

LEGAL-TECH SICHER GESTALTEN

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur Evaluierung des Gesetzes zur Förderung verbrauchergerechter Angebote im Rechtsdienstleistungsmarkt

17. Januar 2025

Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Team Recht und Handel
Recht-und-Handel@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

INHALT

VERBRAUCHERRELEVANZ	3
ZUSAMMENFASSUNG	4
I. ALLGEMEIN	5
1. Umfassende Lösung schaffen	5
2. Sachkundeerfordernisse anpassen	6
II. ZUR EVALUIERUNG	6
1. Erkenntnisse zur Einhaltung von Informationspflichten	7
1.1 Hinweise auf alternative Möglichkeiten der Forderungsdurchsetzung	7
1.2 Angaben zur Ablehnung im Einzelfall	8
2. Erkenntnisse zum Verhalten von Legal-Tech-Anbietern gegenüber Verbraucher:innen	9
2.1 Unklarer Verfahrensstand und unzureichende Informationen	9
2.2 Unerwartete Kosten beziehungsweise niedrigere Entschädigungssummen	11
2.3 Ablehnung des Falls durch den Legal-Tech-Anbieter	12
III. ANLAGEN	13
1. Kurzpapier Marktcheck	13
2. Kurzpapier Verbraucheraufruf	13

VERBRAUCHERRELEVANZ

Flug ausgefallen, Bahn verspätet, Miete unerlaubterweise zu hoch, Opfer eines Datenlecks – um Ansprüche daraus gegen die verantwortlichen Unternehmen durchzusetzen, bieten diverse Legal-Tech-Anbieter Verbraucher:innen eine mit wenig Aufwand verbundene Möglichkeit ohne Kostenrisiko (im Folgenden: Legal-Tech-Angebote). Das gilt vor allem für geringwertige Ansprüche, bei denen „klassische Wege“ wie der Gang zu Gericht zu kostenintensiv und/oder risikoreich wären. Überdies nehmen viele Anwält:innen solche Mandate nicht an, weil sie meist nicht wirtschaftlich bearbeitet werden können.¹

Automatisierte Entschädigungen sind allerdings noch in weiter Ferne. Wo es weder die Bereitschaft noch eine Verpflichtung zur Teilnahme für Unternehmen an Schlichtungsverfahren gibt und zur Lösung des Verbraucherproblems Sammelklagen² weder bereits laufen noch angekündigt sind, füllen die Legal-Tech-Angebote eine Lücke und ermöglichen den Verbraucher:innen die Rechtsdurchsetzung. In anderen Fällen treten sie als Option hinzu.³

Derzeit fehlt jedoch eine umfassende Regulierung, und Verbraucher:innen können sich nicht auf ein vereinheitlichtes Schutzniveau verlassen. Nichtanwaltliche Rechtsdienstleister sind kein „Anwalt light“⁴. Die thematische Bandbreite der Legal-Tech-Angebote ist groß. Demgegenüber gibt es keine umfangreichen fachlichen Anforderungen an die registrierten Personen. Auch zeigen sich erste Probleme in der Kundenkommunikation der Anbieter und hinsichtlich der Kostentransparenz. Wichtig ist aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), dass Verbraucher:innen wissen, was sie bei Nutzung der Angebote erwarten können – und was eben nicht. Gleichzeitig müssen Verbraucher:innen ihre alternativen Handlungsmöglichkeiten kennen und sich auf eine, wenn notwendig, schlagkräftige Aufsicht verlassen können, sodass die Qualität der Legal-Tech-Angebote sichergestellt ist.

¹ So spricht Römermann davon, dass in diesen Bereichen der „offene Gesetzesbruch“ geherrscht habe, RDi 2021, 217, 221. Daran änderte bedauerlicherweise mangels breitenwirksamer Bekanntheit und Nutzung auch das Angebot der Schlichtungsstelle Reise und Verkehr (vormals söp) nichts.

² Musterfeststellungsklage oder Abhilfeklage, siehe www.sammelklagen.de.

³ Beispielsweise zur Schlichtung. Das kann dann allerdings wiederum bedeuten, dass Legal-Tech-Anbieter im Fluggastrechtebereich die Angebote der Schlichtung mitunter als, so Rott (Fn. 7), S. 45, „Trittbrettfahrer“ nutzen.

⁴ Kilian, NJW 2019, 1401, 1405.

ZUSAMMENFASSUNG

Der vzbv bedankt sich beim Bundesministerium der Justiz für die Möglichkeit der Teilnahme an der Evaluierung des Gesetzes zur Förderung verbrauchergerechter Angebote im Rechtsdienstleistungsmarkt (im Folgenden: Legal-Tech-Gesetz) und spricht sich hinsichtlich der Geschäftsmodelle für einen weiten Regulierungsansatz aus. Dieser würde ein vereinheitlichtes Schutzniveau und die Einführung passender Berufspflichten für die Anbieter ermöglichen, um die nachfolgend in dem Papier dargestellten Verbraucherprobleme verbraucherfreundlich zu lösen oder sogar gänzlich zu vermeiden. Damit würde auch der Tätigkeit nichtanwaltlicher Dienstleister in Rechtsberatung und -durchsetzung Rechtssicherheit gegeben. So herrschte für Verbraucher:innen auch Klarheit über den Leistungsumfang der Anbieter. Verzichtet der Gesetzgeber auf umfassendere Anpassungen oder eine rechtliche Neugestaltung, bleiben gleichwohl Möglichkeiten und Notwendigkeiten zur Weiterentwicklung der aktuellen gesetzlichen Regelungen. Es gibt bereits seit Jahren diverse sehr wertvolle Beiträge⁵ zum Thema Legal-Tech-Anbieter, beispielsweise zur Notwendigkeit der genaueren Definition, welche Reichweite dem Forderungseinzug und damit der Inkassodienstleistung nach § 2 Abs. 2 Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)⁶ zukommt, aber beispielsweise auch, ob die Nichtigkeitsfolge bei Überschreiten der Inkassobefugnis beibehalten werden sollte und ob es weiterer Lockerungen im anwaltlichen Berufsrecht bedarf. Die Teilnahme des vzbv an der Evaluierung hat keineswegs den Anspruch, Regelungsbedarfe umfassend zu erörtern.⁷ Der vzbv konzentriert sich vorliegend auf die Ergebnisse von zwei Untersuchungen der Marktbeobachtung Digitales im vzbv und erarbeitet Vorschläge, wie kurzfristig typischen Verbraucherproblemen mit den Anbietern begegnet werden kann. Mit einem Marktcheck wurde die Einhaltung und Wirksamkeit der Informationspflichten aus § 13b RDG geprüft. Mit einem Verbraucheraufruf wurden Verbrauchererfahrungen zur Nutzung von Legal-Tech-Angeboten abgefragt und eingeordnet.

