufzeit von einem Jahr angeboten werden. Dieser Jahresvertrag darf im Monatsdurchschnitt allerdings bis zu 25 Prozent teurer sein. Damit ist zu erwarten, dass Zweijahres-Verträge auch in Zukunft in bestimmten Branchen Standard bleiben. Das benachteiligt Verbraucher aus Sicht des vzbv unangemessen.

Nach einer vom vzbv beauftragten repräsentativen Umfrage von forsa ist die Präferenz der Verbraucher eindeutig: Sieben von zehn Verbrauchern (70 Prozent) ist eine kurze Vertragslaufzeit wichtiger als eine lange Laufzeit, während eine lange Vertragslaufzeit nur gut einem Viertel (26 Prozent) der Verbraucher wichtiger ist.⁸



Repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 26

Diesem Verbraucherinteresse wird der vorliegende Gesetzentwurf mit weiterhin Zwei-Jahresverträgen nicht gerecht. Der Alltag der Verbraucher unterliegt ständigen Anpassungen und Veränderungen – hier muss sich daher auch das Vertragsrecht anpassen. Die Regelung der Erstvertragslaufzeit umfasst beispielsweise auch Streaming-Angebote, Online-Partnerbörsen und Online-Lernplattformen. Solche Freizeitangebote sind mit Zwei-Jahresverträgen oft für Verbraucher unattraktiv. Sie möchten sich regelmäßig nicht so lange binden, weil für sie schwer absehbar ist, für welchen Zeitraum sie die Inhalte benötigen und damit nutzen werden. Gerade mit Blick auf Angebote für Kinder und Jugendliche wie Lernplattformen, Kinder-Streaming-Angebote etc. gilt das umso mehr. Schaffen Unternehmen gute flexible Angebote, werden Verbraucher auch treue Kunden bleiben – dafür sind lange Vertragslaufzeiten nicht erforderlich. Im Gegenteil

⁸ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 26, https://www.vzbv.de/sites/default/files/btw2017-downloads/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 25.01.2021

stärken kurze Laufzeiten den Wettbewerb und erhöhen die Qualität der Angebote. Genau diesen Anreiz sollte die Politik fördern. Anderenfalls besteht weiterhin die Gefahr, dass lange Laufzeiten Fehlanreize setzen, eher in den Vertrieb als in die Qualität und Kundenzufriedenheit zu investieren. So zeigte beispielsweise der Verbraucherreport 2020 des vzbv, dass 30 Prozent der Befragten Probleme mit dem Kundenservice hatten.⁹ Ein eindeutiger Qualitätsmangel auf Seiten der Anbieter. Hinzu kommt, dass bei vielen Angeboten, wie oben beschrieben, Planungs- und Investitionssicherheit von Seiten der Unternehmen für zwei Jahre nicht erforderlich sind.

Im Übrigen erscheint mit Blick auf den geschlossenen Kompromiss im Regierungsentwurf die zulässige Verteuerung von Verträgen um 25 Prozent bei Verträgen mit einer einjährigen Laufzeit als willkürlich festgesetzt. Zumindest ist für den vzbv nicht erkennbar, wie sich diese Verteuerung ergibt bzw. begründet. Zudem werden aus Sicht des vzbv so finanzschwache Verbraucher benachteiligt, weil sie sich die kürzeren Vertragslaufzeiten gar nicht leisten können und somit länger an für sie möglicherweise ungünstige Verträge gebunden werden. Die Bundesregierung geht in der Gesetzesbegründung davon aus, dass keine Auswirkungen auf das Verbraucherpreisniveau durch die derzeit geplanten Regelungen zu den Vertragslaufzeiten zu erwarten seien.¹⁰ Dies widerspricht jedoch der eingeräumten Verteuerungsmöglichkeit für Verträge mit Laufzeiten von einem Jahr. Da diese im Monatsdurchschnitt bis zu 25 Prozent teurer sein dürfen, ist zu erwarten, dass sich das Verbraucherpreisniveau bei den Jahresverträgen erhöht.

DER VZBV FORDERT:

Es sollte zur ursprünglichen Regelung im Referentenentwurf zurückgekehrt werden: Die zulässige Vertragslaufzeit für Dauerschuldverhältnisse darf maximal ein Jahr betragen.

