



## **Eckpunkte Schutz vor Kostenfallen**

Die Bundesregierung hat in ihrem Koalitionsvertrag viele verbraucherpolitische Vorhaben formuliert, von denen einige bereits umgesetzt und viele auf den Weg gebracht wurden. Insbesondere wollen wir Verbraucherinnen und Verbraucher vor telefonisch untergeschobenen Verträgen und Kostenfallen schützen.

Das strukturelle Ungleichgewicht zwischen Wirtschaft und Verbrauchern führt häufig dazu, dass letzteren z.B. durch unerlaubte Telefonwerbung Verträge untergeschoben oder aufge-drängt werden oder dass Verbraucher sich auf vertragliche Regelungen einlassen müssen, die nicht interessengerecht bzw. heute nicht mehr zeitgemäß sind. Oft ist dann der Ärger groß. Darüber hinaus hat eine neuere Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs zu Verunsicherungen beim Verkauf gebrauchter Sachen geführt.

Einige Ärgernisse, die aktuell zu beobachten sind und bei vielen Verbrauchern für berechtig-ten Ärger sorgen, sollen nun mit einem einzigen Gesetzesvorhaben beseitigt werden. Gleichzeitig soll für Verbraucher und Unternehmer Rechtssicherheit beim Verkauf gebrauch-ter Sachen hergestellt werden.

Daneben werden gegen Verbraucher oft auch dann, wenn sie nur eine geringfügige Forde-rung nicht zeitgerecht beglichen haben, gleich relativ hohe Inkassokosten geltend gemacht. Zudem sind sich Verbraucher häufig gar nicht bewusst, unter welchen Umständen sie in Verzug geraten. Hier wollen wir gesetzliche Regelungen zur Vermeidung von Inkassofallen schaffen.

Diese Änderungen plant das BMJV:

## **I. Vor ungewolltem Wechsel des Energielieferanten schützen – Einführung der Bestätigungslösung**

### **Das Problem:**

Immer wieder werden Verbrauchern mit unseriösen Geschäftspraktiken telefonisch Verträge aufgedrängt oder untergeschoben, die sie im Ergebnis nicht wollen. So erreichen Strom- und Gaslieferanten bzw. beauftragte Dienstleister auf diese Weise nicht selten einen vom Verbraucher nicht gewünschten Wechsel des Lieferanten. Die Verbraucher haben entweder in einen Anbieterwechsel überhaupt nicht eingewilligt oder werden am Telefon zu einem Vertragsschluss gedrängt, der ihren Interessen nicht entspricht. Dabei spielt auch eine Rolle, dass zwischen Neu- und Altlieferant in der Regel auf die Vorlage einer vom Verbraucher auszustellenden Vollmacht zur Kündigung des Altvertrags verzichtet wird, um ein schnelles und automatisiertes Wechselverfahren zu ermöglichen.

### **Die Lösung:**

Die sog. Bestätigungslösung soll in den Regelungen zu den Verbraucherverträgen und besonderen Vertriebsformen im BGB eingeführt werden:

Konkret: die Wirksamkeit eines telefonischen Vertragsschlusses mit dem neuen Energielieferanten soll davon abhängig gemacht werden, dass der Lieferant dem Verbraucher sein Angebot in Textform bestätigt und der Verbraucher den Vertrag daraufhin in Textform genehmigt.

Die „Bestätigungslösung“ bringt Abhilfe in den Fällen, in denen Verbraucher telefonisch erfolgreich zu einem Lieferantenwechsel gedrängt werden. Sie bekommen Gelegenheit, sich in Ruhe zu überlegen, ob und unter welchen Bedingungen sie den Anbieter wechseln wollen.

In den Fällen, in denen der telefonische Kontakt nicht auf einen Vertragsschluss gerichtet ist und ein Lieferantenwechsel im Anschluss ohne Kenntnis und Vollmacht des Verbrauchers eingeleitet wird, erschwert die „Bestätigungslösung“ den Nachweis des angeblichen Vertragsschlusses und dürfte die Hemmschwelle für diese unseriöse Vorgehensweise erheblich erhöhen.

Eine Ausweitung der Bestätigungslösung insbesondere auf die Telekommunikations- und Versicherungsbranche könnte den Verbraucherschutz auch in diesen Bereichen stärken. Bedarfsgerechte Lösungen setzen hier zunächst weitere Untersuchungen und Gespräche voraus.

## **II. Effiziente Sanktionen: Einführung einer Dokumentationspflicht für die Einwilligung in Telefonwerbung**

### **Das Problem:**

Telefonwerbung gegenüber Verbrauchern ohne deren vorherige ausdrückliche Zustimmung ist als unlautere geschäftliche Handlung unzulässig und mit einem Bußgeld bis zu 300.000 Euro belegt. Trotz dieses Verbots erhält die Bundesnetzagentur eine erhebliche, in den letzten Jahren weiter gestiegene Zahl von Verbraucherbeschwerden wegen unerlaubter Telefonwerbung. Im zivilrechtlichen Verfahren muss das werbende Unternehmen beweisen, dass eine entsprechende Einwilligung der Verbraucher in Telefonwerbung vorlag. Im Ordnungswidrigkeitenverfahren muss jedoch die zuständige Bundesnetzagentur beweisen, dass die werbenden Unternehmen keine wirksame Einwilligung besaßen. Dies gestaltet die Verfahren vor dem Amtsgericht sehr umfangreich und kompliziert.