Wichtigste Forderungen sind:

- eine Gesamtlösung für den nichtanwaltlichen Rechtsdienstleistungsmarkt mit dem Ziel eines vereinheitlichten Verbraucherschutzniveaus,
- eine Ausweitung der Kompetenzanforderungen an die Anbieter,
- ein deutlich sichtbarer Hinweis auf bestehende Alternativen zur Anspruchsdurchsetzung, insbesondere zur Schlichtung und laufenden Sammelklagen,
- eine verbesserte Angebotstransparenz und verpflichtende Mitteilungen an Verbraucher:innen über den Bearbeitungsstand ihres Falls und
- eine starke Aufsicht, die auch die Entwicklungen des Marktes beobachtet.

Grundsätzlich gilt: Eine Kommerzialisierung des Rechts, gleich durch welchen Akteur, ob durch Anwaltschaft oder nichtanwaltliche Anbieter, darf keinesfalls zulasten des Verbraucherschutzes gehen.

⁵ Exemplarisch sei das aktuelle Gutachten von Domej, 74. Deutscher Juristentag 2024 Bd. 1 Teil A genannt.

⁶ <https://www.gesetze-im-internet.de/rdg/index.html#BJNR284010007BJNE003200125>.

⁷ Siehe gleichwohl zu einigen der oben genannten Fragen Rott: Verbraucherpolitischer Handlungsbedarf bei Legal Tech? Gutachten für den vzbv; abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-02/23-12-02_vzbv_Gutachten_Legal-Tech.pdf (zuletzt abgerufen am 13.01.2025) sowie www.vzbv.de/legal-tech.

I. ALLGEMEIN

1. UMFASSENDE LÖSUNG SCHAFFEN

Sich in der Pfadabhängigkeit der bisherigen Gesetze haltend hat sich der Gesetzgeber bei Verabschiedung des Legal-Tech-Gesetzes gegen einen eigenständigen gesetzlichen Rahmen für die Verbraucherrechtsdurchsetzung durch oder unter Zuhilfenahme nichtanwaltlicher Anbieter entschieden. Das führt einerseits zu einer unterschiedlichen Regelungsdichte in Bezug auf die Angebote an Verbraucher:innen. Zum anderen steht eine gesetzgeberische Grundsatzentscheidung über einen umfassenden (gegebenenfalls erweiternden) Rahmen für unterhalb der Rechtsanwaltschaft tätige Anbieter und die Etablierung entsprechender berufsrechtlicher Regeln aus.

Eine Vielzahl der Legal-Tech-Angebote wird über ein Inkassomodell angeboten. Die Anbieter sind also registrierte Rechtsdienstleister nach RDG und setzen von Verbraucher:innen an sie abgetretene Forderungen durch. Mit dem Legal-Tech-Gesetz etablierte Pflichten treffen nur diese Anbieter. Andere Anbieter sind von der durch dieses Gesetz verringerten, gleichsam weiterhin bestehenden Rechtsunsicherheit mit dem RDG nicht betroffen und als Forderungskäufer auf dem Markt aktiv. Wieder andere Anbieter vermitteln Verbraucher:innen an Kanzleien oder finanzieren Prozesse.

Wenngleich im Hinblick auf die Durchsetzung von Verbraucherrechten der These „weniger ist immer noch besser als nichts“ grundsätzlich zuzustimmen sein mag, ist essentiell, dass Verbraucher:innen überhaupt erkennen, dass der Betrag, den sie beim Forderungsverkauf erhalten werden, geringer ist als bei einer Durchsetzung auf anderem Wege, welche Marge zu erwarten ist und welche Alternativen es gibt. Wer jedoch beispielsweise nach einer Reise mit mehrstündiger Verspätung online nach „Flugerstattung“ sucht, sieht Werbung von im Bereich Fluggastrechte tätigen Anbietern unterschiedlicher Geschäftsmodelle.⁸ Eine Differenzierung zwischen den Modellen ist für Verbraucher:innen kaum möglich und kann auch dazu führen, dass der genaue Vertragspartner unklar bleibt. Dies wäre unproblematisch, wenn Verbraucher:innen von einem ähnlichen Schutzniveau für sie ausgehen könnten. Jedoch ist dies gegenwärtig noch nicht vollständig der Fall. So stellt Rott hinsichtlich des Forderungskaufs fest, dass auch hier *„Missstände wie überhöhte Abschläge vom Forderungswert und Intransparenz hinsichtlich der Ablehnung des Ankaufs von Forderungen (vor)kommen“* sowie dass auch beim Vermittlungsmodell *„Klarheit hinsichtlich der Durchführung der Rechtsdurchsetzung vonnöten (ist)“*.⁹

Aus Verbraucherperspektive verfolgen die Anbieter gleichlaufende Interessen, nämlich ihnen die Verbraucherrechtsdurchsetzung zu vereinfachen oder zu ermöglichen. Insofern sind geschäftsfeldübergreifend einheitliche Standards zu diskutieren.

Mehr noch: Der Gesetzgeber sollte sich insgesamt einer umfassenden Lösung des Themas annehmen. Damit könnte eine Loslösung vom Inkassobegriff und ein eigener

⁸ Auf den ersten Seiten hingegen regelmäßig nicht auffindbar sind Angebote zur Schlichtung in dem Bereich. Um das zu ändern, fordert der vzbv von Bundestag und Bundesregierung eine Kampagne zu Schlichtungen im Bereich Fluggastrechte, siehe: https://www.was-alle-staerkt.de/sites/default/files/2024-12/24-12-11_vzbv_verbraucherpolitische%20Forderungen%20Bundestagswahl%202025.pdf, S. 35 (zuletzt abgerufen am 16.01.2025).

⁹ Rott (Fn. 6), S. 3.

Erlaubnistatbestand für Legal-Tech-Anbieter, die sich an Verbraucher:innen richten, möglich werden.¹⁰ Eine solche Lösung müsste sich bei entsprechend flankierenden berufsrechtlichen Regeln und sichergestelltem Verbraucherschutzniveau dann auch nicht mehr allein auf die Rechtsdurchsetzung beschränken.¹¹

DER VZBV FORDERT:

Immer wenn Verbraucher:innen einen kommerziellen nichtanwaltlichen Dienstleister nutzen, müssen sie sich auf ein bedarfsorientiertes vereinheitlichtes Schutzniveau verlassen können – gleich welches Geschäftsmodell dem zugrunde liegt.