FORMULIERUNGSVORSCHLAG FÜR § 309 NR. 9 A) BGB:

§ 309 KLAUSELVERBOTE OHNE WERTUNGSMÖGLICHKEIT

Auch soweit eine Abweichung von den gesetzlichen Vorschriften zulässig ist, ist in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam

...

9. (Laufzeit bei Dauerschuldverhältnissen)

bei einem Vertragsverhältnis, das die regelmäßige Lieferung von Waren oder die regelmäßige Erbringung von Dienst- oder Werkleistungen durch den Verwender zum Gegenstand hat,

*a) eine den anderen Vertragsteil länger als **ein zwei Jahre** bindende Laufzeit des Vertrags,*

...

⁹ Verbraucherreport 2020. Bevölkerungsrepräsentative Umfrage im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, August 2020, S.17, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/09/22/verbraucherreport_2020_ergebnispraesentation.pdf, 02.02.2021

¹⁰ Regierungsentwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge vom 16. Dezember 2020, Gesetzesbegründung Seite 28, https://www.bmjbv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/RegE_Faire_Verbrauchervertraege.pdf?__blob=publicationFile&v=2, 25.01.2021

3. ALLGEMEINE BESTÄTIGUNGSLÖSUNG

Die im Gesetzentwurf vorgesehene Einführung eines Textformerfordernisses für den wirksamen Abschluss von Energielieferungsverträge außerhalb der Grundversorgung ist als sektorale Lösung ein erster Schritt. Erfreulich ist zudem, dass mit § 54 Abs. 3 TKMoG-E ein Textformerfordernis für telefonisch geschlossene Verträge ins Telekommunikationsgesetz eingeführt wird, wonach die Wirksamkeit des Vertrages davon abhängt, dass der Verbraucher nach Erhalt einer Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt.¹¹ Beide Lösungen sind gut für den jeweiligen Bereich, greifen jedoch zu kurz, denn auch in weiteren Branchen werden Verbrauchern telefonisch Verträge untergeschoben. So sind beispielsweise die jüngst von der Bundesnetzagentur veröffentlichten Beschwerdezahlen über unerlaubte Werbeanrufe für das Jahr 2020 deutlich gestiegen und befinden sich mit 63.273 auf dem Höchstwert. Die Beschwerden betrafen vor allem Werbeanrufe zu Versicherungs- und Finanzprodukten, Energieversorgungsprodukten oder aggressiv beworbene Zeitschriftenabonnements. Diese Anrufe mündeten vermehrt darin, dass Verbrauchern am Telefon oder im Nachgang ungewollt Verträge untergeschoben wurden.¹²

Der Handlungsbedarf ist demnach branchenübergreifend gegeben. Nur eine allgemeine Bestätigungslösung kann hier Abhilfe schaffen. Anderenfalls ist zu erwarten, dass Verbrauchern weiterhin Verträge untergeschoben werden und der Gesetzgeber erneut nachbessern muss. Dies ist weder zielführend noch sachgerecht. Für eine generelle Bestätigungslösung über den Energiebereich hinaus hat sich im Übrigen auch die 15. Verbraucherschutzministerkonferenz am 24. Mai 2019 ausgesprochen.¹³

DER VZBV FORDERT:

Der Gesetzentwurf muss angepasst werden und Verbrauchern eine einfache, verständliche sowie eindeutige Botschaft vermitteln: Wer nach dem Telefonat nichts bestätigt hat, muss auch nichts bezahlen! Die Einführung einer allgemeinen Bestätigungslösung für alle telefonisch geschlossenen Dauerschuldverhältnisse im BGB ist daher unerlässlich.

4. ABTRETUNGSAUSSCHLUSS

Der vzbv unterstützt den Vorschlag, gemäß § 308 Nr. 9 BGB-E ein Klauselverbot für Abtretungsausschlüsse in Allgemeinen Geschäftsbedingungen einzuführen. Verbraucher sollen gemäß § 308 Nr. 9 a) BGB-E ihre auf Geld gerichteten Ansprüche gegen Unternehmen künftig an Dritte abtreten können. Soweit durch die Neuregelung jedoch der Schutz der Verbraucher, beispielsweise vor dem Zugriff auf dessen monatliches

