

## Stellungnahme

### Formulierungsvorschlag der Bundesregierung zur Bekämpfung sog. Kostenfallen im Rahmen der EU-Richtlinie über Rechte der Verbraucher

21. April 2009

Seite 1

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.200 Unternehmen, davon 900 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Anbieter von Software, IT-Services und Telekommunikationsdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien. Der BITKOM setzt sich insbesondere für bessere ordnungspolitische Rahmenbedingungen, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine innovationsorientierte Wirtschaftspolitik ein.

Mit Schreiben vom 7. April hat die Bundesregierung BITKOM von Überlegungen unterrichtet, im Rahmen der EU-Richtlinie über die Rechte der Verbraucher einen Formulierungsvorschlag einzubringen, mit welchem über eine sog. „Button-Lösung“ das Phänomen sog. Kostenfallen im Internet bekämpft werden soll. Dies greift frühere Überlegungen zu entsprechenden Regelungen auf nationaler Ebene auf. BITKOM bedankt sich für den frühzeitigen Hinweis auf die Pläne der Bundesregierung und nimmt gerne die Gelegenheit wahr, aus Sicht der ITK-Branche zum Formulierungsvorschlag Stellung zu nehmen.

#### Allgemeine Anmerkungen

BITKOM teilt die Einschätzung der Bundesregierung zum Problem sog. Kostenfallen im Internet. Gemeint sind Angebote, die unter bewusster Verschleierung der Kostenpflicht digitale Dienstleistungen, die üblicherweise kostenlos verfügbar sind, als im Voraus zu bezahlende Laufzeitverträge im Internet anbieten. BITKOM unterstützt in jeder Hinsicht den gezielten Kampf gegen solche unseriösen Angebote, die das Verbrauchervertrauen in Online-Services insgesamt unterhöheln und damit mittelbar auch Auswirkungen auf seriöse Angebote unserer Mitglieder haben.

Im Rahmen gesetzlicher Vorstöße bedarf es allerdings einer genauen Analyse der konkreten Wirkreichweite der angedachten rechtlichen Schutzmechanismen. Verhindert werden muss insbesondere, dass die Regelungen zu Einschränkungen oder Hindernissen auch bei seriösen Diensten führen, die mit den avisierten Fallkonstellationen nichts zu tun haben.

Insbesondere ist durch die Bundesregierung die Frage zu beantworten, wie die Rechtsdurchsetzung gegenüber den bereits heute unzulässigen Angeboten durch die angestrebten Maßnahmen verbessert werden kann. Andernfalls ist davon auszugehen, dass die schon bisher rechtswidrigen Angebote auch in Zukunft weiter existieren - mit dem Unterschied, dass sie auch die neuen Vorschriften verletzen. BITKOM weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass

Bundesverband  
Informationswirtschaft,  
Telekommunikation und  
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A  
10117 Berlin-Mitte  
Tel.: +49.30.27576-0  
Fax: +49.30.27576-400  
bitkom@bitkom.org  
www.bitkom.org

**Ansprechpartner**  
Dr. Guido Brinkel  
Rechtsanwalt  
Bereichsleiter Medienpolitik  
Tel. +49. 30. 27576-221  
Fax. +49. 30. 27576-51-221  
g.brinkel@bitkom.org

**Präsident**  
Prof. Dr. Dr. h.c. mult.  
August-Wilhelm Scheer

**Hauptgeschäftsführer**  
Dr. Bernhard Rohleder

## Stellungnahme

Formulierungsvorschlag zu sog. Kostenfallen - EU-Verbraucher-Richtlinie

Seite 2

Kostenfallen auch bereits heute rechtlich verfolgt werden und insbesondere die Wettbewerbszentrale in einer Vielzahl von Verfahren erfolgreich gegen entsprechende Anbieter Unterlassungsansprüche durchgesetzt hat.

Die vorgenannten Erwägungen sehen wir im vorgelegten Vorschlag nicht berücksichtigt, der im Sinne eines „Schrotschussansatzes“ sämtliche Fernabsatzangebote erfasst und sich nicht auf die Bekämpfung echter Kostenfallen beschränkt.