2. SACHKUNDEERFORDERNISSE ANPASSEN

Die Dynamik im Rechtsdienstleistungsmarkt spiegelt sich auch in den Themen wider, mit deren Bearbeitung die Anbieter werben. Durch die großzügige Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH)¹² besteht für Legal-Tech-Anbieter Handlungsspielraum in ihren Tätigkeiten. Von diesen Entwicklungen unberührt geblieben sind hingegen die Sachkundeerfordernisse an registrierte Personen, § 11 Abs. 1 RDG. Der vzbv tritt dafür ein, dass für Verbraucher:innen tätige Legal-Tech-Anbieter als verantwortliche Personen Volljurist:innen beschäftigen müssen.¹³ Angezeigt ist kurzfristig mindestens eine Erweiterung der Norm: Gerade weil Verbraucher:innen von diversen Anbietern ausdrücklich als Zielgruppe angesehen werden, sollten das Verbraucherschutzrecht und das immer wichtiger werdende Datenschutzrecht explizit im Katalog genannt werden. Da durch den auf Anbieter bezogenen Pflichtenkatalog des RDG und die gesteigerte Bedeutung der Rolle des Bundesamts für Justiz als Aufsichtsstelle auch dem RDG selbst, vor allem im Hinblick auf die Fragen seiner Reichweite, zentrale Bedeutung zukommt, muss auch dieses Gesetz aufgenommen werden.

DER VZBV FORDERT:

§ 11 Abs. 1 RDG muss ausgebaut und den Marktentwicklungen angepasst werden. Dies bedeutet, dass mindestens der Bereich des Verbraucherrechts explizit zu nennen ist sowie Sachkunde über das Datenschutzrecht und das RDG selbst vorzuschreiben ist.

II. ZUR EVALUIERUNG

Verzichtet der Gesetzgeber zunächst auf umfassendere Anpassungen oder eine rechtliche Neugestaltung, bleiben gleichwohl Möglichkeiten und Notwendigkeiten zur Weiterentwicklung der aktuellen gesetzlichen Regelungen. Nachfolgend macht der vzbv dazu einige Vorschläge.

Die Teilnahme an der Evaluierung des vzbv greift zum einen auf Erkenntnisse aus einem von der Marktbeobachtung Digitales des vzbv durchgeführten Marktcheck zurück.

¹⁰ Darunter könnte auch die Prozessfinanzierung fallen. Eine sehr umfassende Regulierungsnotwendigkeit hierfür beinhaltet Entschließung 2020/2130(INL) des Europäischen Parlaments.

¹¹ Rott (Fn. 6), S. 72.

¹² Beginnend mit dem Grundsatzurteil Lexfox I, BGH vom 27.11.2019 (Az. VIII ZR 285/18), siehe zu nachfolgenden, die liberale Linie bestätigenden Entscheidungen Rott (Fn. 3), S.6.

¹³ Dafür spricht zum einen, dass laut Legal-Tech-Monitor 2025 (S. 13) bereits heute circa 50 Prozent der Führungskräfte von Legal-Tech-Unternehmen Jurist:innen sind, sowie zum anderen, dass der Gesetzgeber mit § 6 Abs. 2 RDG allgemein hat erkennen lassen, dass außerhalb eines Näheverhältnisses eine Befähigung zum Richteramt geboten ist.

Die wichtigsten Erkenntnisse dieser Untersuchung finden sich in Verbindung mit verbraucherpolitischen Forderungen auf den folgenden Seiten der Stellungnahme (II. 1.), das vollständige Kurzpapier hängt der Stellungnahme als Anlage 1 an. Weiter greift die Stellungnahme auf Ergebnisse des von der Marktbeobachtung Digitales durchgeführten und ausgewerteten Verbraucheraufrufs zurück. Auch hier sind Teile der Auswertung als Basis zur Formulierung verbraucherpolitischer Forderungen genutzt worden (II. 2.), der gesamte Bericht hängt der Stellungnahme als Anlage 2 an.

1. ERKENNTNISSE ZUR EINHALTUNG VON INFORMATIONSPFLICHTEN

Die Überprüfung der Umsetzung ausgewählter, durch das RDG vorgeschriebener Informationspflichten lässt nachfolgende Erkenntnisse zu¹⁴, aus denen sich gesetzgeberische Anpassungsmöglichkeiten ergeben.

Mit dem Marktcheck geht der vzbv der Frage nach, inwiefern die in § 13b RDG geforderten Informationen bei ausgewählten Legal-Tech-Anbietern vorhanden, vollständig und für Verbraucher:innen gut auffindbar sind.

Der vzbv analysierte hierfür die Webseiten von zehn exemplarisch ausgewählten Legal-Tech-Dienstleistern, die sich an Verbraucher:innen in Deutschland richten.¹⁵ Die Evaluation wurde insbesondere auf Basis der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und im Impressum der jeweiligen Anbieter vorliegenden Informationen durchgeführt. Die Auswertung erfolgte anhand eines vorher entwickelten Kategoriensystems, das sich an den Gesetzesvorgaben orientiert.

1.1 Hinweise auf alternative Möglichkeiten der Forderungsdurchsetzung

Nur zwei der zehn geprüften Anbieter weisen in ihren AGB ausführlich auf alternative Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten hin. Sie nennen jeweils mehrere Alternativen und verlinken zum Teil auch die einzelnen Alternativangebote. Die AGB der beiden Anbieter sind über einen Link in der Fußzeile der Websites vergleichsweise leicht auffindbar und ständig verfügbar. Bei einem Anbieter fiel auf, dass er in den auf der Webseite aufgelisteten häufig gestellten Fragen auf die Frage, wie man bei Flugproblemen zu seinem Recht komme, lediglich seine eigenen Dienste benennt.

Zwei weitere Anbieter weisen ebenfalls in ihren AGB auf alternative Durchsetzungsmöglichkeiten ohne Erfolgsprovision hin, einer davon nur sehr knapp. So heißt es dort lediglich, der Anbieter schulde seinen Nutzer:innen „aus gesetzlichen Gründen [...] den Hinweis, dass es alternative Möglichkeiten zur Rechtsdurchsetzung ohne Erfolgshonorar gibt, beispielsweise durch Verbraucherschutzverbände“. Allerdings sind die Geschäftsbedingungen erst nach dem Ausfüllen eines Fragebogens zum zu prüfenden Sachverhalt verfügbar. Neben Angaben zum Flug beziehungsweise zum Mietverhältnis müssen Nutzer:innen dort auch ihre persönlichen (Kontakt-)Daten wie Name, Anschrift und E-Mail-Adresse eintragen.

¹⁴ Die nachfolgenden Erkenntnisse resultieren aus einem von der Marktbeobachtung Digitales des vzbv durchgeführten Marktcheck und **befinden sich auf dem Stand von September 2024**. Gegebenenfalls können sich Webseiten und AGB der Anbieter geändert haben.

¹⁵ Untersucht wurden die Websites airhelp.de, conny.de, flightright.de, flug-erstattung.de, helpcheck.de, mieterengel.de, mineko.de, myflyright.de, myright.de und rightnow.de. Mit der Auswahl dieser Anbieter sollte ein möglichst breites und relevantes Themenspektrum abgedeckt werden. Die Analyse wurde im Zeitraum vom 5. Juli bis 20. August 2024 durchgeführt.