¹¹ Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Neufassung) und zur Modernisierung des Telekommunikationsrechts (Telekommunikationsmodernisierungsgesetz), https://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2021/0001-0100/29-21.pdf?__blob=publicationFile&v=1, 02.02.2021

¹² Bundesnetzagentur, Pressemitteilung vom 13. Januar 2021: Hohes Beschwerdeaufkommen zu unerlaubter Telefonwerbung, Seite 2 und 3, https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Presse/Pressemitteilungen/2021/20210113_UnerlaubteTelefonwerbung.pdf, 25.01.2021

¹³ TOP 33 Beschluss, 15. Verbraucherschutzministerkonferenz am 24. Mai 2019, VSMK, https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-der-15-vsmk-am-24052019-in-mainz_rtp-ex-tern_1559902425.pdf, 29.01.2021

Existenzminimum auf einem Zahlungskonto gefährdet würde, sollten – wie die Arbeitsgemeinschaft der Schuldnerberatung zu Recht fordert – entsprechende Ausnahmen erwogen werden.

II. ERFORDERLICHE ERGÄNZUNGEN

1. KÜNDIGUNG

Die Verbraucherzentralen registrieren eine hohe Fallzahl an Beschwerden von Verbrauchern in Bezug auf Kündigungen von Verträgen.¹⁴ Undurchsichtige Ausgestaltungen der Kündigungsmöglichkeiten führen Verbraucher teilweise direkt in ungewollte automatische Vertragsverlängerungen. Fast jeder sechste Verbraucher (17 Prozent), der Probleme mit einem Vertrag hat, gibt an, diese im Bereich des Kündigungsprozesses zu haben, etwa weil der Kündigungsprozess zu kompliziert oder intransparent ist oder aber weil die Kündigung vom Anbieter nicht anerkannt wird.¹⁵ Dabei reichen erfahrungsgemäß schon kleine Hürden, um Verbraucher am Kündigen zu hindern.¹⁶ Diese können beispielsweise darin bestehen, dass der Verbraucher zunächst nur eine Kündigungsvormerkung abgeben kann, viele und zum Teil überflüssige Fragen beantworten muss, die Kündigung noch an eine weitere Adresse senden oder den Kundenservice anrufen soll.

Verträge auch wieder kündigen zu können, ist ein ausgestaltetes Recht für Verbraucher. Die Ausübung dieses Rechts darf daher nicht erschwert werden und kann auch nicht im Interesse der Politik sein. Der vzbv fordert demzufolge, die Kündigungsprozesse für Verbraucher zu verbessern, indem ergänzende Regelungen im Gesetzentwurf für Faire Verbraucherverträge aufgenommen werden.

1.1 Kündigungsbutton

Verbraucher können online mit einem Klick Verträge abschließen. Genauso einfach können sie aber die Verträge oft nicht wieder kündigen. Mit einer verbraucherfreundlichen Button-Lösung ähnlich des § 312 j Abs. 3 BGB wäre eine Vertragskündigung in Zukunft genauso einfach möglich wie ein Vertragsabschluss. Eine solche Verpflichtung für Unternehmen würde eine überwältige Mehrheit, nämlich neun von zehn Verbrauchern (90 Prozent) begrüßen.¹⁷ Für eine solche Lösung sprachen sich jüngst auch die

¹⁴ Die Anzahl der Beschwerden von Verbrauchern bei den Verbraucherzentralen der Länder in Bezug auf Probleme mit Vertragskündigungen betrug im Jahr 2018 - 12.092 Fälle, im Jahr 2019 - 7.338 Fälle (aufgrund einer Systemumstellung ohne NRW), im ersten Halbjahr 2020 - 7.846 Fälle. Auch wenn die Zahlen nur bedingt vergleichbar sind, zeigen sie die hohe Relevanz des Problems

¹⁵ Verbraucherreport 2020. Bevölkerungsrepräsentative Umfrage im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, August 2020, S.17, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/09/22/verbraucherreport_2020_ergebnispraesentation.pdf, 28.01.2021

¹⁶ So auch Brönneke, Schmidt, vunk (Zentrum für Verbraucherforschung und nachhaltigen Konsum), Gutachten im Auftrag der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen: Kündigung von Verträgen im Internet durch Verbraucher – Befund und rechtspolitische Vorschläge, 2020, S. 15, 16, https://www.gruene-bundestag.de/fileadmin/media/gruenebundestag_de/themen_az/verbraucherschutz/PDF/200310-Gutachten-Kuendigung.pdf, 28.01.2021

¹⁷ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 25, https://www.vzbv.de/system/files/downloads/2020/11/05/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 05.11.2020 – überprüfen!