Bei verbraucherschützenden Maßnahmen sollte zu dem immer die Einfachheit der Benutzung (sog. „Usability“) für alle Nutzer mit in Betracht gezogen werden. Dies gilt umso mehr, wenn nur ein sehr geringer Anteil der Internetkäufe dieses zusätzlichen Schutzes bedarf, aber de facto sämtliche Nutzer davon betroffen sind. Erfahrungsgemäß führen zusätzliche Hürden bei allen Internet-Vertragsabschlüssen zwangsläufig zu einem Rückgang bei den Umsätzen im E-Commerce. Damit steht der Vorschlag im Gegensatz zum politischen Ziel einer Steigerung des E-Commerce aufgrund seiner positiven ökologischen und gesellschaftlichen Wirkungen. Eine Abwägung des zusätzlichen Verbrauchernutzens mit den entstehenden nachteiligen Effekten ist daher unbedingt erforderlich. Dabei sollte auch geprüft werden, wie diese nachteiligen Effekte gegebenenfalls durch eine Anpassung der vorgeschlagenen Maßnahmen eingeschränkt werden können.

Ebenso muss dringend beachtet werden, dass spezifische Transparenzpflichten bei mobilen Diensten aufgrund der hier bestehenden technischen Beschränkungen nicht sinnvoll umsetzbar sind.

Wir weisen schließlich darauf hin, dass ein nicht unerheblicher Teil des Problems „Kostenfallen“ in der dazugehörigen Durchsetzungspraxis besteht. Der Forderungszug durch „spezialisierte“ Kanzleien ist ein zentraler Bestandteil des Systems, der wesentlich zur Lukrativität des Geschäftsmodells „Kostenfallen“ beiträgt. Regelungen zur Bekämpfung des Problems müssen daher auch auf diesen Aspekt eingehen.

Angesichts der angeführten Argumente und des legislativen Zeitrahmens der neuen EU-Verbraucherrechte-Richtlinie scheint ein kurzfristiges konzertiertes Vorgehen gegen die Rechtsverletzungen in Deutschland das angemessenere Mittel. Vorbehaltlich dieser Einschätzung erlauben wir uns nachfolgend einige Kommentare zur Ausgestaltung der vorgeschlagenen Regelungen.

### Formulierungsvorschlag zu Art. 11 RL-E

#### ▪ Vertragsschluss im Internet

Für präzisierungsbedürftig halten wir die Formulierung, dass ein Vertrag "im Internet geschlossen" wird. Hier sollte – zumindest in der Begründung – klar gestellt werden, ob damit ganz allgemein auf Fernabsatz Bezug genommen

## Stellungnahme

Formulierungsvorschlag zu sog. Kostenfallen - EU-Verbraucher-Richtlinie

Seite 3

werden oder eine darüber hinausgehende Einschränkung, etwa der Ausschluss mobiler Dienste gemeint sein soll.

Angesichts der technischen Schwierigkeiten einer Umsetzung der sog. Button-Lösung bei rein mobilen Diensten wäre eine solche Begrenzung sachgerecht. Wir bitten insgesamt zu berücksichtigen, dass im mobilen Umfeld generell modifizierte Anforderungen an Transparenzpflichten und Abschlussmechanismen gelten müssen. Es ist einem Kunden insbesondere bei Abschlüssen via Kurzmitteilung nicht zumutbar mehrmals Bestätigungen absenden zu müssen, bevor ein Vertragsschluss zustande kommt.

Die angedachten rechtlichen Schutzmechanismen zielen zudem auf digitale Güter ab, die typischerweise im Rahmen von fingierten Dauerschuldverhältnissen angeboten werden. Die von der Bundesregierung ins Visier genommenen Kostenfallen stellen dabei immer zu Beginn des vermeintlichen Vertragsverhältnisses eine Rechnung, in der sie die ausgewiesenen Gebühren für einen Monat für die gesamte Laufzeit im Voraus abrechnen. Es ist daher nicht sinnvoll, für jeden Vertragsabschluss über physische Güter, z. B. eines Buches oder Laptops und auch nicht für sämtliche regulär abgerechnete Dauerschuldverhältnisse, wie z.B. für Music-Flatrates, die angedachte Kundenerschwernis einzuführen. Stattdessen sollte sich diese zusätzliche Hürde für den Kunden auf das tatsächlich definierte Problem, im Voraus abgerechnete Dauerschuldverhältnisse für üblicherweise kostenlos erbrachte Dienstleistungen, konzentrieren.

### ▪ **Art. 11 lit. a - deutlich und in hervorgehobener Form erfolgreicher Hinweis**

Als problematisch bewerten wir die in Art. 11 lit. a vorgesehene Anforderung, wonach ein Hinweis "deutlich und in hervorgehobener Form" erfolgen muss. Damit wird ein qualitatives Kriterium aufgestellt, das nicht näher spezifiziert wird und damit absehbar Auslegungsprobleme verursachen wird. Das gilt umso mehr, da die Richtlinie in 27 Mitgliedsstaaten umzusetzen ist. Das eigentliche Ziel der Maximalharmonisierung wird durch derart auslegungsbedürftige Termini in der Praxis verfehlt werden.

