

RECHTE SICHERN, RECHT BEKOMMEN



RECHTSDURCHSETZUNG

Versteckte Klauseln, undurchsichtige Kosten, falsch deklarierte Inhaltsstoffe und unzulässige Werbung – wenn es um die Durchsetzung der Rechte von Verbrauchern geht, gibt es stets Handlungsbedarf. Gerade bei Themen wie Reise, Lebensmittelkennzeichnung oder Internetdiensten. Aber auch bei Stromanbietern und Banken stellt der vzbv unzulässiges Verhalten ab. Immer wichtiger werden auch Verletzungen der Bestimmungen zum Datenschutz: Erstmals konnte der vzbv von seinem neuen Klagerecht Gebrauch machen, nachdem das Verbandsklagerecht im Februar 2016 um den Datenschutz erweitert worden war.



Einzelne Verbraucher können sich gerichtlich oft schlecht wehren – der vzbv klagt stellvertretend für Millionen Verbraucher.

*Helke Heidemann-Peuser
Leiterin Team Rechtsdurchsetzung*

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE

WHATSAPP MUSS AGB IN DEUTSCHER SPRACHE VERFASSEN

Mehr als die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland nutzt WhatsApp. Damit auch deutschsprachige Nutzer die AGB des Chat-Dienstes verstehen können, muss WhatsApp sie auf Deutsch zur Verfügung stellen. Das urteilte das Berliner Kammergericht im April 2016 nach einer Klage des vzbv (Az. 5 U 156/14).

ABGEMAHT: POKÉMON GO MUSS NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZERKLÄRUNG ÄNDERN

Der vzbv mahnte insgesamt 15 Klauseln der Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen des „Pokémon Go“-Herstellers Niantic ab. Niantic hat eine Unterlassungserklärung abgegeben und wird seine Bedingungen überarbeiten.

REISEVERSICHERUNGEN: VOR-EINSTELLUNGSVERBOT DARF NICHT UMGANGEN WERDEN

Online-Reiseportale dürfen die Buchung für eine Reise nicht so gestalten, dass die freie Entscheidung gegen eine zusätzliche Reiseversicherung beeinflusst wird. Denn dies verstöße gegen das Transparenzgebot für Preise und Zusatzkosten, urteilte der Bundesgerichtshof im September 2016 auf Klage des vzbv (Az. I ZR 160/15).

§ REISEN

Reisebuchung: Unzulässige Voreinstellungen zur Reiseversicherung

Der Reiseanbieter Opodo darf Verbraucher nicht zum Abschluss einer Reiseversicherung drängen. Das entschied der Bundesgerichtshof nach einer Klage des vzbv. Auf dem Reiseportal Opodo konnten Verbraucher eine optionale Reisversicherung nur abwählen, indem sie die Option „Ich verzichte ausdrücklich auf den angebotenen Versicherungsschutz und zahle im Notfall alle Kosten selbst“ auswählten. Daraufhin wurden sie auf einer weiteren Seite nochmals zum Abschluss der Reiseversicherung aufgefordert. Der Bundesgerichtshof urteilte, dass die Gestaltung der Webseite nicht die Voraussetzungen der Transparenz für Preise und Zusatzkosten erfülle. Darüber hinaus monierte er die Erhebung einer Servicepauschale für Reisebuchende, die nicht per American-Express-Karte bezahlen. Wählten Verbraucher ein bestimmtes Reiseziel aus, zeigte die Trefferliste automatisch nur Preise, die galten, wenn mit der American-Express-Karte bezahlt wurde.

Der Bundesgerichtshof wertete dies als Verstoß gegen die Pflicht zur Endpreisangabe. Damit wurde die Klage des vzbv in der letzten Instanz gewonnen. Die Entscheidung ist damit für ähnliche Fälle richtungsweisend (Az. I ZR 160/15).

