

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 02.07.2020 abschließend beraten und beschlossen:

Die Petition

- a) der Bundesregierung – dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz – als Material zu überweisen,
- b) den Fraktionen des Deutschen Bundestages zur Kenntnis zu geben.

### Begründung

Mit der Petition wird gefordert, dass telefonisch geschlossene Verträge schriftlich bestätigt werden müssen.

Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen vorgetragen, dass diese Regelung für Anrufe von Callcentern gelten solle, die beispielsweise im Auftrag von Zeitschriftenverlagen, Energieunternehmen oder Gewinnspieldiensten anriefen.

Dem Petitionsausschuss liegen zu diesem Thema mehrere Eingaben mit verwandter Zielsetzung vor, die wegen des Sachzusammenhangs einer gemeinsamen parlamentarischen Prüfung unterzogen werden. Es wird um Verständnis gebeten, dass nicht auf alle der vorgetragenen Aspekte im Einzelnen eingegangen werden kann.

Die Eingabe wurde als öffentliche Petition auf der Internetseite des Petitionsausschusses eingestellt. Sie wurde von 227 Mitzeichnern unterstützt. Außerdem gingen 25 Diskussionsbeiträge ein.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Ansicht zu der Thematik darzulegen. Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lässt sich unter Einbeziehung der seitens der Bundesregierung angeführten Aspekte wie folgt zusammenfassen:

Die mit der Petition geforderte sogenannte Bestätigungslösung ist mit nicht unerheblichen Problemen verbunden.

Zunächst ist zu befürchten, dass sie zu einer Zunahme von Belästigungen durch unerwünschte Telefonanrufe führen würde, da gerade unseriöse Unternehmer

versuchen könnten, Verbraucherinnen und Verbraucher telefonisch zu einer späteren schriftlichen Bestätigung eines am Telefon „untergeschobenen“ Vertrags zu drängen. Bei unseriösen Unternehmern wäre wohl auch damit zu rechnen, dass den Verbraucherinnen und Verbrauchern in einer nach dem Telefonat übersandten und nur noch zu unterzeichnenden Bestätigung Vertragsbedingungen "untergejubelt" werden, die telefonisch nicht vereinbart waren.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen das Internet und Telefon, um schnell und einfach Bestellungen zu tätigen. Mit der Einführung der Bestätigungslösung wären unkomplizierte Bestellungen am Telefon jedoch nicht mehr oder nur eingeschränkt möglich.

Würde bei allen telefonisch geschlossenen Verträgen und Bestellungen eine schriftliche Bestätigung verlangt, entstünden zudem zusätzliche Kosten, die wohl letztlich die Kunden zu tragen hätten.

Schließlich würde bei Einführung der Bestätigungslösung das Bestätigungserfordernis neben der Widerrufsmöglichkeit bestehen, wenn diese europarechtlich zwingend vorgeschrieben ist.

Ein Zusammenfallen von Bestätigungserfordernis und Widerrufsmöglichkeit erscheint aber wenig überzeugend und würde zu einer für die Verbraucherinnen und Verbraucher unübersichtlichen Situation bei Vertragsschluss führen.

Demgemäß hat der Deutsche Bundestag sie bei den Beratungen sowohl des am 4. August 2009 in Kraft getretenen Gesetzes zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen (BGBl. I S. 2413) wie auch des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnraumvermittlung vom 20. September 2013 (BGBl. I 2013, S. 3642) intensiv erörtert, jedoch letztlich nicht generell befürwortet.

Nur für den besonders missbrauchsgefährdeten Bereich der Gewinnspieldiensteverträge hat der Deutsche Bundestag am 27. Juni 2013 im Rahmen des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken eine spezielle Schutzregelung getroffen. Hierbei handelt es sich um Verträge, durch den sich ein Vertragspartner verpflichtet, die Anmeldung oder Registrierung des anderen zur Teilnahme an Gewinnspielen zu bewirken. Nach § 675 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) bedürfen solche Verträge der Textform, das bedeutet, sie können nicht mehr am Telefon geschlossen werden. Das Gesetz ist am 9. Oktober 2013 in Kraft getreten.

Darüber hinaus hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Ende März 2017 ein wissenschaftliches Gutachten zur Evaluierung der verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken veröffentlicht, das eine Reihe von Diskussionspunkten für mögliche Maßnahmen gegen unerwünschte Telefonwerbung enthält.