Die Formulierung sollte sich stattdessen eindeutig daran ausrichten, dass im Kern das Verschleiern der Zahlungspflicht bekämpft werden soll. Es genügt daher, wenn der Hinweis "klar erkennbar" ist. In diesem Fall liegt ein Verstoß dann vor, wenn der Hinweis in irgendeiner Form verborgen ist – dies entspricht der Intention der Bundesregierung. Es würde deutlich, dass es nicht um die Etablierung zusätzlicher allgemeiner Transparenzpflichten, sondern um die Bekämpfung konkreter Missbrauchsszenarien geht.

### ▪ **Art. 11 lit. b – mehrfach gestuftes Bestellverfahren?**

Unklar ist für uns auf Basis des aktuellen Formulierungsvorschlags, auf wie viel Bestätigungsstufen die Regelung in der Praxis hinauslaufen soll. Der unterbrei-

## Stellungnahme

Formulierungsvorschlag zu sog. Kostenfallen - EU-Verbraucher-Richtlinie

Seite 4

tete Formulierungsvorschlag lässt sich dahingehend interpretieren, dass zusätzlich zu dem bereits heute bei sämtlichen seriösen Anbietern umgesetzten Hinweis auf die Gesamtkosten eines Vertrages in Verbindung mit dem Hinweis auf den Abschluss einer verbindlichen Bestellung eine Zwischenstufe eingefügt werden soll, mit welcher in einem eigenständigen Vorgang separat allein die abstrakte Zahlungspflicht bestätigt werden muss. Der Wesen der Button-Lösung liegt aus Sicht des BITKOM dagegen darin, dass der Verbraucher nach seiner Auswahl in einem eigenständigen Vorgang und nach Hinweis auf die Gesamtkosten die verbindliche Bestellung bestätigt. Eine weitere Bestätigungsstufe dürfte auch aus Verbrauchersicht nur schwer vermittelbar sein, da für den Kunden eine solche Differenzierung nicht selbsterklärend ist und die Gefahr begründet, dass der Kunde meint, eine zusätzliche Leistung zu bestätigen.

Die hier vorgesehene Regelung würde somit auch bei unstreitig seriösen Services zu umfangreichen Anpassungen führen. Dies widerspricht früheren Aussagen aus den beteiligten Ressorts, wonach die bestehenden Ausgestaltungen auf den bekannten Plattformen, etwa Auktionsportalen, Online-Versandhäusern oder Flugbuchungsportalen hinreichend sind.

Soweit mit dem Formulierungsvorschlag in der Praxis eine zusätzliche sog. „Checkbox“, also das Erfordernis der Aktivierung eines zusätzlichen Bestätigungselements („Häkchen“) gemeint ist, würde auch dies entgegen der bisherigen Aussagen zu erheblichen Systemumstellungen auch bei seriösen Anbietern führen. Im Übrigen ist aus Akzeptanzgesichtspunkten fraglich, ob eine solche Checkbox tatsächlich zusätzlichen Schutz bewirkt – würde diese zum allgemeinen Merkmal sämtlicher Online-Portale hätte dies nach einiger Zeit eine gewisse Automatisierung beim Verbraucher zur Folge. Zudem sind solche Checkboxes im Mobilbereich nur schwer anwendbar.

### ▪ **Eigener Formulierungsvorschlag:**

Insgesamt sollte die beabsichtigte Regelung spezifisch auf die avisierten Missbrauchskonstellationen ausgerichtet sein, nicht aber zusätzliche Pflichten für seriöse Anbieter begründen. Wir unterbreiten daher folgenden auf die Missbrauchskonstellationen zugeschnittenen Formulierungsvorschlag [Änderungen fett hervorgehoben]:

„Bei Fernabsatzverträgen sind die in Art. 9 Buchstabe a vorgeschriebenen Informationen der Verbraucher vor Abgabe der Vertragserklärung in einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise zu erteilen oder verfügbar zu machen; sie müssen in klarer und verständlicher Sprache abgefasst und, soweit sie schriftlich erteilt werden, lesbar sein. **Bei Dauerschuldverhältnisse begründenden Fernabsatzverträgen über digitale Dienstleistungen, die im Internet geschlossen werden und den Verbraucher zu einer Zahlung im Voraus für mehr als einen Laufzeitmonat verpflichten, hat der Gewerbetreibende**