Flugstornierung: Bearbeitungsgebühr muss angemessen sein

Wenn ein Kunde einen gebuchten Flug nicht antritt, muss eine Fluggesellschaft dafür Flughafengebühren und Steuern erstatten. Opodo hatte ein Entgelt von 25 Euro für die Erstattung dieser Gebühren verlangt. Die Gebühren fallen für die Fluggesellschaft bei einer Stornierung aber gar nicht an. Das Landgericht Berlin entschied deshalb, dass das Einbehalten einer Bearbeitungsgebühr durch Opodo für die Rückerstattung dieser Gebühren und Steuern rechtswidrig ist (Az. 15 O 520/15 – nicht rechtskräftig).



Gertrud U. bucht gerne Reisen über das Internet. Aber manchmal ärgert sie sich: wenn man zum Beispiel versucht, ihr eine zusätzliche Reiseversicherung zu verkaufen, die sie nicht braucht. Oder wenn sie eine hohe Gebühr bezahlen muss, weil sie einen Flug stornieren muss. Außerdem sieht sie nicht ein, dass sie fast die Hälfte für eine Reise anzahlen soll, wenn Sie die Reise doch erst in drei Monaten antritt.

Der vzbv führt stellvertretend für viele Verbraucher Klagen gegen Reiseveranstalter und Reisevermittler, die unzulässig Gebühren erheben.

Auch eine weitere Bearbeitungsgebühr von 50 Euro für Flugstornierungen erklärte das Gericht für undurchsichtig und damit rechtswidrig. Ein Reisevermittler darf zwar ein Entgelt verlangen, wenn er sich auf Wunsch des Kunden um die Stornierung eines Fluges kümmert. Die von Opodo verwendete Klausel könne von Kunden aber so missverstanden werden, dass sie den Flug ausschließlich über Opodo und nicht direkt bei der Fluggesellschaft stornieren könnten (Az. 15 O 520/15 – nicht rechtskräftig).

40 Prozent Anzahlung nicht gerechtfertigt

Verbraucher müssen nur so viel anzahlen, wie ein Reiseanbieter für Flug oder Hotel tatsächlich selbst aufwenden muss. Eine Anzahlung von mehr als 20 Prozent des Reisepreises könne nur ausnahmsweise zulässig sein, wenn das Unternehmen selbst entsprechend hohe Vorleistungen erbringe. Damit gab das Oberlandesgericht Celle der Klage des vzbv am 23. Juni 2016 in vollem Umfang statt.

Das Oberlandesgericht Celle hatte bereits 2013 entschieden, dass eine derart hohe Anzahlung die Kunden unangemessen benachteilige und deshalb un-

zulässig ist. Mit der Begründung eigener hoher Vorleistungen hielt TUI aber für seine beiden Marken „X 1-2-Fly“ und „XTUI“ weiterhin an einer hohen Anzahlungspauschale fest. Der vzbv zog deshalb vor den Bundesgerichtshof, der an das Landgericht verwies, um zu klären, ob TUI tatsächlich solch hohe Vorleistungen erbringe.

Die Berechnungen des Reiseveranstalters erkannten die Richter nicht an. Die vermeintlichen Vorleistungen überschritten nur deshalb 40 Prozent des Reisepreises, weil das Unternehmen die an Reisebüros gezahlten Vermittlungsprovisionen einrechnete. Die Richter stellten klar: Zu den Vorleistungen gehören nur Aufwendungen für konkrete Reiseleistungen (Az. 11 U 279/12 – nicht rechtskräftig).

Bezahlen muss kostenlos sein

Seit Juni 2014 sind Anbieter gesetzlich verpflichtet, ihren Kunden eine kostenlose, zumutbare und gängige Zahlungsmöglichkeit anzubieten. Opodo darf daher für das Bezahlen per Mastercard oder Sofortüberweisung kein Entgelt verlangen, wenn als kostenloses Zahlungsmittel nur „Visa Entropay“ angeboten wird. Außerdem darf ein Anbieter nur die ihm selbst anfallenden Kosten an Kunden weitergeben. Opodo hat dagegen Berufung eingelegt (LG Berlin Az. 15 O 557/14 sowie KG Berlin Az. 5 U 54/16).

