

LÜCKEN IM KOLLEKTIVEN RECHTSSCHUTZ

Beispielfälle der Verbraucherzentralen und des Verbraucherzentrale Bundesverbands

Verbraucherzentrale Bundesverband

Kleiner Betrag, große Bedeutung: Grundsätzliche Rechtsfrage geklärt

Ausgangslage: Knapp eineinhalb Jahre nach dem Kauf stellte eine Verbraucherin fest, dass die Emailleschicht ihres Backofens abgeplatzt war. Eine Reparatur war nicht möglich, der Backofen musste ersetzt werden. Die Firma Quelle verlangte von der Kundin für die Dauer der Nutzung des fehlerhaften Geräts eine Entschädigung in Höhe von knapp 70 Euro.

Verfahren: Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) klagte für die Verbraucherin auf Rückzahlung der 70 Euro. Ziel war es, die grundsätzliche Rechtsfrage klären zu lassen, ob Händler eine Nutzungsentschädigung verlangen dürfen, wenn ein fehlerhaftes Produkt innerhalb der Gewährleistungsfrist ausgetauscht werden muss. Hierfür wählte der vzbv den Weg der Annexklage: Diese verband den Zahlungsanspruch mit einer AGB-Unterlassungsklage, um den Fall angesichts des geringen Streitwerts überhaupt vor die höheren Instanzen bringen zu können. Der vom Bundesgerichtshof angerufene Europäische Gerichtshof entschied schließlich, dass die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands einer Ware kostenlos erfolgen müssen (EU-Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf, 1999/44/EG). Es dürfe kein Wertersatz für die Nutzung eines mangelhaften Produkts verlangt werden. Die Verbraucherin erhielt ihr Geld zurück.

Fazit: Das Urteil führte zu einer Änderung der gesetzlichen Regelung im BGB. Auch wenn der Streitwert gering war, die Streitfrage war von großer Bedeutung – und ließ sich nur über den Umweg einer Annexklage klären. Eine streitwertunabhängige Musterfeststellungsklage würde es einfacher machen, Verbraucherrechte durchzusetzen.

Verbandsklage bei Datenschutzfrage abgewiesen

Ausgangslage: Bei einer Überprüfung von Kinderspielseiten im Internet war dem vzbv aufgefallen, dass die Diensteanbieter bei Gewinnspielen für Kinder zu viele Daten abfragen. Unter den Seiten war zum Beispiel kika.de, die Webseite des Kinderkanals von ARD und ZDF. Nach Auffassung des vzbv ist für die Teilnahme an einem Gewinnspiel lediglich die E-Mail-Adresse des Kindes erforderlich. Erst im Fall eines Gewinns sollte die Postanschrift erfragt werden.

Verfahren: Der vzbv klagte gegen den für den Kinderkanal federführend verantwortlichen Mitteldeutschen Rundfunk auf Unterlassung. Die Klage wurde abgewiesen. Sowohl das Landgericht Leipzig als auch das Oberlandesgericht Dresden entschieden, dass die Vorschriften aus dem Bundesdatenschutzgesetz und dem

Telemediengesetz, die Gegenstand der Klage waren, keine Verbraucherschutzgesetze im Sinne des § 2 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) sind. Der vzbv sei deshalb nicht klagebefugt. Demzufolge mussten sich die Gerichte inhaltlich nicht mit der Fragestellung auseinandersetzen, ob die Datenabfrage bei den Kindern aus Datenschutzsicht zulässig war.

Fazit: Damit Verbände in Fällen wie diesem aktiv werden können, müssen auch Datenschutzvorschriften, soweit sie Belange der Verbraucher betreffen, unter die Verbraucherschutzgesetze im Sinne des UKlaG fallen. Eine erweiterte Verbandsklagebefugnis ist nötig.

Verbraucherzentrale Berlin

194 aufwändige Einzelklagen nach Gaspreiserhöhung

Ausgangslage: Das Berliner Energie-Unternehmen GASAG verwendete in den Jahren 2005 und 2006 eine Preisanpassungsklausel, die der Bundesgerichtshof in einer Entscheidung von 2009 für unwirksam erklärte. Betroffen waren die Verträge von etwa 300.000 Kunden.

Verfahren: Die Verbraucherzentrale Berlin wollte gerichtlich klären lassen, ob die unwirksame Klausel Rückforderungsansprüche begründete. Für die Prüfung hätte zwar die Klage eines Verbrauchers ausgereicht. Mit Blick auf die Dauer des Verfahrens drohten aber die Ansprüche der anderen Betroffenen zu verjähren. Die Verbraucherzentrale versuchte deshalb möglichst viele Verbraucher zu vertreten. Da es in Deutschland keine Sammelklagen mit Wirkung für alle Betroffenen gibt, musste sie sich die Forderungen einzeln abtreten lassen. Wegen des bürokratischen Aufwands war das nur für 194 Betroffene möglich. Für sie wurden Rückzahlungsansprüche in Höhe von 193.000 Euro geltend gemacht. Der Fall endete 2007 mit einem Vergleich.