## Stellungnahme

Formulierungsvorschlag zu sog. Kostenfallen - EU-Verbraucher-Richtlinie

Seite 5

- a) *den Verbraucher vor Abgabe von dessen Vertragserklärung **klar erkennbar** darauf hinzuweisen, dass der Abschluss des Vertrags zu einer Zahlung verpflichtet, und*
- b) *seinen Internetauftritt so zu gestalten, dass **der Verbraucher nach Erteilung dieses Hinweises seine verbindliche Bestellung in einem gesonderten Schritt zu bestätigen hat.***

### Formulierungsvorschlag zu Art. 31 RL-E

- Art. 31 steht im fünften Kapitel „Verbraucherrechte in Bezug auf Vertragsklauseln“ und ist mit „Anforderungen an die Transparenz von Vertragsklauseln“ überschrieben. Es ist aus Sicht des BITKOM gesetzessystematisch verfehlt, hier Sonderregeln für „im Internet geschlossene Fernabsatzverträge“ vorzusehen. Auch ist nicht ersichtlich, warum der Anwendungsbereich hier eingengt werden soll, da ein Missbrauchspotential eines untergeschobenen Vertrages bei allen schriftlichen Verträgen gegeben ist. Soweit die Bundesregierung bei Fernabsatzverträgen im Internet hierzu ein erhöhtes Risiko sieht, müsste dies jedenfalls belegt werden.

- Insgesamt bedarf es dringend einer grundsätzlichen Erläuterung, welche konkreten Konstellationen die Bundesregierung mit dem Formulierungsvorschlag vor Augen hat. Die aktuell vorgelegte Fassung lässt für uns offen, was Zahlungen sein sollen, die über das Entgelt für die Hauptvertragspflicht hinausgeht. Sind hier etwa auch Versandkosten gemeint oder zusätzliche Produkte, etwa Reiseversicherungen im Rahmen von Reisebuchungen? Angesichts dieser unklaren Zielrichtung der Regelung beurteilen wir die Regelung skeptisch.

Insbesondere ist nicht erkennbar, dass hiermit spezifisch Missbrauchskonstellationen im Sinne der im Schreiben der Bundesregierung beschriebenen Kostenfallen gemeint sein sollen, sondern die Regelung erweckt den Eindruck zusätzlicher allgemeiner Transparenzpflichten für das Internet. Diese lehnen wir ab, da ein entsprechender Handlungsbedarf nicht belegt ist und bislang von der Bundesregierung auch nie behauptet wurde.

- Insbesondere in Bezug auf Versandkosten wäre die vorgesehene Regelung völlig unangemessen und überflüssig. Dass Versandkosten anzugeben sind, ergibt sich heute schon aus Preisangabenverordnung sowie auch schon aus Art. 5 (1.) c) i.V.m. Art. 9 a) der Richtlinie. Es geht in jedem Fall zu weit, für die Versandkosten zusätzlich immer die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers einholen zu müssen. Die ergibt sich schon daraus, dass dies für den Verbraucher implizieren würde, er könnte isoliert die Tragung der Versandkosten ablehnen, aber trotzdem die Hauptleistung beanspruchen. In der Praxis hätte dies schwerwiegende Abwicklungsschwierigkeiten zur Folge und für den Verbraucher wirkte eine solche Regelung geradezu irreführend in Bezug auf die Frage der Übernahme von Versandkosten.

## Stellungnahme

Formulierungsvorschlag zu sog. Kostenfallen - EU-Verbraucher-Richtlinie

Seite 6

- Ähnliche Fragestellungen ergeben sich in Bezug auf andere Abwicklungskosten, etwa Kosten für schriftliche Rechnungen oder Rücklastschriftkosten. Auch hier käme die Eröffnung einer Entscheidungsoption des Kunden, diese Kostentragungspflicht abzulehnen einer Änderung des materiellen Rechts gleich; jedenfalls wären aber massive Abwicklungsprobleme die Folge, wenn der Kunde den entsprechenden Kosten nicht zustimmt.
- Soweit die Bundesregierung beabsichtigt, das Angebot zusätzlicher eigenständiger (Haupt-)leistungen im Rahmen eines Vertragsschlusses bezüglich einer anderen Hauptleistung zu regeln, müsste dies daher in jedem Fall deutlich formuliert werden:

*„Der Gewerbetreibende hat für zusätzliche Verträge, die zusammen mit dem Hauptvertrag geschlossen werden, eine eigenständige Hauptleistung beinhalten und hierfür eine gesonderte Zahlungspflicht auslösen, die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers einzuholen. Bei Fernabsatzverträgen sind die allgemeinen Anforderungen für den Vertragsschluss im Fernabsatz einzuhalten.“*

- In Satz 2 der beabsichtigten Regelung müsste außerdem jedenfalls das Wort "Zahlung" durch "Zahlungspflicht" ersetzt werden.