Die Erfahrungen der Effektivität von Informationspflichten¹⁶ in gewisser Hinsicht schlicht ignorierend, bleiben die Vorgaben in § 13b RDG hinter notwendigem Verbraucherschutz mithin weit zurück.¹⁷ **Es ist fernliegend, dass Verbraucher:innen auf diese Weise wirksam von alternativen Durchsetzungsmöglichkeiten erfahren.** Gerade aber für Fälle, für die der Gesetzgeber die (im Flugbereich sogar verpflichtende) Schlichtung geschaffen hat oder es laufende Sammelklagen gibt, ist dies kontraproduktiv, weil eine Entscheidung die Kenntnis über Handlungsmöglichkeiten voraussetzt.

Das derzeitige Informationsmodell, für welches sich der Gesetzgeber entschieden hat und dem er die Vorstellung zugrunde legte, Verbraucher:innen könnten so eine „informierte Entscheidung“ treffen und sogar eine „informierte Bewertung der Dienstleistung“ vornehmen¹⁸, trägt nicht hinreichend. Der Gesetzgeber hat sich selbst widersprochen, indem er die Möglichkeit vorsah, die Informationen in die AGB aufzunehmen. **Die derzeitigen Informationspflichten gewährleisten eine Möglichkeit zu einer freien Entscheidung nicht ausreichend.**

DER VZBV FORDERT:

Damit Verbraucher:innen alternative Durchsetzungsmöglichkeiten erkennen können, braucht es Standardisierung über Designvorgaben und kurzfristig eine Konkretisierung der derzeit geltenden Informationspflichten.

1.2 Angaben zur Ablehnung im Einzelfall

Lehnen Anbieter einen Fall ab, liegt dem eine überschlägige Prüfung zugrunde. Diese erfolgt im eigenen Interesse des Anbieters und zwar, um zu bewerten, ob der Fall wirtschaftlich geeignet ist. Ob dieser Beurteilung eine objektive umfassende Rechtsprüfung vorangestellt ist, bleibt uneindeutig. Welches Gewicht ihrem Interesse an Anspruchsdurchsetzung zukommt, ist für Verbraucher:innen nicht klar zu erkennen. Auch den Prüfungsumfang, den die Anbieter vornehmen, können Verbraucher:innen nicht ohne Weiteres einschätzen.¹⁹ Dies gilt umso mehr, als dass sich Anbieter vereinzelt so offen als einem Anwalt vergleichbarer Rechtsberater geriert haben, dass selbst Nicht-Laien kaum von einem nichtanwaltlichen Rechtsdienstleister ausgehen können.²⁰ Dadurch, dass das Portfolio der Angebote nichtanwaltlicher Dienstleister stetig wächst, können Verbraucher:innen mehrere Rechtsprobleme parallel, mitunter über eine Plattform, bearbeiten lassen. Dass es sich hierbei nicht um anwaltliche Tätigkeiten handelt, sondern um gewinnorientierte Unternehmen, mag für Sachkundige schlüssig sein, ist für juristisch nicht vorgebildete Laien aber eben nicht zwingend ersichtlich. Nichtsdestotrotz ist eine Art Vorab-Warnung, dass keine anwaltliche Rechtsprüfung und Einschätzung erfolgt, bisher nicht vorgeschrieben.

Der Gesetzgeber hat sich zur Minimierung dieses Problemkreises für eine verpflichtende Begründung an die Verbraucher:innen durch die Anbieter jedenfalls bei Ablehnung des Falls entschieden.

¹⁶ Dazu Faktenblatt des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen: Entwicklung der Informationspflichten, S. 8 m.W.n.

¹⁷ Rott (Fn. 6), S. 41f.

¹⁸ BT-Drs. 19/27673 S. 43.

¹⁹ Flightright stellt die Nähe zum Anwaltsberuf auf der Website durch „Mit der Automatisierung haben wir die Anwaltsbranche revolutioniert“ her (<https://www.flightright.de/ueber-uns>, zuletzt abgerufen am 09.01.2025).

²⁰ Siehe nur die Beispiele „Egal um was es geht“ LG Hamburg, 327 O 94/21; Eindruck der Leistungserbringung „aus einer Hand“ LG Bielefeld, 15 O 67/17.

Individuelle Ablehnungsgründe konnten im Marktcheck zwar nicht anhand von konkreten Sachverhalten getestet werden.²¹ Dennoch hat der vzbv anhand der AGB der Anbieter überprüft, inwieweit sich dort Angaben zur Ablehnung von Fällen finden. Ein relativ ausführlicher Hinweis fand sich in den AGB von Myright: „Soweit die Prüfung eine mögliche Forderung des Kunden gegen den Schuldner verneint, wird der Rechtsdienstleister dem Kunden in Textform die wesentlichen Gründe der negativen Prüfung mitteilen. [...] Diese Mitteilung einer negativen Prüfung wird von dem Rechtsdienstleister mit einem Hinweis verbunden, dass die negative Prüfung andere Form [sic] der Durchsetzung unberührt lässt.“ Die übrigen geprüften Legal-Tech-Anbieter geben in ihren AGB keine konkreten Hinweise, ob und in welcher Form gegenüber den Verbraucher:innen begründet wird, dass ihr Fall abgelehnt wurde.

Für Verbraucher:innen muss der Unterschied zur klassischen anwaltlichen Prüfung der Erfolgsaussichten erkennbar sein.

DER VZBV FORDERT:

Der durch § 13b Abs. 2 RDG verlangte Inhalt der Erläuterung muss dahingehend konkretisiert werden, dass Verbraucher:innen klar ist: Die Beurteilung der Erfolgsaussichten erfolgt vor allem im wirtschaftlichen Eigeninteresse des Anbieters, nicht nur im Interesse der Verbraucher:innen.

2. ERKENNTNISSE ZUM VERHALTEN VON LEGAL-TECH-ANBIETERN GEGENÜBER VERBRAUCHER:INNEN

Um herauszufinden, welche Erfahrungen Verbraucher:innen mit Legal-Tech-Angeboten gemacht haben, hatte der vzbv den Aufruf „*Flightright, Conny und Co: Schildern Sie uns Ihre Erfahrungen!*“ auf der Website der Verbraucherzentralen gestartet. Ziel des Aufrufs war es, exemplarische Fallschilderungen von Verbraucher:innen zu erhalten, die bereits Online-Dienstleister zur automatisierten Rechtsberatung beziehungsweise -durchsetzung genutzt hatten. Dabei konnten letztlich insgesamt 36 qualitative Rückmeldungen von Verbraucher:innen ausgewertet werden.²² Es wurden Erfahrungen mit insgesamt 13 Legal-Tech-Anbietern geschildert.²³ Die eingegangenen Sachverhaltsbeschreibungen ermöglichen Rückschlüsse auf typische Problemstellungen im Bereich Legal Tech und werden im Folgenden näher erläutert.