Justizministerinnen und Justizminister der Länder aus.¹⁸ Ein nennenswerter Mehraufwand für die betroffenen Unternehmen sieht der vzbv zudem nicht.

DER VZBV FORDERT:

Es muss ein Kündigungs-Buttons eingeführt werden, so dass Verträge mit einem Klick abgeschlossen werden können.

1.2 Automatische Eingangsbestätigung für Kündigungen und Widerrufe

Ein Kündigungsbutton allein reicht jedoch nicht, da Verbraucher damit noch keinen Schutz haben, wenn Anbieter behaupten, die Kündigung nicht erhalten zu haben. Das zeigt auch folgendes Beispiel aus der Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen und des vzbv: Der Verbraucher kündigt seinen Vertrag bei einem Streamingdienst mehrfach per E-Mail und auch per Post (kein Einschreiben), und schickt die Hardware zurück. Der Streamingdienst-Anbieter behauptet, weder die Kündigung noch die Hardware seien eingegangen, und gibt die Forderung zur Beitreibung an einen Inkassodienstleister ab.

Der Fall zeigt: Wenn Verbraucher fristgerecht per E-Mail kündigen, können sie dies regelmäßig nicht nachweisen, sofern der Anbieter behauptet, keine Kündigung erhalten zu haben. Die Folge ist, dass Verbraucher ggf. bis zu zwölf weitere Monate an einen Vertrag gebunden sind und die anfallenden Kosten tragen müssen, obwohl sie alles Nötige unternommen haben, um den Vertrag rechtzeitig zu beenden. Der vzbv fordert daher eine (automatisierte) Eingangsbestätigung für alle elektronisch/digital und postalisch eingehenden Kündigungen. Dies sollte demnach für Kündigungen per E-Mail, nach Betätigung des Kündigungs-Buttons oder einer Kündigung per Post gelten. Damit haben Verbraucher, die einen Vertrag kündigen oder widerrufen einen Nachweis darüber, dass Anbieter ihr Schreiben auch tatsächlich erhalten haben.

Für die Unternehmen selber bedeutet das Einrichten solcher Eingangsbestätigungen keinen nennenswerten Aufwand. Eine solche automatische Eingangsbestätigung für per E-Mail vorgenommene Kündigungen und Widerrufe befürworten zudem auch 95 Prozent aller Verbraucher.¹⁹

DER VZBV FORDERT:

Unternehmen sollen verpflichtet werden, eine automatische Eingangsbestätigung für alle elektronisch/digital und postalisch eingehenden Kündigungen und Widerrufe zu verschicken.

2. WIDERRUFSRECHT IN STATIONÄREN LADENGECHÄFTEN

Auch im stationären Handel kommt es zu untergeschobenen Verträgen über Dauerschuldverhältnisse, die Verbraucher nicht oder nicht so, wie später vom Unternehmer

¹⁸ TOP I 7 Beschluss, 91.Konferenz für Justizministerinnen und Justizminister, <https://www.justiz.bremen.de/sixcms/media.php/13/Top%20I%207%20Elektronische%20Schaltfl%E4che%20f%FCr%20die%20Beendigung%20von%20Verbrauchervertr%E4gen%20im%20elektronischen%20Gesch%E4ftsverkehr.pdf>, 29.01.2021

¹⁹ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 24, https://www.vzbv.de/system/files/downloads/2020/11/05/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 28.01.2021

behauptet wird, abschließen wollten. Das Problem tritt in der Praxis bisher insbesondere in Telekommunikationsshops aber auch im Fitnessbereich auf. Beispielhaft kann dafür folgender Fall aus der Verbraucherberatung dienen:

- ❖ Der Verbraucher ist in einen Vodafone-Shop vor Ort gegangen, da sein Smartphone defekt ist. Er hat ausdrücklich gesagt, dass er keinen Vertrag will, da er zu Hause noch ein Smartphone hat, falls dieses nicht reparabel sei. Er hat sich eine neue SIM Karte im Shop gekauft, da angeblich die alte nicht mehr verwendet werden kann, und dafür 15 € bezahlt. Dafür hat er auf einem Tablet unterschrieben. Er hat mehrfach betont, dass er keinen Vertrag will, da er bereits bestehende Verträge hat. Der Verbraucher hat auf den Berater vertraut. Er hat jetzt einen neuen Mobilfunkvertrag für zwei Nutzer zum Preis von je 19,99 €/Monat, Laufzeit 24 Monate.