Ungültige Preisanpassungsklausel bei Air Berlin

Zu einem günstigen Preis einen Flug buchen, später von höheren Kosten überrascht werden – dieser im Kleingedruckten geregelten Praxis hat das Landgericht Berlin einen Riegel vorgeschoben. Eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die in schwer verständlicher juristischer Sprache darauf hinwies, dass sich der Flugpreis nach der Buchung erhöhen kann, darf Air Berlin nicht länger verwenden. So urteilte das Landgericht Berlin am 14. Februar 2016. Denn eine solche Klausel verstöße gegen das Transparenzgebot und wälze geschäftliche Risiken einseitig auf Verbraucher ab (Az. 16 O 11/16 – nicht rechtskräftig).

§ DIGITALES UND MEDIEN

WhatsApp: Klage wegen widerrechtlicher Datenweitergabe

WhatsApp speichert nach Ansicht des vzbv teils widerrechtlich Nutzerdaten und gibt diese an Facebook weiter. Das gilt sogar für Telefonnummern von Verbrauchern, die lediglich im Telefonbuch der WhatsApp-Nutzer gespeichert sind. Der vzbv hat deshalb im Rahmen des Projekts Digitaler Marktwächter vor dem Landgericht Berlin im Januar 2017 Klage gegen WhatsApp eingereicht. (Az. 52 O 22/17).

WhatsApp: AGB müssen auf Deutsch vorliegen

Mit seinem Urteil schloss sich das Berliner Kammergericht am 8. April 2016 der Auffassung des vzbv an, dass WhatsApp seine AGB für deutschsprachige Verbraucher nicht ausschließlich in Englisch zur Verfügung stellen darf. Dies sei nicht zumutbar. Außerdem muss WhatsApp neben einer E-Mail-Adresse eine zweite Möglichkeit zur schnellen Kontaktaufnahme angeben (Az. 5 U 156/14).

Niantic: Pokémon-Entwickler gibt Unterlassungserklärung zum Datenschutz ab

Mehr als 600 Millionen Mal wurde die App Pokémon Go schon heruntergeladen. Viele sind also von den Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen des Herstellers Niantic betroffen. Das Unternehmen räumte sich darin einseitige Vertragsänderungen, fristlose Kündigungen oder Account-Sperrungen nach alleinigem Ermessen des Unternehmens ein. Insgesamt 15 Klauseln mahnte der vzbv ab. Der Entwickler Niantic hat eine verbindliche Unterlassungserklärung abgegeben und seine Bedingungen überarbeitet.

Datingportale: Bessere Informationen bei kostenpflichtigen Vertragsverlängerungen

Nach einer Klage des vzbv gegen die Ideo Labs GmbH als Betreiber der Datingportale dateforme und daily-date entschied das Landgericht Berlin am 30. Juni 2016: Die automatische Verlängerung einer 14-tägi-



Frank B. will die Möglichkeiten des Internets nutzen, um eine neue Partnerin kennenzulernen, und nutzt eine digitale Partnervermittlung. Nachdem er tatsächlich jemanden gefunden hat, benötigt er das Angebot der Partnervermittlung nicht mehr und kündigt. Das glaubt er jedenfalls – denn zu seiner Überraschung flattert ihm für den folgenden Monat erneut eine Rechnung ins Haus. Wie kann das sein, denkt Frank B. und fühlt sich verschaukelt.

Der vzbv klagt gegen undurchsichtige und versteckte Kündigungsklauseln bei webbasierten Partnerbörsen. Er sorgt für mehr Sicherheit bei der Nutzung von Internetangeboten.

gen Schnuppermitgliedschaft durch eine anschließende, kostenpflichtige Premiummitgliedschaft für monatlich 89,90 Euro ist wegen mangelnder Informationen zur Kündigung unzulässig. Das gilt ebenso für die Informationen über das Widerrufsrecht (Az. 52 O 340/15, nicht rechtskräftig).