2.1 Unklarer Verfahrensstand und unzureichende Informationen

In mehr als vier von zehn Fällen²⁴ gaben die am Aufruf teilnehmenden Verbraucher:innen an, dass sich ihr Vorgang mit dem Legal-Tech-Anbieter ergebnislos hingezogen habe und sie nicht wüssten, ob sie überhaupt Geld erhalten würden.

In diesen Fällen berichteten die Verbraucher:innen, dass sie anfangs noch Antworten vom Anbieter erhalten haben. Teilweise sei ihnen eine Erstattung in Aussicht gestellt

²¹ Ein solcher Fall wurde im Februar 2024 von einem Rechtsanwalt exemplarisch dokumentiert. Vgl. <https://www.drboese.de/blog/wie-legaltechs-verbraucher-bei-fluggastrechten-in-die-irre-fuehren/> (abgerufen am 17.10.2024)

²² Der Verbraucheraufruf wurde im Juni 2023 gestartet. Die Rückmeldungen sind im Zeitraum vom 20.06.2023 bis 10.12.2024 eingegangen.

²³ Folgende Anbieter wurden von den Verbraucher:innen genannt: Airhelp, Conny, Fairplane, Fitnessstudio-Erstattung, Flightright, Getright24, Helpcheck, Inkassohilfe, Justify, Legalbird, Myflyright, Myright, Verbraucherritter.

²⁴ Im Verbraucheraufruf konnten sowohl vorgegebene Antwortoptionen ausgewählt werden (Mehrfachnennung möglich) als auch weitere Probleme frei benannt werden. In allen Fällen hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre Erfahrungen in eigenen Worten zu schildern.

worden und es seien bereits konkrete Beträge genannt worden. Anschließend sei jedoch kein Geld an die Verbraucher:innen ausgezahlt worden.

Als besonders problematisch schilderten die Betroffenen in diesen Situationen die fehlende Erreichbarkeit des Anbieters: Es habe beispielsweise keine Reaktion auf Kontaktversuche oder Nachfragen gegeben. Bestimmte Anbieter hätten ausschließlich per E-Mail kontaktiert werden können. Andere Anbieter hätten Verbraucher:innen in eine telefonische Warteschleife geschickt oder Rückrufe seien nicht erfolgt. Teilweise sei die Website des Anbieters nach einer gewissen Zeit nicht mehr erreichbar gewesen und auch Kontaktversuche per Post seien gescheitert.

Andere Verbraucher:innen berichten davon, vom Anbieter immer wieder getröstet oder über einen längeren Zeitraum „hingehalten“ worden zu sein. So habe der Anbieter ihnen auf Nachfragen zum Verfahrensstand beispielsweise mitgeteilt, dass man noch Geduld haben solle oder dass man sich bald melden werde.

Teilweise schildern die betroffenen Verbraucher:innen auch, dass sie nur „unpersönliche“ Rückmeldungen ohne konkrete Informationen vom Anbieter erhalten hätten. E-Mails seien allgemein formuliert gewesen und hätten keine individuelle Ansprache und keine fallbezogenen Updates enthalten.

Die Schilderungen zeigen, dass mangelnde oder mangelhafte Kommunikation der Anbieter Verbraucher:innen vor allem dann vor erhebliche Probleme stellen kann, wenn der Anbieter seine Tätigkeit nicht mehr fortführt oder nicht mehr existiert. Es entsteht die paradox anmutende Situation, dass Legal-Tech-Anbieter in gewisser Hinsicht von einer vorangegangenen schlechten Kundenkommunikation zwischen Verbraucher:in und ursprünglichem Vertragsunternehmen leben, es aber selbst mitunter nicht besser machen. Ihre Gewinnerzielungsabsicht darf nicht zulasten von legitimen Verbraucherinteressen gehen. Daher ist eine klare Regelung gefragt, die in § 13b RDG aufgenommen werden könnte.

DER VZBV FORDERT:

Wird die Tätigkeit eingestellt, müssen die Anbieter Verbraucher:innen unverzüglich über die Einstellung sowie deren Gründe in Kenntnis setzen. Verbraucher:innen müssen zudem erfahren, wie sie mit ihren Ansprüchen weiterverfahren können.

Unter Berücksichtigung des Akts der Konfliktdelegation²⁵ und der Annahme, dass Verbraucher:innen ihr Rechtsproblem vor allem „loswerden“ wollten, mag behauptet werden, dies sei als zu vernachlässigend anzusehen. Die ausgewerteten Verbraucherbeschwerden zeigen jedoch ein anderes Bild. Verbraucher:innen wollen wissen, wie der Bearbeitungsstand ist und brauchen Erreichbarkeit der Anbieter und Handlungsspielraum bei Problemfällen. Gerade in Situationen, in denen die Fallbearbeitung stockt oder der Anbieter mit Hürden inner- oder außerhalb seiner Sphäre konfrontiert ist, wirkt sich dies auf Verbraucher:innen und ihr Informationsbedürfnis aus. Das gilt umso mehr, als dass die Delegation an einen auf Inkassolizenz arbeitenden Anbieter nicht zu einer Verjährungshemmung führt. So kann die zunächst vermeintlich einfache Art des Zugangs zum Recht im Rechtsverlust enden. Auch darüber müssen Anbieter jedoch bislang nicht aufklären. Auch mit Blick auf die Dynamik im Markt und das immer breiter werdende Themenspektrum sowie steigender Bekanntheit und Nutzung ist eine Pflicht zur Kommunikation in maßgeblichen²⁶ Schritten und Situationen notwendig. Dabei kann

²⁵ Nach Greger AnwBl. 2017, 932, 933.

²⁶ Dies wäre freilich gesetzlich zu spezifizieren, Beispiele kann ein Blick in das englische Recht liefern, siehe Rott (Fn. 6), S. 66ff.

zur Orientierung die Unterrichtungspflicht aus § 11 der Berufsordnung für Rechtsanwälte dienen. Sollte sich der Anbieter gegen eine weitere Bearbeitung entscheiden oder teilweise nicht erfolgreich sein, sind Verbraucher:innen in Kenntnis zu setzen, wie mit dem Anspruch verfahren werden kann. Zudem könnte auf die Verbraucherzentralen zur Beratung verwiesen werden.

DER VZBV FORDERT:

Verbraucher:innen sind von maßgeblichen Entwicklungen in ihrer Fallbearbeitung unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

Werden diese Pflichten eingeführt, kann nicht ohne weiteres davon ausgegangen werden, dass sie auch eingehalten werden. Probleme in der Kommunikation und Nichtunterrichtung sind nicht allein Legal-Tech-Anbietern inhärent, sondern kommen auch in der Anwaltschaft vor, wie ein exemplarischer Blick in die Berichte der Rechtsanwaltskammern zeigt.²⁷ Insofern ist essentiell, dass die Einhaltung dieser Regelungen durch eine aufmerksame Aufsicht sichergestellt wird.

