

**Stellungnahme
zu dem Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Bürgerlichen
Gesetzbuches zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und
Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr**

18. November 2010

Einleitung

Der Handelsverband Deutschland (HDE) ist seit 90 Jahren die Spitzenorganisation des deutschen Einzelhandels für rund 400.000 selbstständige Unternehmen mit insgesamt 2,8 Millionen Beschäftigten und knapp 400 Milliarden Euro Jahresumsatz. Er vertritt die Belange und Interessen des gesamten Einzelhandels - aller Branchen, Standorte und Betriebsgrößen. Zu den Mitgliedern des HDE gehören neben den großen deutschen Versandhandelsunternehmen auch zahlreiche stationäre Einzelhändler, die mit dem Online-Handel einen weiteren Vertriebsweg für ihr Unternehmen erschlossen haben. Insbesondere für kleine und mittelständische Händler stellt der E-Commerce mittlerweile ein wichtiges, teilweise existenzsicherndes zweites Standbein dar.

Grundsätzliches

Der HDE begrüßt grundsätzlich das mit dem Gesetzentwurf verfolgte Ziel, Verbraucher besser als bisher vor unseriösen Unternehmen zu schützen, die durch unklare oder irreführende Gestaltung ihrer Internetseite bewusst verschleiern, dass die von ihnen angebotenen Dienstleistungen etwas kosten. Auch wenn bereits aufgrund der geltenden Rechtslage die Verbraucher in diesen Fällen regelmäßig nicht zur Zahlung verpflichtet sind, kann es sinnvoll sein, bei den Verbrauchern mehr Sicherheit über ihre Rechtsposition zu schaffen und so das Vertrauen der Kunden in den E-Commerce zu stärken. Gleichzeitig halten wir es aber für erforderlich, die im Online-Handel tätigen Unternehmen vor unnötigen Kosten zu schützen, den Online-Handel nicht weiter zu verkomplizieren und die im Gesetzentwurf vorgesehenen Maßnahmen zielgerichteter einzusetzen. Hierzu sind nach unserer Auffassung noch einige Änderungen wünschenswert und erforderlich.

Zu den einzelnen Regelungen

1. Anwendungsbereich

Ausweislich der Gesetzesbegründung (S. 5) sollen durch die geplante gesetzliche Änderung Verbraucher vor sog. Kosten- bzw. Abofallen im Internet geschützt werden. Diesen Ansatz halten wir grundsätzlich für richtig.

Tatsächlich werden im Internet zahlreiche Dienstleistungen kostenlos angeboten. Der Gesetzentwurf verweist zu Recht beispielhaft auf die Möglichkeit, entgeltfrei Informationen zu erhalten oder gratis Freeware herunterzuladen. Werden solche Dienstleistungen kostenpflichtig angeboten und wird darauf nicht deutlich hingewiesen, besteht für den Nutzer in der Tat die Gefahr, in eine Kostenfalle zu geraten, weil er vergleichbare Leistungen häufig auch entgeltfrei erhält und er deshalb zu Recht arglos ist.

Anders stellt sich die Sachlage jedoch bei Warendienstleistungsverträgen dar. Dem HDE sind keine Fälle bekannt, in denen im Internet Waren gratis bestellt werden können. Der Nutzer erwartet bei der Warenbestellung selbstverständlich, diese auch bezahlen zu müssen. Das Angebot von Waren ist daher per se nicht geeignet, als Abo- oder Kostenfalle zu dienen. Auch im Gesetzentwurf wird daher an keiner Stelle beispielhaft auf eine solche Kostenfalle im Zusammenhang mit Warenlieferungen verwiesen. Die Situation ist deshalb nicht mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen im Internet zu vergleichen. Auch dem Gesetzentwurf der SPD-Bundestagsfraktion vom 06.07.2010 (vgl. Anlage, unter A. der Begründung auf Seite 4) ist daher zu entnehmen, dass die Verbraucher lediglich vor Kostenfallen im Internet im Zusammenhang mit angebotenen Diensten oder dem Herunterladen von Software geschützt werden sollen.

Der Anwendungsbereich der Neuregelung sollte daher auf Dienstleistungen beschränkt werden. Die Einbeziehung von Warenlieferungsverträgen ist unnötig, da kein Schutzbedürfnis der Verbraucher besteht. Wir schlagen daher vor, in § 312e Abs. 2 Nr. 1 a) BGB-E, die Worte „Ware oder“ zu streichen.

2. Hinweispflichten (§ 312e Abs. 2 Ziff. 1 BGB-E)

Seriöse Unternehmen weisen schon heute klar und deutlich auf den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung und etwaige Liefer- oder Versandkosten sowie bei Dauerschuldverhältnissen auf die Mindestlaufzeit bzw. automatische Verlängerung des Vertrages hin. Dies wird von den im Online-Handel tätigen Unternehmen auch heute schon praktiziert und ergibt sich bereits aus den geltenden Informationspflichten.