Fazit: 194 Verbraucher erhielten Geld zurück – im Verhältnis zu rund 300.000 Betroffenen eine verschwindend geringe Zahl. Die Verfahren erforderten enormen Aufwand. Muster- oder Gruppenverfahren wären kostengünstiger und effektiver.

Verbraucherzentrale Brandenburg

Streitgenossenschaft aufgespalten – viele Kläger geben auf

Ausgangslage: Der Energieversorger Spreegas erhöhte seit 2004 ohne nachvollziehbare Begründung die Preise.

Verfahren: 129 Spreegas-Kunden schlossen sich im Rahmen eines „Sammelklageverfahrens“ zu einer Streitgenossenschaft zusammen und klagten 2006 beim Landgericht Cottbus gegen nicht nachvollziehbare Preiserhöhungen. Die Verbraucherzentrale Brandenburg unterstützte die Kläger koordinierend. Nach fünf Prozessjahren ließ sich juristisch nicht verhindern, dass das Landgericht Cottbus die

Sammelklage in nun noch 115 Einzelverfahren auftrennte. Gerichts- und Anwaltskosten stiegen, viele Kläger fühlten sich allein gelassen und verfolgten ihre Ansprüche nicht weiter.

Fazit: Die Streitgenossenschaft ist keine Alternative zu effektiven Gruppenverfahren. Sie kann jederzeit aufgetrennt werden, der Aufwand in jedem Einzelfall bleibt erheblich.

Verbraucherzentrale Hamburg

Knapp 80 Verbraucher erhalten Rückzahlung – Millionen andere gehen leer aus

Ausgangslage: Der Bundesgerichtshof entschied in den Jahren 2005 und 2012, dass bestimmte Vertragsklauseln zur Berechnung des Rückkaufwertes von Lebensversicherungen rechtswidrig und unwirksam sind. Millionen Verbraucher haben mutmaßlich Ansprüche auf Rückzahlung.

Verfahren: Die Verbraucherzentrale Hamburg klagte 2010 vor dem Landgericht Stuttgart gegen die Allianz Lebensversicherungs-AG. Nach Schätzungen der Verbraucherzentrale summierten sich die Rückzahlungsansprüche allein gegen die Allianz auf insgesamt 1,3 bis 4 Milliarden Euro. Für das Verfahren hatten knapp 80 Verbraucher ihre Ansprüche an die Verbraucherzentrale abgetreten. Die Klage führte zu zwei Rückzahlungen in Höhe von 74.000 Euro und 40.000 Euro einschließlich Zinsen – aber nur an die knapp 80 Verbraucher. Millionen andere Geschädigte gingen leer aus.

Fazit: Muster- oder Gruppenverfahren zur Entschädigung aller Betroffenen sind nötig.

Energieunternehmen zahlt für 54 Kunden – und wehrt Ansprüche Tausender ab

Ausgangslage: E.on Hanse erhöhte 2004 ungerechtfertigt seine Gaspreise. Das Schadensvolumen wird auf mehrere hundert Millionen Euro geschätzt.

Verfahren: Die Verbraucherzentrale Hamburg entschloss sich zur Klage auf Feststellung der Unwirksamkeit der Erhöhung und sodann auf Rückzahlung. 54 Kunden traten ihre Ansprüche an die Verbraucherzentrale ab. Die Verfahren erstreckten sich über eine Zeit von acht Jahren. Erst dann erhielten die Kunden ihr Geld zurück. Insgesamt zahlte E.on Hanse 75.000 Euro. Eine mindestens fünfstellige Zahl weiterer Betroffener legte Widerspruch gegen die Preiserhöhung ein. Doch E.on weigerte sich trotz eindeutiger Rechtslage, die ihnen zustehenden Beträge zu erstatten. Die Betroffenen müssen ihr Geld einzeln einklagen. Das deutsche Recht kennt keine Gruppenklageverfahren, bei denen erstrittene Ansprüche auf gleichgelagerte Fälle übertragen werden können.

Fazit: Die Forderungen weiterer hunderttausender Verbraucher dürften inzwischen verjährt sein. Es fehlen Musterverfahren für Verbraucherverbände mit verjährungshemmender Wirkung für alle betroffenen Verbraucher.

Prozesskosten für 86 Einzelfälle übersteigen Streitwert deutlich

Ausgangslage: Nach Beendigung von Pay-TV-Abonnements forderte Premiere von vielen Kunden Schadenersatz in Höhe von 35 Euro, weil sie ihre Smartcards nicht zurückgesandt hatten. Mit Mahn- und Inkassokosten steigerte sich die Forderung auf 75 Euro.

Verfahren: Die Verbraucherzentrale Hamburg klagte 2006 gegen die Vorgehensweise von Premiere. Sie ließ sich die Rückzahlungsansprüche von 86 Kunden abtreten. Premiere erkannte die Forderungen an. Der Aufwand für die 86 Fälle war allerdings enorm und die Prozesskosten überstiegen die Klageforderung von insgesamt knapp 3.600 Euro. Die Klage war aber nötig. Anders wäre eine Rückzahlung nicht zu erreichen gewesen.