DER VZBV FORDERT:

Im gefahrgeneigten Bereich von Rechtsdienstleistungen ist eine starke und proaktive Aufsicht wichtig. Sie ist dafür zwingend adäquat auszustatten. Sie muss Bußgelder nicht nur bei Verstößen gegen die Pflichten aus § 13a RDG, sondern auch aus § 13b RDG verhängen können.

2.2 Unerwartete Kosten beziehungsweise niedrigere Entschädigungssummen

Die Verbraucher:innen schildern in ihren Rückmeldungen zum Teil auch, dass ihnen vom Legal-Tech-Anbieter unerwartete Kosten berechnet worden seien oder dass sie weniger Geld erhalten hätten als zu Beginn angekündigt oder beworben wurde. **Dies war in insgesamt elf der 36 Aufruf-Rückmeldungen der Fall.**

In diesen Fällen haben Verbraucher:innen beispielsweise einen Online-Dienstleister beauftragt, um nach einem verspäteten oder ausgefallenen Flug eine Entschädigung zu beantragen. Der finale Betrag sei am Ende jedoch geringer ausgefallen als erwartet beziehungsweise es seien unerwartete Zusatzkosten in Rechnung gestellt worden.

Teilweise geben die Betroffenen auch an, eine Rechnung erhalten zu haben für Leistungen, die sie sich nicht erklären können oder die aus ihrer Sicht gar nicht erbracht wurden. Hierbei schildern die Verbraucher:innen unter anderem, ihnen sei eine Pflichtverletzung aus den AGB in Rechnung gestellt worden oder es seien im Zusammenhang mit einem Gerichtsverfahren Kosten berechnet worden, obwohl vorher zugesagt worden sei, die Rechtsschutzversicherung werde die Kosten tragen.

Es kommt laut Schilderungen der Verbraucher:innen auch vor, dass die vom Anbieter verlangte Provision im laufenden Verfahren unerwartet erhöht wurde. Die anfangs vereinbarte Provision sei zum Beispiel wegen entstandener Gerichtskosten oder wegen Anpassungen der AGB des Anbieters am Ende höher ausgefallen.

Andere Betroffene berichten, die zu erwartende Schadenersatzsumme sei im langen Verlauf des Verfahrens deutlich gesunken oder sie hätten schon einmal für Leistungen

²⁷ „Ein Großteil der eingegangenen Beschwerden betraf den Vorwurf der Untätigkeit bzw. der Nichtunterrichtung von Mandanten; (...)“ Jahresbericht 2023 RAK München, S. 51; ähnlich Jahresbericht 2023 der RAK Düsseldorf, S. 17; siehe auch Stellungnahme des Legal Tech Verbands Deutschland, S. 4: https://www.legaltechverband.de/wp-content/uploads/2024/03/Stellungnahme_Legal-Tech-Verband-zu-Evaluation-Legal-Tech-Gesetz-RDG-und-RVG_FIN57.pdf (zuletzt abgerufen am 10.01.2025).

des Legal-Tech-Anbieters gezahlt und sollten daraufhin noch ein weiteres Mal unerwartet etwas zahlen.

Auf Nachfragen der Verbraucher:innen zu den unklaren oder als zu hoch empfundenen Beträgen reagieren die Anbieter den Fallschilderungen zufolge teilweise nicht oder nur unzureichend. **In der Folge ist auch hier eine Klärung für die Betroffenen nicht möglich.**

Die geschilderten Fälle legen nahe, dass die bereits verpflichtenden Kostentransparenzregeln bei Erfolgshonoraren aus § 13c Abs. 3 RDG keine volle Wirkung gegenüber Verbraucher:innen entfalten. Die Geltendmachung unerwarteter und erst recht unklarer Kosten muss vermieden werden. Auch hier spielt eine starke Aufsicht eine wichtige Rolle, die die Tätigkeit etwaiger „schwarzer Schafe“ auf dem noch relativ jungen Markt samt seiner Fluktuationsbewegung unterbindet.

Die offene Formulierung des § 13c Abs. 2 RDG bietet Verbraucher:innen kaum einen Mehrwert, geschweige denn Schutz.²⁸ Die Angemessenheit der Vergütung können Verbraucher:innen nicht prüfen. Lassen sich Tendenzen beobachten, dass das Kostenniveau vom bisher eingependelten²⁹ Bereich insgesamt gestiegen ist, muss über eine Höchstgrenze diskutiert werden. In diesem Fall ist eine Einzelfallbetrachtung der Provisionshöhe gemessen am Tätigkeitsumfang nicht mehr wirkungsvoll. Etwaige Entwicklungen sollte der Gesetzgeber daher genau beobachten. Ein Limit würde ein tragfähiges Geschäftsmodell ermöglichen und gleichzeitig überhöhten Abschlägen entgegenwirken. Wettbewerb bleibt unterhalb einer festgelegten Grenze möglich. Dafür scheint eine Grenze von 25 Prozent angemessen.³⁰ Dies gilt erst recht mit Blick auf die verschiedenen Vergütungsströme durch Erfolgsprovision und Erstattung der Rechtsverfolgungskosten.³¹

DER VZBV FORDERT:

Der Gesetzgeber und auch das Bundesamt für Justiz als Aufsicht sollten etwaige Entwicklungen zu Provisionshöhen genau beobachten. Für einen effektiven Schutz der Verbraucher:innen müssen Höchstgrenzen in Betracht kommen.

2.3 Ablehnung des Falls durch den Legal-Tech-Anbieter

In gut jedem fünften Erfahrungsbericht wurde angegeben, dass der Fall von den beauftragten Legal-Tech-Dienstleistern nach einer Prüfung abgelehnt worden und es in diesem Zusammenhang zu Problemen gekommen sei.

Die Betroffenen schildern zum Teil, dass ihnen die Gründe für die Ablehnung vom Anbieter mitgeteilt worden seien – zum Beispiel außergewöhnliche Umstände oder höhere Gewalt (bei Flugproblemen), teilweise hätten sie die Gründe aber auch nicht erfahren.

Mit negativen Konsequenzen verbunden und besonders ärgerlich kann es für Verbraucher:innen sein, wenn die Ablehnung ihres Falls erst dann erfolgt, wenn bereits viel Zeit seit der Beauftragung des Legal-Tech-Dienstleisters verstrichen ist. Zum Beispiel beschreiben Betroffene, dass alternative Durchsetzungsmöglichkeiten dann für sie nicht

²⁸ Siehe dazu Rott (Fn. 6), S. 48.