Kündigung bei Online-Dienstleistern muss nicht analog erfolgen

Die Mitgliedschaftskündigung per E-Mail nicht anzuerkennen, benachteilige Verbraucher unzulässig, urteilte der Bundesgerichtshof am 14. Juli 2016 zur Klage des vzbv gegen Elitepartner.de. Obwohl der Vertrag vollständig über das Internet geschlossen wurde und die Leistung online erbracht wird, konnten Kunden nur per Hand unterschrieben kündigen. Elitepartner.de vermische damit die gesetzlichen Formvorschriften auf verwirrende Art (Az. III ZR 387/15).

Die Betreiberin der Partnerbörse edates.de, die Beauty GmbH, hatte eine ähnliche Klausel verwendet. Laut AGB verlangte edates.de, eine unterschriebene Kündigungserklärung einzuscannen und per E-Mail zu

versenden – statt des einfachen Textes einer E-Mail. Das verstößt gegen das Transparenzgebot, urteilte das Landgericht München I am 12. Mai 2016 nach einer Klage des vzbv. (Az. 12 O 17874/15).

§ FINANZMARKT

- Basiskonto: bei vielen Kreditinstituten zu teuer. Siehe S. 28, Finanzmarkt.
- Mindestbetrag der Deutschen Bank für Überziehungen unzulässig. Siehe S. 30, Finanzmarkt.
- Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg zieht vorzeitige Kündigungen zurück. Siehe S. 31, Marktwächter Finanzen.
- Lebensversicherer stellen unlauteres Vorgehen ab. Siehe S. 31, Marktwächter Finanzen.
- SPS Bank wird in Deutschland verboten. Siehe S. 31, Marktwächter Finanzen.

§ TELEKOMMUNIKATION

Vodafone: Klausel für automatische Datenpakete unzulässig

Unter dem Stichwort Datenautomatik legen viele Anbieter von mobilem Internet fest, dass kostenpflichtig zusätzliches Datenvolumen freigeschaltet wird, nachdem das vereinbarte Datenvolumen aufgebraucht ist. Der Nutzer kann dies nicht ablehnen, ohne den gesamten Vertrag zu kündigen. Der vzbv geht gegen verschiedene Anbieter vor, die die Datenautomatik in ihren AGB festlegen. Im Fall Vodafone beurteilte das Landgericht Düsseldorf die Klausel am 14. Februar 2016 als ungültig (Az. 12 O 311/15 – nicht rechtskräftig). Verbraucher müssten dem zusätzlichen Datenvolumen ausdrücklich zustimmen. Gegen Telefónica und die Drillisch-AG steht eine finale Entscheidung noch aus. Hier fiel die Entscheidung der Gerichte bisher zu Ungunsten der Verbraucher aus. Der vzbv hat Revision zum BGH und Berufung zum OLG Frankfurt eingelegt.

§ UNERWÜNSCHTE TELEFONWERBUNG

Onlinegewinnspiele: Klausel für weitere Werbung ist unwirksam

Eine Einwilligung dazu, per E-Mail oder Telefon Werbung zu erhalten, ist unwirksam, wenn die Einwilligungserklärung so viele werbende Unternehmen nennt, dass unklar ist, wofür eigentlich die Erklärung abgegeben wurde.

Das Oberlandesgericht Frankfurt gab der Klage des vzbv gegen die Verwendung einer entsprechenden Klausel zur Einwilligung in E-Mail- und Telefonwerbung bei einem Online-Gewinnspiel statt. Innerhalb dieser Klausel führten Links auf eine Liste mit 50 Unternehmen. Generell könne bereits die große Anzahl der genannten Firmen für Verbraucher zu unübersichtlich sein. Für die Entscheidung des vorliegenden Falls reiche es aber schon aus, dass die Geschäftsbereiche mehrerer Unternehmen so unbestimmt formuliert waren, dass nicht klar wurde, für welche Produkte oder Dienstleistungen die Einwilligung in Werbeanrufe oder -mails erteilt werden sollte (Az. 6 U 93/15).



