

Liberales Argumente

- Nr.24 / 19. März 2008 / 16. WP
- Telefonwerbung

Verbraucherschutz bei Telefonwerbung verbessern

Unerbetene Werbeanrufe auf dem Festnetz- oder Mobiltelefon haben längst die Schwelle dessen überschritten, was man als bloßes Ärgernis bezeichnen kann. Unerlaubte Werbeanrufe sind zu einer wirklichen Belästigung der Bürgerinnen und Bürger geworden mit nicht zu unterschätzenden wirtschaftlichen Konsequenzen. Die bisherigen gesetzlichen Möglichkeiten zum Schutz der Verbraucher reichen nicht mehr aus.

Die FDP-Bundestagsfraktion hat daher einen eigenen Antrag (BT-Drs.: 16/8544) zu diesem Thema in den Bundestag eingebracht. Das von der Bundesregierung verabschiedete Maßnahmenpaket ist ein richtiger Ansatzpunkt, aber in einzelnen Punkten nicht zielführend.

1. Frühzeitiges Erkennen des Anrufers

Die Bürgerinnen und Bürger müssen in die Lage versetzt werden zu erkennen, wer sie anruft. Bereits vor Gesprächsbeginn sollten sie entscheiden können, ob sie einen Anruf annehmen oder ablehnen. Die Verpflichtung zur Rufnummernanzeige ist daher unabdingbar. Damit auf den ersten Blick ersichtlich ist, ob es sich um einen Werbeanruf handelt, sollten die Unternehmen verpflichtet werden, sich einer einheitlichen Vorwahlnummer zu bedienen. Jeder Werbeanruf würde dann z.B. mit der Nummer „0500“ beginnen. Dies ermöglicht eine schnelle Entscheidung für oder gegen den Anruf. Es bestünde aber darüber hinaus auch die Möglichkeit, seinen Telefonanbieter anzuweisen, gar keine Telefonate mehr mit der entsprechenden Vorwahlnummer durchzustellen.

Darüber hinaus dient die Telefonnummer auch der Identifizierung. Durch die Unterdrückung der Rufnummer werden momentan die bereits bestehenden Schutzmöglichkeiten des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb und des Telekommunikationsgesetzes unterlaufen. Unternehmen, die zum Zweck der Direktwerbung von Kunden eigene Call-Center einsetzen, sollten ihre eigene Rufnummer anzeigen. Unternehmen, die externe Call-Center beauftragen, sollten verpflichtet sein, die Rufnummer ihres Auftraggebers anzeigen zu lassen. Dadurch

wird eine Möglichkeit geschaffen, das beauftragende Unternehmen, in dessen Interesse der Anruf erfolgt, zu identifizieren. Das Wissen der Anrufer über die Möglichkeit der Identifikation dürfte eine große präventive Wirkung entfalten.

Das Maßnahmenpaket der Bundesregierung sieht hingegen nur das Verbot der Unterdrückung der Rufnummer des Call-Centers vor, obwohl wettbewerbsrechtliche Maßnahmen sich meist gegen den Auftraggeber richten. Eine einheitliche Vorwahlnummer wurde gar nicht vorgesehen.

2. Ausweitung des Widerrufsrechts

Auf Grund von Ausnahmenvorschriften im Bürgerlichen Gesetzbuch besteht das sonst übliche Widerrufsrecht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten und bei Verträgen zur Erbringung von Wett- und Lotterie-Dienstleistungen. Gerade in diesen Bereichen gibt es jedoch die meisten Beschwerden. Aus diesem Grunde sind diese Ausnahmenvorschriften generell zu streichen. Dadurch erhalten die Bürgerinnen und Bürger das ihnen bereits aus anderen Bereichen bekannte Widerrufsrecht. Damit besteht die Möglichkeit, sich von einem geschlossenen Vertrag problemlos wieder loszusagen. Die Einführung einer Nichtigkeitssanktion oder schwebenden Unwirksamkeit von Verträgen als Folge eines Verstoßes gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb würde in vielen Fällen zu schwierigen Beweissituationen und einer unübersichtlichen Rechtslage führen. Das Widerrufsrecht entspricht am ehesten dem Wunsch des Verbrauchers, Vertragsabschlüsse per Telefon vornehmen zu können, ohne dabei Risiken aus dem Kauf eines ungeprüften Produkts oder einer Dienstleistung ausgesetzt zu sein.

Gerade im Bereich der Telekommunikationsanbieter tritt vermehrt das Problem auf, dass nach einer Umstellung argumentiert wird, es gebe für den Verbraucher kein Widerrufsrecht, da dieser bereits von der Leistung Gebrauch gemacht habe. Im Gesetz muss insoweit klargestellt werden, dass das Widerrufsrecht des Verbrauchers bei solchen Vertragsabschlüssen gerade nicht erlischt.