Fazit: Die Verbraucherzentrale musste den aufwändigen Weg der Forderungsabtretung und Einziehungsklage wählen, weil es in Deutschland keine effektivere und kostengünstigere Klagemöglichkeit gibt.

Mobilfunkanbieter darf unrechtmäßige Gewinne behalten

Ausgangslage: Der Mobilfunkanbieter O2 hatte im Zuge der Euro-Einführung 2001 bei der Umrechnung seiner Telefonrechnungen von D-Mark in Euro zu eigenen Gunsten aufgerundet.

Verfahren: Die Verbraucherzentrale Hamburg klagte, um unrechtmäßige Gewinne, die auf Kosten der Verbraucher erwirtschaftet wurden, abzuschöpfen. In ihrem Urteil bestätigten bayerische Gerichte zwar, dass die Vorgehensweise von O2, zu Lasten der Kunden aufzurunden, rechtswidrig sei. Einen Gewinnabschöpfungsanspruch gebe es aber nicht. O2 habe nicht „vorsätzlich wettbewerbswidrig“ gehandelt. Die Gewinnabschöpfungsklage der Verbraucherzentrale Hamburg wurde abgewiesen.

Fazit: Auch heute noch sind die Anforderungen an eine Gewinnabschöpfungsklage derart hoch, dass Firmen gute Chancen haben, unrechtmäßige Gewinne zu behalten.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Positives Urteil kommt für hunderttausende Kunden zu spät

Ausgangslage: RWE hatte in seinen Verträgen nicht angegeben, aus welchen Gründen und nach welchem Modus die Gaspreise für Sonderkunden steigen können.

Verfahren: Nach beanstandeten Gaspreiserhöhungen in den Jahren 2003 bis 2006 führte die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen stellvertretend für 25 Verbraucher ein Musterverfahren gegen RWE durch. Es ging um die Rückzahlung von 16.128 Euro. Das Verfahren zog sich über fast sieben Jahre und vier Instanzen und endete 2013 erfolgreich vor dem Europäischen Gerichtshof und dem Bundesgerichtshof. Geld erhielten aber nur die 25 Verbraucher, die ihre Forderung an die Verbraucherzentrale abgetreten hatten. Andere betroffene RWE-Kunden und Kunden anderer Anbieter

mussten selbst klagen, um Geld zurückzuerhalten. Für Millionen Gaskunden, deren Ansprüche zumindest teilweise verjährt waren, kam das Urteil zu spät.

Fazit: Ein Gruppen- oder Musterverfahren mit verjährungshemmender Wirkung für alle Betroffenen ist überfällig.

Verbraucherzentrale Sachsen

Erfolgreiche Klage, immenser Aufwand

Ausgangslage: Die Verbraucherzentrale Sachsen organisierte nach rechtlich zweifelhaften Preiserhöhungen des Gasversorgers Erdgas Südsachsen im Jahr 2005 eine Klage für rund 400 Verbraucher.

Verfahren: Das Verfahren endete nach sechs Jahren erfolgreich in der dritten Instanz. Zu dem Zeitpunkt hatten allerdings von den ehemals 400 Verbrauchern bereits viele aufgegeben. Die 20 verbliebenen Verbraucher erhielten zwischen 100 und 500 Euro. Für die Verbraucherzentrale Sachsen war die Klage mit einem enormen personellen und logistischen Aufwand verbunden: Faktisch handelte es sich zu Beginn um 400 individuelle Verfahren, die einzeln betreut werden mussten.

Fazit: Mit schließlich 20 Personen kam nur ein Bruchteil der betroffenen Verbraucher zu seinem Recht. Ohne effiziente Gruppenverfahren ist es nicht möglich, allen Betroffenen zur Rückzahlung zu verhelfen.

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt

Rückerstattungen nach unwirksamer Gaspreiserhöhung kaum durchsetzbar

Ausgangslage: Der Gasversorger Mitgas erhöhte 2006 die Preise. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hielt die Erhöhung nicht für rechtmäßig.

Verfahren: 104 Verbraucher setzten ihre Rechtsansprüche mit Hilfe einer von der Verbraucherzentrale koordinierten Sammelklage durch. Das Gerichtsverfahren endete nach acht Jahren mit der Feststellung, dass der Versorger die Preise nicht erhöhen durfte. Er musste damit vorgenommene Rechnungskürzungen akzeptieren und zu viel gezahlte Entgelte in Höhe von 27.000 Euro erstatten. Die Klagen zu koordinieren, war sehr aufwändig, weil keine effektiven und kostengünstigen Verfahren zur kollektiven Durchsetzung von Verbraucherrechten zur Verfügung standen.

Fazit: Weiteren tausenden Verbrauchern konnte die Verbraucherzentrale wegen fehlender Gruppenklageverfahren nicht helfen, ihre Rechte durchzusetzen.