Gerade im stationären Vertrieb vertrauen Verbraucher regelmäßig darauf, dass schriftlich genau das niedergelegt ist, was der Verkäufer ihnen zuvor erzählt hat. Situatives Merkmal ist dabei ein Über- oder Unterangebot an Information, was es für Verbraucher praktisch kaum möglich macht, den gesamten Vertragsinhalt vor der Unterschrift zu prüfen. Wird Verbrauchern ein Tablet zur Unterschrift gereicht, haben sie in dieser Situation keine Chance zu überblicken, welchen Vertrag sie konkret unterschreiben. Es bleibt unklar, worauf sich die Unterschrift überhaupt bezieht. Verbraucher vertrauen darauf, dass sie mit ihrer Unterschrift genau das bestätigen, was zuvor besprochen wurde. In anderen Fällen wird den Verbrauchern die vorgelegten umfangreichen Unterlagen mit Querverweisen auf verschiedene Vertragswerke im Shop zur Kenntnis mit der Bitte um Unterschrift gegeben. Niemand setzt sich allerdings in einem Shop hin und liest Stunden die ausgehändigten Vertragsbedingungen. Verkäufer üben zudem Druck aus, um zu erreichen, dass die Verbraucher trotzdem direkt vor Ort unterschreiben.

Beiden Konstellationen ist gemeinsam, dass die später in Bezug genommenen Vertragswerke häufig nicht dem mündlich vereinbarten Inhalt entsprechen. Rechtlich betrachtet wäre die mündliche Abrede zwar maßgeblich, in der Praxis stellen sich aber Beweisschwierigkeiten. Verbraucher akzeptieren dann den unterschriebenen Vertrag, so dass das Unterschieben offenbar für manche Anbieter ein attraktives Geschäftsmodell ist. Diese Konstellation ähnelt sehr dem Fernabsatz am Telefon und sollte deshalb ebenfalls gesetzgeberisch gelöst werden.

Um das Unterschieben von Verträgen in stationären Ladengeschäften zu erschweren, sollte ein Widerrufsrecht für Vertragsabschlüsse über Dauerschuldverhältnisse in Ladengeschäften eingeführt werden. Für ein solches spricht sich auch die 15. Verbraucherschutzministerkonferenz aus.²⁰ Ein solches Widerrufsrecht verhindert zwar nicht das Unterschieben als solches, gibt Verbrauchern aber die Möglichkeit, den Vertrag noch einmal in Ruhe zu lesen und gegebenenfalls zu widerrufen. Der Hälfte (50 Prozent) aller Verbraucher ist nicht bewusst, dass sie bei Verträgen von Dauer, die sie in einem Laden abschließen, kein Widerrufsrecht haben. Aber eine deutliche Mehrheit von 87 Prozent der Verbraucher wünscht sich ein solches Widerrufsrecht.²¹

²⁰ TOP 34 Beschluss, 15. Verbraucherschutzministerkonferenz am 24. Mai 2019, VSMK, https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-der-15-vsmk-am-24052019-in-mainz_rlp-extern_1559902425.pdf, 29.01.2021

²¹ Kostenfallen, repräsentative Bevölkerungsbefragung durch forsa im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, 2020, S. 13+14, https://www.vzbv.de/system/files/downloads/2020/11/05/20-11-05_chartbericht_kostenfallen_vertragsabschluesse_vertragskuendigungen.pdf, 28.01.2021

Der Einführung eines solchen Widerrufsrechts steht auch unionsrechtlich nichts entgegen. Die unionsrechtliche Vollharmonisierung des Widerrufsrechts umfasst nur den Fernabsatz (einschließlich Bestätigungslösung) und Verträge außerhalb von Geschäftsräumen.

DER VZBV FORDERT:

Es bedarf der Einführung eines Widerrufsrechts von 14 Tagen für Verträge auf Dauer, die in stationären Ladengeschäften abgeschlossen werden.