



Aktenzeichen: Pet 4-21-07-487-005752

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 21. Mai 2026 abschließend beraten und beschlossen:

Die Petition abzuschließen,

- weil dem Anliegen überwiegend nicht entsprochen werden konnte.

Begründung

Mit der Petition wird gefordert, rechtlich sicherzustellen, dass Entscheidungsträger in Unternehmen und Behörden namentlich benannt und direkt ansprechbar sein müssen. Anonyme Entscheidungen oder ausschließliche Kommunikation über Hotlines und Funktionspostfächer sollten – außer in klar begründeten Ausnahmefällen – unzulässig sein.

Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen ausgeführt, dass die anonymisierten und unpersönlichen Entscheidungen – auch bei Beschwerden oder Eskalationen –, der Verweis auf Hotlines oder automatische Systeme sowie wechselnde Servicekontakte zu Intransparenz, Erschwerung der Sachverhaltsklärung und Verlängerung der Bearbeitungszeiten führen, was wiederum das Vertrauen in die beteiligten Institutionen und Unternehmen schwäche.

Besonders kritisch sei dies im Banken-, Versicherungs- und Behördenbereich oder bei größeren Unternehmen zu sehen, da hier Entscheidungen erhebliche Auswirkungen auf die Lebenssituation der Betroffenen haben könnten. Es bestehe die Gefahr, dass Fehler nicht nachvollziehbar korrigiert werden können und Bürgerrechte geschwächt würden. Wegen der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen wird auf die Eingabe verwiesen. Die Eingabe wurde als öffentliche Petition auf der Internetseite des Petitionsausschusses eingestellt. Die Petition wurde durch 78 Mitzeichnungen unterstützt. Außerdem gingen 15 Diskussionsbeiträge ein.

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.

Der Petitionsausschuss hat der Bundesregierung Gelegenheit gegeben, ihre Haltung zu der Thematik darzulegen.

Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung unter Einbeziehung der Stellungnahme der Bundesregierung lautet wie folgt:

Zunächst ist festzuhalten, dass sich mit dem Voranschreiten der Digitalisierung für Institutionen und Unternehmen immer mehr Möglichkeiten ergeben, ihre Verwaltungs- bzw. Geschäftsprozesse zu optimieren und automatisieren. Vor allem im Bereich der Kundenkommunikation werden von den Unternehmen die technischen Möglichkeiten – wie beispielsweise „Chatbots“ – genutzt, um ihre Prozesse zu verbessern bzw. vereinfachen.

Der Ausschuss ist der festen Überzeugung, dass Verbraucher, die primär bei Angeboten und Leistungen im Bereich der allgemeinen Daseinsvorsorge, wie z. B. des öffentlichen Nahverkehrs oder der Energieversorgung, mit ihrem Anliegen zu vertragsrelevanten Fragen und Vertragsstörungen nicht weiterkommen bzw. keine Chatbots nutzen können oder wollen, schnell und einfach mit einem Menschen Kontakt aufnehmen können sollen.

Deshalb soll Verbrauchern bei Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen bei Verwendung von Online-Kommunikations-Tools das Recht eingeräumt werden, menschliches Eingreifen zu verlangen und zu erwirken. Die entsprechende Regelung wurde mit dem Gesetz zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts, das am 19. Dezember 2025 vom Deutschen Bundestag verabschiedet wurde, in Artikel 246b § 3 Absatz 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) eingeführt (vgl. BGBl. I 2026, Nr. 28 vom 05.02.2026).

Eine darüber hinausgehende sektorübergreifende Verpflichtung der Unternehmen, eine effektive Kommunikation mit einer natürlichen Person für den Fall von Vertragsstörungen und zur Klärung vertragsrelevanter Fragen sicherzustellen (Recht auf einen menschlichen Ansprechpartner), bedarf indes einer sorgfältigen Prüfung.



Der „Digital Fairness-Fitness-Check“ (DFFC) der Europäischen Kommission hat verschiedene europäische Verbraucherschutzregelungen auf ihre Wirksamkeit überprüft und auch diesen Aspekt beleuchtet. In einer im Rahmen des DFFC durchgeführten Umfrage gaben 44 Prozent der Verbraucher an, dass sie schon einmal aufgrund der fehlenden Möglichkeit, einen menschlichen Ansprechpartner zu kontaktieren, Schwierigkeiten hatten, ein Problem mit einem Unternehmen zu lösen. 65 Prozent der Befragten sprachen sich für ein Recht auf einen menschlichen Ansprechpartner im Rahmen von KI-Chatbots im Kundenservice aus. Die Europäische Kommission hat die Vorlage des auf Grundlage des DFFC angekündigten Digital Fairness Act (DFA) für das 4. Quartal 2026 angekündigt.