### **Die Lösung:**

Eine Pflicht zur angemessenen Dokumentation der Einwilligung der Verbraucher in Telefonwerbung soll geschaffen und ein Bußgeld für Verletzungen der Dokumentationspflicht eingeführt werden.

Durch diese Maßnahmen soll die Sanktionierung unerlaubter Telefonwerbung effizienter gestaltet und Anreize für einen Verstoß gegen das Gebot reduziert werden.

Die Vorgaben zur ordnungsgemäßen Dokumentation werden werbenden Unternehmen zudem helfen, die Anforderungen an eine wirksame Einwilligung besser umzusetzen. Eine Dokumentationspflicht für die Einwilligung in Telefonwerbung wird in dem Evaluierungsbericht zum Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken als mögliche Maßnahme vorgeschlagen und regelmäßig von der Bundesnetzagentur gefordert.

### **III. Bessere Nutzung von Marktchancen durch Verbraucher— Kürzere Laufzeiten bei Verträgen**

#### **Das Problem:**

Verbraucher haben bei Verträgen über Warenlieferungen, Dienst- oder Werkleistungen regelmäßig kein großes Interesse an langen vertraglichen Bindungen. Obwohl schon der geltende § 309 Nummer 9 BGB Laufzeitvereinbarungen durch AGB in Verbraucherverträgen beschränkt, haben diese in den letzten Jahren zugenommen. In vielen Bereichen, in denen unbefristete Verträge früher üblich waren, werden heute Verbrauchern zu guten Konditionen oft nur noch Verträge mit zweijähriger Laufzeit angeboten, die sich automatisch um ein weiteres Jahr verlängern, wenn der Verbraucher sie nicht rechtzeitig kündigt.

Die derzeit möglichen zweijährigen Laufzeiten von Verträgen und die automatische Verlängerung des Vertrags um jeweils ein weiteres Jahr sind nicht mehr interessengerecht. Ein besonderes verbraucherpolitisches Ärgernis stellen die Verlängerungsklauseln in AGB dar. Sie werden von vielen Verbrauchern schlicht übersehen oder geraten wieder in Vergessenheit, so dass nicht mehr gewollte Verträge sich oft gegen den Willen der Verbraucher um weitere Jahre verlängern, weil eine rechtzeitige Kündigung versäumt wurde.

#### **Die Lösung:**

Das Vertragslaufzeiten und –verlängerungen betreffende Klauselverbot in § 309 Nummer 9 BGB soll dahingehend geändert werden, dass durch AGB künftig keine längere Laufzeit als ein Jahr vereinbart werden kann. Eine automatische Verlängerung des Vertrages soll nur noch um jeweils drei Monate möglich sein, wenn nicht spätestens einen Monat vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit gekündigt wird.

Verbrauchern wird so ermöglicht, sich schneller von den Verträgen zu lösen, die für sie nicht mehr vorteilhaft sind oder die sie nicht mehr benötigen. Betroffen von den Änderungen sind insbesondere auch Telefonverträge, Verträge mit Strom- und Gasanbietern, Verträge mit Fitnessstudios, Zeitungs- und Zeitschriftenabonnements.

#### **IV. Übertragbarkeit von Verbraucheransprüchen sichern – Abtretungsausschlüsse für Verbraucheransprüche durch AGBs beschränken**

##### **Das Problem:**

Verbraucher scheuen sich oft, ihre Forderungen aus ihren Verträgen selbst gerichtlich durchzusetzen, auch wenn die Erfolgsaussichten einer Klage hoch sind. Seit einiger Zeit können Verbraucher vor allem Geldforderungen bei Streu- oder Massenschadensfällen auch an Dritte verkaufen und abtreten oder zur gemeinsamen Einziehung abtreten, z. B. die Forderungen auf Entschädigung bei Flugverspätungen nach der EU- Fluggastrechteverordnung, Ansprüche auf Rückzahlung überhöhter Mieten oder künftig auch Ansprüche, die zu einer erfolgreichen Musterfeststellungsklage angemeldet wurden. In der Praxis gibt es erste Versuche von Unternehmen, Abtretungsausschlüsse zu vereinbaren, um diese Art der Rechtsdurchsetzung zu verhindern.

##### **Die Lösung:**

In § 308 Nummer 9 BGB soll ein neues Klauselverbot zu Abtretungsausschlüssen geschaffen werden, nach dem Klauseln in den AGB eines Unternehmers, mit denen die Abtretbarkeit von Geldforderungen ausgeschlossen wird, unwirksam sind.