Rainer T. ist Familienvater und surft ab und zu auch mobil im Internet, um etwas nachzuschlagen oder um Videos zu schauen, die sein Sohn Konrad ihm auf YouTube empfiehlt. Dafür genügt ihm ein günstiger Datentarif. Als er einmal sein Inklusivvolumen unerwartet aufgebraucht hat, aktiviert sein Anbieter eigenständig ein weiteres Datenpaket – wie Rainer auf der nächsten Telefonrechnung sieht. Das irritiert ihn doch sehr, denn seine Zustimmung dafür hat er nicht erteilt.

Der vzbv wehrt sich dagegen, dass zusätzliches Datenvolumen ohne Zustimmung der Verbraucher kostenpflichtig zugebucht werden kann. Er geht gegen verschiedene Anbieter vor Gericht vor.

§ GESUNDHEIT

Nahrungsergänzungsmittel: Verstöße gegen die Health-Claims-Verordnung für Vitamin-B12-Pillen

14 Aussagen in der Werbebroschüre für das Nahrungsergänzungsmittel „Dr. Hittich Super Vitamin B12“ verbot das Landgericht Berlin am 24. November 2016 dem Hersteller GP Health Products B. V. Damit sind alle vom vzbv kritisierten Werbeaussagen nicht länger erlaubt. Es fehlte die erforderliche Zulassung einer Aussage oder zugelassene Aussagen waren unvollständig wiedergegeben worden. Versprochen wurden unter anderem mehr Lebenslust, gute Laune, starke Nerven, ein besseres Gedächtnis und guter Schlaf. Damit wurden Aussagen verwendet, die Wirkungen versprachen, die wissenschaftlich nicht nachgewiesen sind (Az. 52 O 91/16 – nicht rechtskräftig).

British American Tobacco GmbH und Pöschl Tabak GmbH & Co. KG.: Verbote gegen Tabakwerbung

Zwei Klagen des vzbv gegen Tabakhersteller beurteilten zwei unterschiedliche Gerichte im Sinne des Gesundheitsschutzes. Das Landgericht Hamburg urteilte am 11. Mai 2016: Die Werbung für die Zigarette Lucky Strike mit den Aussagen „Mild Thing“ und „Take a walk on the mild site“ sei irreführend. Denn eine Zigarette als mild auszugeben, verharmlose die Gefahren des Rauchens. Das Oberlandesgericht in München urteilte gegen den Internetauftritt der Pöschl Tabak GmbH & Co. KG: Die Darstellung von gut gelaunten Personen mit Zigaretten, Pfeife und Schnupftabak verstoße gegen das in der EU bereits seit 2007 geltende Tabakwerbeverbot im Internet (Az. 416 HKO 47/16 – nicht rechtskräftig und Az. 6 U 2775/15 – nicht rechtskräftig).

Weiteres Urteil:

- § BGH stärkt Rechte von Heimbewohnern (Az. III ZR 279/15). Siehe S. 44, Gesundheit und Pflege.



Rauchen schadet der Gesundheit – das weiß auch der 14-jährige Sohn von Patrick A. Trotzdem findet Patrick es nicht gut, wenn in der Stadt Werbeplakate hängen, die seinen Sohn zum Rauchen verleiten könnten. Schon gar nicht, wenn die Gefahr darauf auch noch heruntergespielt wird. Eine „milde“ Zigarette, die gibt es doch gar nicht, denkt Patrick, als er an einem Werbeplakat von Lucky Strike vorbeiläuft.

Der vzbv sorgt dafür, dass Verbraucher und ihre Familien vor unzulässiger Werbung für nach dem Gesetz gesundheitsgefährdende Produkte geschützt werden.

§ VERSICHERUNGEN

Berufsunfähigkeitsversicherer: Klausel über fiktive Tätigkeit des Versicherungsnehmers unzulässig

Der Anbieter einer Berufsunfähigkeitsversicherung darf in seine Bedingungen keine Klausel über einen „fiktiven Beruf“ aufnehmen, urteilte der Bundesgerichtshof am 15. Februar 2017. Der Versicherte muss auf Basis seines tatsächlichen Berufs versichert sein und nicht auf Bedingungen, die darüber hinaus Einschränkungen festlegen, etwa dass die Tätigkeit zu 90 Prozent aus Schreibtischarbeit bestehen muss.