²⁹ Circa ein Drittel der Forderungshöhe, je nach Umständen aber auch knapp die Hälfte, vgl. Europäischer Rechnungshof, Sonderbericht Nr. 30/2018, Rn. 61, siehe auch Beitrag von RA Dr. Böse: https://x.com/dr_boese/status/1737397929554624824?mx=2 (zuletzt abgerufen am 10.1.2025).

³⁰ Dafür schon BR-Drucks. 58/21(B), S. 1f.

³¹ Zur Kostenerstattung: Skupin, RD 2023, 344, 345.

mehr in Frage kämen. Teilweise vergehen laut der Schilderungen aus dem Verbraucheraufruf mehrere Jahre bis zur Ablehnung des Falls beziehungsweise zur Rückübertragung der Ansprüche, die in der Zwischenzeit allerdings wertlos seien.

Bei sechs der acht abgelehnten Fälle wurde angegeben, dass man nach der Ablehnung durch den Legal-Tech-Dienstleister **nicht versucht** habe, **seinen Fall anderweitig**, beispielsweise über eine Schlichtungsstelle, prüfen und **durchsetzen zu lassen**. In den zwei übrigen Fällen haben die Verbraucher:innen dies über einen Anwalt versucht.

DER VZBV FORDERT:

Der Gesetzgeber sollte eine Verpflichtung für die Anbieter einführen, Verbraucher:innen rechtzeitig auf eine drohende Verjährung ihrer Ansprüche und die damit einhergehenden rechtlichen sowie finanziellen Folgen hinzuweisen. Dass die Verbraucher:innen dies verstanden haben sowie ihren etwaigen Wunsch, den Fall dennoch weiterzuführen, haben die Anbieter zu dokumentieren und der Aufsicht nachzuweisen.

III. ANLAGEN

1. KURZPAPIER MARKTCHECK
2. KURZPAPIER VERBRAUCHERAUFRUF

MARKTCHECK LEGAL TECH

Überprüfung von Informationspflichten bei Anbietern automatisierter Rechtsdienstleistung

24. Oktober 2024

VERBRAUCHERRELEVANZ

Der Begriff „Legal Tech“ steht für automatisierte Rechtsdienstleistungen.¹ Anbieter aus diesem Bereich versprechen Verbraucher:innen einen einfachen und schnellen Zugang zum Recht – etwa bei Flugausfällen. Das Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen (RDG) schreibt diesen Unternehmen bestimmte Informations- und Transparenzpflichten vor. Im Rahmen einer Website-Analyse überprüfte der vzbv die Umsetzung ausgewählter Hinweispflichten.

HINTERGRUND UND METHODIK

Das Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen (RDG)² schreibt Legal-Tech-Anbietern verschiedene Pflichten vor. Unter anderem sind Anbieter, die unter einer Inkassolizenz arbeiten, nach § 13b Abs. 1 RDG verpflichtet, Verbraucher:innen vor Abgabe der Vertragserklärung bestimmte Hinweise und Erläuterungen „in klarer und verständlicher Weise“ zur Verfügung zu stellen. Dazu zählen beispielsweise Informationen über alternative Durchsetzungsmöglichkeiten, wenn das Legal-Tech-Unternehmen auf Erfolgshonorarbasis arbeitet.

Mit dem vorliegenden Marktcheck geht der vzbv der Frage nach, inwiefern die in § 13b RDG geforderten Informationen bei ausgewählten Legal-Tech-Anbietern vorhanden, vollständig und für Verbraucher:innen gut auffindbar sind. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Hinweisen zu alternativen Durchsetzungsmöglichkeiten (Abs. 1, Nr. 1) und Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde (Abs. 1, Nr. 4). Daneben widmet sich der Marktcheck auch der Frage, inwieweit die Anbieter Angaben zu Gründen für die Ablehnung von Einzelfällen machen (Abs. 2) und Hinweise zu Prozessfinanzierern (Abs. 1, Nr. 2) und zu Vergleichsschlüssen (Abs. 1, Nr. 3) geben.

Der vzbv analysierte hierfür die Webseiten von zehn exemplarisch ausgewählten Legal-Tech-Dienstleistern, die sich an Verbraucher:innen in Deutschland richten.³ Die Evaluation wurde insbesondere auf Basis der in den AGB und im Impressum der jeweiligen Anbieter vorliegenden Informationen durchgeführt. Die Auswertung

¹ Nicht erfasst sind hier Legal-Tech-Anwendungen für internes Kanzleimanagement etc.

² <https://www.gesetze-im-internet.de/rdg/index.html#BJNR284010007BJNE003200125>

³ Untersucht wurden die Websites airhelp.de, conny.de, flightright.de, flug-erstattung.de, helpcheck.de, mieterengel.de, mineko.de, myflyright.de, myright.de und righnow.de. Mit der Auswahl dieser Anbieter sollte ein möglichst breites und relevantes Themenspektrum abgedeckt werden. Die Analyse wurde im Zeitraum vom 5. Juli bis 20. August 2024 durchgeführt.

erfolgte anhand eines vorher entwickelten Kategoriensystems, das sich an den Gesetzesvorgaben orientiert.

HETEROGENE GESCHÄFTSFELDER UND GESCHÄFTSMODELLE

Sowohl die Geschäftsfelder als auch die rechtlichen Geschäftsmodelle erweisen sich bei den geprüften Unternehmen als heterogen. Zudem ist die Fluktuation am Legal-Tech-Markt relativ groß.⁴ Die untersuchten Anbieter bearbeiten als Themenbereiche unter anderem Entschädigungen bei Flugverspätungen/-ausfällen, Schadenersatz bei Verstößen gegen die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), die Prüfung von Mietnebenkosten, Rückabwicklungen von Lebensversicherungen sowie die Erstattung von Online-Glücksspielverlusten. Bei den geprüften Rechtsdienstleistern sind unter anderem folgende Geschäftsmodelle zu unterscheiden:

- Abtretung der Forderung – In diesem Fall erhalten Verbraucher:innen die erstrittene Summe abzüglich eines Erfolgshonorars.
- Forderungskauf mit Abtretung – Hier verkaufen Verbraucher:innen ihre Forderungen zu einem Preis, den das Unternehmen in seinem Vertragsangebot aufbauend auf der Vorprüfung festlegt.
- Abomodell / Dienstleistungspakete mit festen Preisen – In diesen Fällen schließen Verbraucher:innen einen Dienstleistungsvertrag ab und zahlen einen bestimmten Preis für juristische Prüfungen/Beratungen etc.
- Reine Vermittlung an Partnerkanzleien – Dienstleistungsvertrag, bei dem die Leistung des Unternehmens darin besteht, die Einzelfälle an geeignete Partnerkanzleien weiterzuleiten

Diese heterogenen Geschäftsmodelle können auch dazu führen, dass für Verbraucher:innen nicht auf den ersten Blick erkennbar ist, wer Vertragspartei ist und/oder welchen Verpflichtungen diese nach dem RDG unterliegt. So stellt RightNow auf seiner Website beispielsweise drei AGB zur Verfügung, die sich jeweils auf die Vertragsvermittlung und verschiedene Rechtsdienstleistungen beziehen.