Das Maßnahmenpaket der Bundesregierung beschränkt die Ausweitung des Widerrufsrechts in unverständlicher Weise auf Verträge am Telefon. Das Problem des vorzeitigen Erlöschens des Widerrufsrechts wurde gar nicht gesehen.

3. Schutz vor untergeschobenen Verträgen

Immer wieder werden Verbraucherinnen und Verbraucher mit angeblich bestellten Telekommunikationsdienstleistungen, insbesondere mit DSL-Anschlüssen, konfrontiert, die sie nicht in Auftrag gegeben haben. In diesem Zusammenhang werden die Verträge mit dem bisherigen Telekommunikationsanbieter ungewollt

gekündigt. Der Schutz des Telefonkunden sollte daher dort verstärkt werden, wo der neue Anbieter aufgrund einer angeblichen Bevollmächtigung durch den Kunden bei dem bisherigen Netzbetreiber Verträge über Telefondienstleistungen kündigt und technisch Schaltungen für neue Anschlüsse bzw. Dienste beauftragt. Der neue Telekommunikationsanbieter sollte verpflichtet werden, dem bisherigen Telekommunikationsanbieter den Nachweis einer entsprechenden Kündigung bzw. Bevollmächtigung zur Kündigung vorzulegen. Es sollte jedoch offen gelassen werden, in welcher Form der Nachweis zu führen ist.

Das Maßnahmenpaket der Bundesregierung sieht dazu ein Textformerfordernis vor. Das Vorschreiben der Textform führt jedoch zu einer unverhältnismäßigen Erschwerung des Wettbewerbes, da ein solches Formerfordernis einen nicht unverhältnismäßigen Aufwand für die Bürgerinnen und Bürger darstellt, die den Anbieter wechseln wollen. Dadurch wäre es den Bürgerinnen und Bürgern nicht mehr möglich, alle notwendigen Schritte am Telefon zu erledigen. Neben dem Nachweis einer Kündigung bzw. Bevollmächtigung zur Kündigung in Textform, gibt es jedoch auch die Möglichkeit, dass der Teil des Telefongesprächs, welcher die ausdrückliche und unmissverständliche Bevollmächtigung zur Kündigung enthält, nach vorheriger Einwilligung elektronisch aufgezeichnet wird. Diese Aufzeichnung sollte als Nachweis der Bevollmächtigung ausreichen.

4. Kein Bedarf für weitere Sanktionen

Eine Notwendigkeit für weitere Sanktionen besteht nicht. Das Maßnahmenpaket der Bundesregierung sieht bei einem Verstoß gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb durch unerlaubte Telefonwerbung ein Bußgeld bis zu 50.000 Euro vor. Die Sanktionen im Wettbewerbsrecht beschränken sich jedoch bisher grundsätzlich zu Recht auf Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche. Mitbewerber und Institutionen wie die Verbraucherzentralen sind zur Durchsetzung dieser Ansprüche berechtigt. In den meisten Fällen werden nach einer Abmahnung darüber hinaus strafbewehrte Unterlassungserklärungen durch die Unternehmen abgegeben. Gerichte können eine einstweilige Verfügung erlassen und im Falle der Nichtbeachtung Ordnungsgelder bis zu 250.000 Euro pro Verstoß verhängen.

Das bewährte System des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb, das ohne die Einschaltung von Behörden funktioniert (zivilrechtlich konzipierte Struktur der Rechtsdurchsetzung), würde verlassen. Die Verhängung von Bußgeldern müsste durch eine noch nicht festgelegte Behörde im Rahmen der Amtsermittlung erfolgen. Es ist nicht ersichtlich, welche Behörde über die erforderlichen Personalkapazitäten für die Verfolgung der Verstöße verfügen sollte. Eine neue Behördenbürokratie ist der falsche Weg.

Die FDP-Bundestagsfraktion lehnt auch eine Ausweitung der Regelungen zur Gewinnabschöpfung ab. Bereits nach der bisherigen Rechtslage kommt ein

Gewinnabschöpfungsanspruch bei vorsätzlichem Handeln in Betracht. Dies bedeutet, dass ein Unternehmer damit rechnen muss, dass er den rechtswidrig erzielten Gewinn nicht behalten darf. Die Gewinnabschöpfung stellt jedoch eine Ausnahme im deutschen Recht dar. Denn mit dieser Norm erhält das Zivilrecht eine quasi strafende Funktion. Aus diesem Grunde müssen auf der Tatbestandsebene strenge Maßstäbe angelegt werden. Eine Lockerung auf grob fahrlässiges Verhalten entsprechend der Forderung der Verbraucherzentralen ist hier nicht angebracht.