Auf der Grundlage des Kabinettsbeschlusses vom 6. Juni 2018 liegt folgende Stellungnahme der Bundesregierung zu dem Entwurf des Bundesrates für ein Gesetz zur Stärkung des Verbraucherschutzes bei Telefonwerbung (BR-Drs. 121/18 - Beschluss) vor. Der Entwurf des Bundesrates zielt ebenfalls auf die Einführung einer „Bestätigungslösung“ ab. Die Stellungnahme der Bundesregierung führt dazu aus: „Die Bundesregierung will Verbraucherinnen und Verbraucher besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen und Kostenfallen schützen. Hierzu kommen verschiedene Maßnahmen in Betracht, von denen eine die vom Bundesrat vorgeschlagene Einführung einer allgemeinen (branchenübergreifenden) Bestätigungspflicht in Textform ist.

Der in der Stellungnahme der Bundesregierung angesprochene Schlussbericht zum vorgenannten Gutachten enthält insoweit weitere Reformvorschläge. Darüber hinaus werden spezifische Branchen genannt, in denen es in der Vergangenheit besonders häufig zu Verbraucherbeschwerden gekommen sei. Die Bundesregierung prüft daher auch geeignete Maßnahmen, die auf diese Branchen beschränkt bleiben, und hat hierzu in den vergangenen Monaten bereits Gespräche auf verschiedenen Ebenen geführt.

Zudem hat die Bundesregierung zu berücksichtigen, dass sich bei Dauerschuldverhältnissen im Rahmen eines Lieferantenwechsels besondere Probleme im Dreipersonenverhältnis ergeben können. Hier sieht sich der Verbraucher regelmäßig neben dem vermeintlichen Neuanbieter, der seine Beauftragung behauptet, seinem bisherigen Anbieter gegenüber, der davon ausgeht, dass sein Liefervertrag mit dem Verbraucher durch den Neuanbieter beendet wurde, auch wenn dieser nicht ordnungsgemäß nach § 312h BGB zur Kündigung des bestehenden Liefervertrages bevollmächtigt wurde. Auch für diese Problemstellung prüft die Bundesregierung mögliche Maßnahmen.

Zu dem vom Bundesrat vorgeschlagenen Gesetzentwurf selbst weist die Bundesregierung noch auf Folgendes hin: § 312c Absatz 3 Satz 2 BGB-E enthält eine Beweislastregel, wonach es einer Genehmigung des Vertrags durch den Verbraucher nicht bedürfen soll, wenn das Telefonat nicht von dem Unternehmer oder einer in seinem Namen oder Auftrag handelnden Person zum Zwecke der Werbung

veranlasst worden ist. Hierzu müsste der Unternehmer beweisen, dass es sich bei dem Telefonat nicht um einen Werbeanruf gehandelt habe. Die möglichen Beweisschwierigkeiten des Unternehmers, auf die der Bundesrat in seiner Gesetzesbegründung insoweit hinweist, werden von der Bundesregierung ebenfalls gesehen. Darüber hinaus prüft die Bundesregierung, ob eine solche Ausnahme vom Genehmigungserfordernis auch für Verbraucherinnen und Verbraucher eine hinreichend rechtssichere Lösung darstellt. Jedenfalls muss bei jeder Fallgestaltung aus Verbrauchersicht zweifelsfrei zu entscheiden sein, ob der Vertrag wirksam zustande gekommen ist oder - mangels Bestätigung - noch schwebend unwirksam ist."

Der Petitionsausschuss weist darauf hin, dass das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Jahr 2019 ein Eckpunktpapier veröffentlicht hat, das für den Bereich der telefonisch abgeschlossenen Fernabsatzverträge über Strom- und Gaslieferungen die Einführung der sog. Bestätigungslösung ankündigt. Ein hierzu erstellte Referentenentwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge wird derzeit innerhalb der Bundesregierung abgestimmt.

Der Petitionsausschuss hält die Eingabe für geeignet, in die anstehenden Diskussionen und politischen Entscheidungsprozesse einbezogen zu werden. Er empfiehlt daher, die Petition der Bundesregierung – dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz – als Material zu überweisen und sie den Fraktionen des Deutschen Bundestages zur Kenntnis zu geben.