Diesem Urteil ging eine Klage des vzbv gegen die Volkswohl Bund Lebensversicherung a.G. voraus, die in einem Angebot folgende Klausel aufwies: „Als versicherter Beruf im Sinne der Bedingungen gilt die vor Eintritt des Versicherungsfalles zuletzt konkret ausgeübte Tätigkeit, mit der Maßgabe, dass sie zumindest zu 90 Prozent als Schreibtischtätigkeit in Büro, Praxis oder Kanzlei ausgeübt wird.“ Diese Klausel widerspricht dem allgemeinen Verständnis eines Versiche-

rungsnehmers vom zuletzt ausgeübten, versicherten Beruf, weil sie eine Tätigkeit fingiere, von der der Verbraucher nicht ausgeht. Damit fehlt es an der erforderlichen Transparenz – urteilte der Bundesgerichtshof (Az. IV ZR 91/16).

§ LEBENSMITTEL

vzbv gewinnt Klage gegen Maggi: Werbung unzulässig

Mit „Mild gesalzen“ darf die Maggi GmbH für Kinder-Tütensuppen nicht mehr werben, entschied das Oberlandesgericht Karlsruhe nach einer Klage des vzbv. Das erwecke den Eindruck, die Suppe sei salzarm. Tatsächlich enthält sie aber nur etwas weniger Salz als herkömmliche Tütensuppen. Laut Health-Claims-Verordnung der EU sind die Kochsalzmengen für Lebensmittel festgelegt, die als salzarm beworben werden dürfen. Die Suppe enthielt aber mindestens das Doppelte dieser Mengen. Die Suppe als salzarm im Vergleich zu ähnlichen Produkten zu bewerben sei nur zulässig, wenn darauf hingewiesen werde, dass es sich um einen Vergleich handle sowie darauf, um welche Menge sich der Salzgehalt von anderen Tütensuppen unterscheide (Az. 4 U 218/15 – nicht rechtskräftig).

Weiteres Urteil:

- § Lebensmittelklarheit: irreführende Werbung bei Getränken (Az. 3 U 1830/16, nicht rechtskräftig). Siehe S. 48, Lebensmittel.

§ ENERGIE

- vzbv mahnt 45 Stromanbieter wegen nicht angebotener Zahlungsweisen ab. Siehe Seite 38, Energie und Bauen.
- vzbv erwirkt Unterlassungsurteil gegen Care-Energy Management. Siehe Seite 38, Energie und Bauen.



Josef M. wechselt seinen Stromanbieter jährlich – und spart damit Jahr für Jahr eine Menge Geld bei seinen Stromkosten. Gern und oft nutzt er hier die Online-Tarifrechner der Unternehmen. Als er neulich dachte, er habe wieder einen guten Deal gemacht, wurde er mit der ersten Rechnung eines Besseren belehrt. Denn das Unternehmen hatte einen Teil der Kosten nicht vollständig kenntlich gemacht, sondern nur in seinen AGB auf weitere Kosten hingewiesen. Josef M. fühlt sich betrogen.

Der Stromanbieter Care-Energy bietet einen Online-Tarifrechner an, der die Stromkosten für Verbraucher vor Vertragsabschluss nicht vollständig kenntlich macht. Der vzbv hat deswegen gegen das Unternehmen Klage eingereicht.



Die Broschüre „Recht durchsetzen – Verbraucher stärken“ gibt es nun auch in englischer Sprache. Sie unterstützt den internationalen Austausch über Möglichkeiten und Handlungsbedarf in der Rechtsdurchsetzung. Am Beispiel von Fällen aus der Praxis informiert die Broschüre, wie der vzbv und die Verbraucherzentralen die Rechte von Verbrauchern durchsetzen.

www.vzbv.de/broschuere-verbraucherrecht