Im Rahmen von Warenlieferungsverträgen werden Artikel mit Preisangaben präsentiert, vom Verbraucher in einen Warenkorb gelegt und die Bestellung anschließend in einem mehrstufigen Prozess bestätigt. Abo- und Kostenfallen können daher ausschließlich bei Dienstleistungen bzw. Abonnements auftreten, für die es keinen Warenkorb gibt, sondern nur den Leistungsabruf. Die Hinweispflichten sollten daher ausdrücklich auf diese Leistungen beschränkt werden (vgl. oben Gliederungspunkt 1.).

Fraglich ist, wie der Zusatz in § 312e Abs. 2 Nr. 1 BGB-E „den Verbraucher vor Abgabe von dessen Bestellung durch einen hervorgehobenen und deutlich gestalteten Hinweis zu unterrichten über...“ vor dem Hintergrund der unter Ziff. 2 geregelten Button-Lösung zu verstehen sein soll. Die Formulierung lässt offen, ob es sich hierbei um einen gesonderten vorgeschalteten Hinweistext handeln muss oder ob die Aufstellung der Gesamtforderung nach Artikelpreis, Versandkosten, etwaigen Servicekosten etc. - wie es heute im Online-Handel allgemein üblich ist - vor dem Absenden der Bestellung genügt. Mindestens Letzteres müsste im Gesetzestext positiv klargestellt werden.

3. „Button-Lösung“ (§ 312e Abs. 2 Ziff. 2 BGB-E)

Nach dem Gesetzentwurf soll der Bestellvorgang so gestaltet werden, dass der Verbraucher eine Bestellung erst abgeben kann, nachdem er bestätigt hat, den Hinweis gemäß Nummer 1 zur Kenntnis genommen zu haben.

Angesichts der Tatsache, dass Kosten- und Abofallen im Internet ausweislich der Gesetzesbegründung (S. 5) bereits heute gegen geltendes Recht verstoßen und somit kein Regelungsdefizit besteht, stellt sich lediglich die Frage, ob die vorgeschlagene Button-Lösung geeignet ist, ein mögliches Durchsetzungsdefizit zu reduzieren. Dabei ist zu beachten, dass die Wettbewerbszentrale im Kampf gegen die Kostenfallen nach unseren Informationen bereits heute beachtliche Erfolge vorweisen kann. Ob durch die Button-Lösung ein etwaiges Durchsetzungsdefizit reduziert werden kann, ist zweifelhaft, da die unseriösen, gegen geltendes Recht verstoßenden Unternehmen zum ganz überwiegenden Teil aus dem Ausland agieren und wahrscheinlich auch in Zukunft versuchen werden, Zahlungsverpflichtungen zu behaupten und diese durch Einschüchterung der Verbraucher durchzusetzen.

Unabhängig von der Frage, ob sich die geplante Regelung des § 312e Abs. 2 Ziff. 2 BGB-E zur Zweckerreichung eignet, ist problematisch, dass diese Bestimmung nicht hinreichend klarstellt, unter welchen Bedingungen die genannten Voraussetzungen erfüllt sind.

Nach unserer Auffassung ist der Gesetzesbegründung (S. 8, letzter Absatz) mittelbar zu entnehmen, dass der folgende Aufbau des Bestellprozesses ausreichend sein soll: Alle im Verlauf des Bestellvorgangs gesammelten Vertragsdaten werden am Ende des Bestellprozesses

ses noch einmal zusammengefasst präsentiert und die Bestellung wird dann erst durch eine abschließende Bestätigung durch den Verbraucher ausgelöst.

Nach unserer Auffassung würde daher den Vorgaben des Gesetzentwurfs genügt werden, wenn der Verbraucher nach Präsentation der gesammelten Vertragsdaten einen Button (z. B. „jetzt bestellen“) anklickt. Durch das Anklicken des Buttons „jetzt bestellen“ bestätigt der Verbraucher nämlich mittelbar, die Vertragsdaten zur Kenntnis genommen zu haben. Solche Gestaltungen liegen in der Tat auch heute im Online-Handel schon häufig vor, sodass regelmäßig kein Anpassungsbedarf bestehen wird. Wenn eine solche Gestaltung ausreichen soll, müsste dies aber im Gesetzestext hinreichend deutlich gemacht werden und dürfte nicht nur aus der Begründung hervorgehen.

Der Gesetzestext kann nämlich auch so verstanden werden, dass immer zusätzlich zu dem Button (z. B. „jetzt bestellen“) ein weiterer Button betätigt werden muss, mit dem der Verbraucher ausdrücklich bestätigt, die Vertragsdaten zur Kenntnis genommen zu haben (z. B. durch das Setzen eines Häkchens o. Ä.). Für ein solches Verständnis könnten die folgende Ausführungen auf Seite 10, Gliederungspunkt B. zu § 312e Abs. 2 Satz 1 der Begründung des Gesetzentwurfs sprechen: „...dass der Verbraucher zunächst durch eine gesonderte Handlung bestätigen muss, diese Hinweise zur Kenntnis genommen zu haben, bevor er eine verbindliche Bestellung abgeben kann.“ In die gleiche Richtung scheint die Begründung des Gesetzes auf Seite 12 zu § 312e Abs. 2 Nr. 2 zu weisen: „Erst dann soll der Verbraucher in einem zweiten Schritt durch eine zeitlich und funktional zu trennende weitere Handlung die eigentliche Bestellung abgeben.“