Im Rahmen des DFA werden weitere gesetzgeberische Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenkommunikation geprüft.

Soweit in der Petition eine namentliche Nennung von Ansprechpersonen gefordert wird, ist festzustellen, dass weder das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) noch andere möglicherweise einschlägige Normen wie beispielsweise das Digitale-Dienste-Gesetz (DDG) eine allgemeine Verpflichtung zur Nennung von Namen von Entscheidungsträgern vorsehen. Letzteres beinhaltet jedoch die sogenannte „Impressumpflicht“, die für alle kommerziell betriebenen Internetseiten in Deutschland gilt. Demnach müssen Diensteanbieter bestimmte Angaben, wie z. B. Name, Adresse und Kontaktdaten, auf ihrer Internetseite bereitstellen (§ 5 DDG). Fehlen diese Informationen oder sind sie unvollständig, kann das eine unlautere geschäftliche Handlung darstellen (§ 5a Absatz 1 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb). Mit dieser Verpflichtung soll u. a. bezweckt werden, dass Personen und Unternehmen, die gewerblich im Internet beispielsweise mit Online-Shops auftreten, klar identifizierbar sind, um gegen sie gegebenenfalls bestehende Rechtsansprüche, z. B. gesetzliche Gewährleistungsrechte, (gerichtlich) geltend machen zu können. Ähnlich verhält es sich mit den vorvertraglichen Informationspflichten (vgl. § 312d Absatz 1 BGB i. V. m. Artikel 246a § 1 Absatz 1 Ziff. 2 EGBGB). Auch diese stellen sicher, dass Unternehmen den Verbrauchern bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen den Namen (oder die Firma) und die geografische Anschrift, unter der das Unternehmen niedergelassen ist, mitteilen.



Für behördliche Entscheidungsträger lässt die derzeitige Rechtslage unter bestimmten Voraussetzungen gewisse Lockerungen bei der Namenswiedergabe und der Unterschrift oder sogar deren Absehen zu. So können bei einem schriftlichen Verwaltungsakt die Unterschrift und die Namenswiedergabe fehlen, wenn dieser mit Hilfe automatischer Einrichtungen erlassen wird (§ 37 Absatz 5 des Verwaltungsverfahrensgesetzes [VwVfG] bzw. § 33 Absatz 5 Satz 1 des Zehnten Buches des Sozialgesetzbuches). Nach herrschender juristischer Auffassung und entsprechender Rechtsprechung sind diese Regelungen auch verfassungskonform.

In den Fällen, in denen der schriftliche Verwaltungsakt nicht mit Hilfe automatischer Einrichtungen erlassen wird, muss dieser eine Namenswiedergabe oder eine Unterschrift enthalten (§ 37 Absatz 3 Satz 1 VwVfG). Dabei muss der Verwaltungsakt die Unterschrift oder die Namenswiedergabe des Behördenleiters, seines Vertreters oder seines Beauftragten enthalten. Weder die Unterschrift noch die Namenswiedergabe müssen zwingend den Mitarbeiter ausweisen, der den Verwaltungsakt bearbeitet hat. Für welche dieser Varianten (Namenswiedergabe, Unterschrift) sich die Behörde entscheidet, ist eine organisatorische Frage, die behördenintern zu regeln ist.

Inwieweit die Regelung zum Verzicht auf die Namenswiedergabe durch den technischen Wandel dabei noch zeitgemäß ist, wird im Bundesministerium des Innern noch geprüft. Aber auch in diesem Zusammenhang wird gewährleistet bleiben, dass die gesetzlichen Bestimmungen den jeweils rechtlich Verantwortlichen gegenüber dem anderen Teil offenbaren, um eine effektive Rechtsdurchsetzung zu garantieren. Einer namentlichen Nennung des jeweils (nur) tatsächlich Handelnden bedarf es dafür nach Dafürhalten des Ausschusses aber nicht. Insoweit sieht er diesbezüglich keinen gesetzgeberischen Handlungsbedarf.

Vor dem Hintergrund des Dargelegten stellt der Petitionsausschuss fest, dass dem vorgetragenen Anliegen mit dem Gesetz zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts zum Teil bereits Rechnung getragen wurde.

Zudem wird, wie oben dargelegt, eine Stärkung des Verbraucherschutzes im Bereich der Kundenkommunikation auch im Rahmen des DFA auf europäischer Ebene aufgegriffen.



Im Übrigen hält der Ausschuss die dargestellte Rechtslage für sachgerecht und angemessen.

Deshalb vermag der Ausschuss einen weitergehenden gesetzgeberischen Handlungsbedarf im Sinne der Eingabe derzeit nicht zu erkennen.

Der Ausschuss empfiehlt daher, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen überwiegend nicht entsprochen werden konnte.