Für Geldforderungen aus gegenseitigen Handelsgeschäften gewährleistet § 354a HGB bereits seit fast 25 Jahren, dass die Abtretung dieser Forderungen durch vertragliche Vereinbarung nicht wirksam ausgeschlossen werden kann. Auch in Verbraucherverträgen soll ein Unternehmer mit Verbrauchern nicht mehr wirksam durch seine AGB einen Abtretungsausschluss für gegen ihn bestehende Geldforderungen der Verbraucher vereinbaren können. Dabei soll nicht nach der Art der Geldforderung unterschieden werden, da sich grundsätzlich jede Geldforderung zur Veräußerung an Dritte eignet, nicht nur Geldforderungen, die aufgrund von Streu- oder Massenschadensfällen entstanden sind.

Auch für andere Ansprüche und Rechte von Verbrauchern, die keine Geldforderungen sind, sollen Unternehmer Abtretungsausschlüsse durch ihre AGB nur vereinbaren können, wenn der Unternehmer ein schützenswertes Interesse an dem Abtretungsausschluss hat und berechnete Belange des Verbrauchers an der Abtretbarkeit seines Rechts das schützenswerte Interesse des Unternehmers nicht überwiegen. Damit wird für diese Ansprüche und Rechte die bisherige Rechtsprechung, die anhand der Generalklausel in § 307 BGB entwickelt wurde, in dem neuen Klauselverbot festgeschrieben.

Mit der geplanten Änderung sollen die Verbraucher frei darüber entscheiden können, ob sie ihre Geldforderungen selbst durchsetzen oder bestehende Möglichkeiten der Durchsetzung durch Dritte nutzen wollen.

## **V. Anpassung der Mängelhaftung beim Kauf gebrauchter Sachen**

### **Das Problem:**

Bei gebrauchten Sachen können Reparaturkosten leicht den Wert der Sache übersteigen. Der Verkauf gebrauchter Sachen kann daher unrentabel sein, wenn die Haftungsdauer nicht beschränkt werden kann. Insbesondere für den Verkauf von gebrauchten PKW ist eine Verkürzung der Haftungsdauer von hoher praktischer Bedeutung.

Mit der Ferenschild-Entscheidung (Urteil vom 13. Juli 2017, Rechtssache C-133/16) hat der Europäische Gerichtshof entschieden, dass unionsrechtlich bei gebrauchten Sachen nur eine Verkürzung der Gewährleistungsfrist, nicht aber der Verjährungsfrist zulässig ist. Die deutsche Umsetzung sieht aber lediglich eine Verjährungsfrist vor und regelt daher in § 476 Absatz 2 BGB allein die Möglichkeit, diese zu verkürzen. Derzeit ist daher unklar, ob eine Verkürzung der Haftungsdauer nach deutschem Recht wirksam ist.

### **Die Lösung:**

Durch Anpassung des § 476 BGB soll klargestellt werden, dass sich die Parteien beim Kauf gebrauchter Sachen auf eine verkürzte Haftungsdauer von nicht unter einem Jahr einigen können. Zeigt sich nach deren Ablauf ein Mangel, z. B. ein Motorschaden am verkauften PKW, der auf einen technischen Defekt des Zylinderkopfes zurückzuführen ist, muss der Verkäufer hierfür nicht einstehen.

Dadurch wird Rechtssicherheit über die Haftungsdauer beim Kauf gebrauchter Sachen hergestellt. Dies ist auch im Interesse der Verbraucher, die gebrauchte Sachen zu angemessenen Preisen kaufen möchten.

## **VI. Inkassofallen verhindern – Senkung der Inkassokosten und Erhöhung der Transparenz für Verbraucher**

### **Das Problem:**

Viele Inkassounternehmen machen für ihre Tätigkeit auch dann, wenn nur ein geringfügiger Betrag geschuldet wird, grundsätzlich Kosten von über 70 Euro geltend. Sie berufen sich dabei auf einen Gebührenrahmen, dessen Anwendung derzeit gewisse Spielräume lässt. Die hiernach geltend gemachten Beträge erscheinen jedoch insbesondere dann, wenn sich die Tätigkeit des Inkassounternehmens im Versenden eines Mahnschreibens erschöpft hat, als deutlich überhöht und unangemessen.

Verbraucher sehen sich zudem häufig Inkassoforderungen gegenüber, obwohl sie sich selbst gar nicht darüber bewusst sind, dass sie überhaupt in Verzug geraten sind.

### **Die Lösung:**

Anders als bisher sollen sich die den Inkassounternehmen zustehenden Beträge zukünftig nach einem engeren Rahmen richten, der deutlich unter dem heute von ihnen in Anspruch genommenen liegt. Verbraucher werden hierdurch spürbar entlastet und können zudem leichter erkennen, ob die von Ihnen verlangten Inkassokosten zutreffend berechnet wurden.

In den § 286 BGB sollen weitere Pflichten des Unternehmers aufgenommen werden, damit für den Verbraucher deutlicher wird, bis wann er eine Rechnung zu bezahlen hat und welche Folgen ein Überschreiten der Frist haben kann.