Eine solche Lösung würde zu einem erheblichen zusätzlichen Aufwand bei den Anbietern führen. Dabei ist zu beachten, dass die im Gesetzentwurf veranschlagten Kosten in Zusammenhang mit der Einführung einer zusätzlichen Button-Lösung nach unserer Information mit 200 bis 250 Euro deutlich zu niedrig angesetzt wurden. Tatsächlich wird aufgrund des unter diesen Voraussetzungen bestehenden Anpassungsbedarfs ein Kostenaufwand in mindestens der fünffachen Höhe erforderlich sein. Aber auch Kosten von bis zu 2000 Euro werden von Praktikern für realistisch gehalten. Dies sind gerade für kleinere Online-Händler ernst zu nehmende wirtschaftliche Belastungen. Die entstehenden (einmaligen) Bürokratiekosten sind damit nicht nur mit bis zu 48,3 Mio. Euro, sondern mindestens mit rund 200 Mio. Euro zu beziffern.

Außerdem würde ein solches Verfahren den Bestellvorgang unnötig verkomplizieren. Die geforderte Einholung einer gesonderten Bestätigung des Gesamtpreises unmittelbar vor dem deutlich gestalteten Button zum Absenden der Bestellung macht zudem dort keinen Sinn, wo der Kunde zuvor nach Durchlaufen des Bestellprozesses sämtliche Kosten am Ende des Bestellvorganges klar und deutlich ohne Herunterscrollen vor Augen hat und damit vor Absenden der Bestellung für den Verbraucher klar ist, welche Kosten seine Bestellung konkret auslöst.

Eine vorgeschaltete und zusätzlich zu der abschließenden Aktivierung der Bestellung vorzusehende Button-Lösung würde außerdem zu einer unnötigen Verwirrung beim Kunden führen. Mindestens wird eine zusätzliche Bestätigung vom potentiellen Kunden als Ärgernis im Prozess wahrgenommen werden, das in Summe mit anderen Faktoren zu einer Zunahme von Abbrüchen führen wird. („Das jetzt auch noch bestätigen? Nein danke, es macht keinen Spaß hier einzukaufen, ich breche jetzt ab!“). Es ist daher zu befürchten, dass eine Button-Lösung in dieser Form zu sachlich nicht zu begründenden Umsatzrückgängen im Online-Handel führen wird. Es besteht daher die Gefahr, dass seriöse Unternehmen, insbesondere Anbietern von Warenlieferungen und damit auch zahlreiche kleine und mittelständische Online-Händler, wegen solcher unnötigen und unverhältnismäßigen Vorgaben wirtschaftlichen Schaden erleiden werden. Eine solche Behinderung des Online-Handels ist auch im Interesse der Verbraucher und aus wettbewerbsökonomischen Gründen abzulehnen. Gerade der

Online-Handel bietet nämlich allen Verbrauchern unabhängig von ihrem Wohnort die Möglichkeit, Preisvergleiche vorzunehmen und die Produkte beim günstigsten Anbieter einzukaufen. Der Online-Handel wirkt sich somit dämpfend auf die Verbraucherpreise aus. Diese Wirkung sollte nicht durch unnötige und unverhältnismäßige gesetzliche Maßnahmen beeinträchtigt werden.

Wir schlagen daher vor, den unter § 312e Abs. 2 Ziff. 2 vorgesehenen Text durch folgende Formulierung zu ersetzen:

„2. durch Gestaltung des Bestellvorgangs sicherzustellen, dass der Verbraucher bei Abgabe der Bestellung den Hinweis gemäß Nummer 1 zur Kenntnis genommen hat.“

Zusammenfassung

Das Ziel des Gesetzgebers, die Verbraucher vor Kosten- und Abofallen im Zusammenhang mit im Internet angebotenen Dienstleistungen zu schützen, ist nachvollziehbar und wird vom HDE grundsätzlich unterstützt. Im Zusammenhang mit Warenlieferungsverträgen besteht allerdings nicht die Gefahr, dass die Kostenpflichtigkeit verschleiert wird. Warenlieferungsverträge sollten daher aus dem Anwendungsbereich des § 312e Abs. 2 BGB-E gestrichen werden. Mindestens ist im Gesetzestext klarzustellen, dass den Hinweispflichten genügt wird, wenn - wie heute im Online-Handel allgemein üblich - vor dem Absenden der Bestellung die Gesamtforderung nach Artikelpreis, Versandkosten, etwaigen Servicekosten etc. dargestellt werden. Weiterhin muss im Hinblick auf die „Button-Lösung“ mindestens durch eine Änderung des Gesetzestextes sichergestellt werden, dass eine abschließende Bestätigung der Bestellung nach Kenntnisaufnahme dieser Aufstellung genügt und hierzu bei entsprechender Gestaltung des Bestellvorgangs nicht zwingend ein zusätzlicher Button erforderlich ist.

Rückfragen bitte an:

Dr. Peter J. Schröder

Telefon: 030/726250-46

E-Mail: schroeder@hde.de