HINWEISE AUF ALTERNATIVE MÖGLICHKEITEN DER FORDERUNGSDURCHSETZUNG

Nur zwei der zehn geprüften Anbieter (Airhelp und Flightright) weisen in ihren AGB ausführlich auf alternative Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten hin. Sie nennen jeweils mehrere Alternativen und verlinken zum Teil auch die einzelnen Alternativangebote. Die AGB der beiden Anbieter sind über einen Link in der Fußzeile der Websites vergleichsweise leicht auffindbar und ständig verfügbar.

Zwei weitere Anbieter (Flug-Erstattung und Conny) weisen ebenfalls in ihren AGB auf alternative Durchsetzungsmöglichkeiten ohne Erfolgsprovision hin, einer davon nur sehr knapp (Conny). So heißt es dort lediglich, der Anbieter schulde seinen Nutzer:innen „aus gesetzlichen Gründen [...] den Hinweis, dass es alternative Möglichkeiten zur Rechtsdurchsetzung ohne Erfolgshonorar gibt, beispielsweise durch Verbraucherschutzverbände“. Allerdings sind die Geschäftsbedingungen erst nach dem Ausfüllen eines Fragebogens zum zu prüfenden Sachverhalt verfügbar. Neben Angaben zum Flug bzw. zum Mietverhältnis müssen Nutzer:innen

⁴ So konnten beispielsweise nicht alle ursprünglich vorgesehenen Anbieter untersucht werden, weil ein Anbieter zwischenzeitlich seine Dienste eingestellt hatte. Dafür rückte ein Unternehmen aus der erweiterten Stichprobe nach.

dort auch ihre persönlichen (Kontakt-)Daten wie Name, Anschrift und E-Mail-Adresse eintragen. In diesen Fällen erscheint es aus Sicht des vzbv fraglich, ob Verbraucher:innen die Hinweise mit zumutbarem Aufwand finden. Ebenso kann bezweifelt werden, ob den Verbraucher:innen in den beschriebenen Situationen eine freie Entscheidungsfindung ermöglicht wird, wenn sie die AGB erstmals zeitgleich mit dem Button zum Vertragsabschluss wahrnehmen können.

Bei sechs der zehn untersuchten Dienstleister (RightNow, Myright, Helpcheck, Mieterengel, Myflyright und Mineko) gibt es keine Informationen auf der Website oder in den AGB. Allerdings arbeiten RightNow, Mieterengel und Mineko nicht mit Erfolgshonorarvereinbarungen, so dass hier § 13b Abs. 1 Nr. 1 RDG nicht anwendbar ist.

INFORMATIONEN ZUR ZUSTÄNDIGEN AUFSICHTSBEHÖRDE

Lediglich vier der zehn geprüften Anbieter (Conny, Myright, Airhelp und Mieterengel) erfüllen aus Sicht des vzbv sämtliche Informationspflichten i. S. d. § 13b Abs. 1 Nr. 4. Das heißt, sie nennen auf ihrer Website die jeweilige Aufsichtsbehörde inklusive Anschrift und elektronischer Erreichbarkeit in klarer und verständlicher Weise und vor Abgabe der Vertragserklärung.

Bei fünf Anbietern (Rightnow, Helpcheck, Flightright, Myflyright und Mineko) fehlt hingegen die Angabe zur elektronischen Erreichbarkeit der Aufsichtsbehörde.

Ein weiterer Anbieter (Flug-Erstattung) verweist lediglich auf das Aktenzeichen im Rechtsdienstleistungsregister. Hier fehlen alle weiteren Angaben zur Aufsichtsbehörde.

ANGABEN ZUR ABLEHNUNG VON EINZELFÄLLEN

Laut § 13b Abs. 2 RDG müssen Inkassodienstleister Verbraucher:innen, für die sie im Einzelfall nicht tätig werden wollen, die hierfür wesentlichen Gründe bei Ablehnung in Textform mitteilen. Dies kann beispielsweise relevant sein, wenn Legal-Tech-Anbieter aufwändigere Fälle eher ablehnen und dies aber nicht offen kommunizieren.⁵ Individuelle Ablehnungsgründe konnten im vorliegenden Marktcheck zwar nicht anhand von konkreten Sachverhalten getestet werden. Dennoch hat der vzbv anhand der AGB der Anbieter überprüft, inwieweit sich dort Angaben zur Ablehnung von Fällen finden. Ein relativ ausführlicher Hinweis findet sich in den AGB von Myright: „Soweit die Prüfung eine mögliche Forderung des Kunden gegen den Schuldner verneint, wird der Rechtsdienstleister dem Kunden in Textform die wesentlichen Gründe der negativen Prüfung mitteilen. [...] Diese Mitteilung einer negativen Prüfung wird von dem Rechtsdienstleister mit einem Hinweis verbunden, dass die negative Prüfung andere Form der Durchsetzung unberührt lässt.“ Die übrigen geprüften Legal-Tech-Anbieter geben in ihren AGB keine konkreten Hinweise, ob und in welcher Form gegenüber den Verbraucher:innen begründet wird, dass ihr Fall abgelehnt wurde. Es bleibt aber festzuhalten, dass die Anbieter nicht verpflichtet sind, Angaben dazu in den AGB zu machen.

⁵ Ein solcher Fall wurde im Februar 2024 von einem Rechtsanwalt exemplarisch dokumentiert. Vgl. <https://www.drboese.de/blog/wie-legaltechs-verbraucher-bei-fluggastrechten-in-die-irre-fuehren/> (abgerufen am 17.10.2024)

AUFFÄLLIGKEITEN BEZÜGLICH VERGLEICHSSCHLÜSSEN UND PROZESS-FINANZIERERN

Falls ein Inkassodienstleister berechtigt sein soll, mit dem Schuldner einen Vergleich zu schließen, schreibt § 13b Abs. 1, Nr. 3 einen Hinweis hierauf und bestimmte Erläuterungen dazu vor, beispielsweise ob Verbraucher:innen dem Vergleich vorher zustimmen müssen. Auffällig ist, dass insbesondere der zentrale Punkt der Zustimmung der Verbraucher:innen zu Vergleichsschlüssen in den AGB unterschiedlich ausgestaltet ist: Manche Anbieter legen grundsätzlich fest, dass sie die Zustimmung für Vergleiche einholen müssen, wenn sie keine anderslautenden Vollmachten erhalten (zum Beispiel Conny, Flightright). Andere Unternehmen behalten sich vor, ohne Zustimmung der Verbraucher:innen Vergleiche zu schließen (so Airhelp) oder Vergleichsangebote abzulehnen, wenn sie bestimmte Prozentsätze der geforderten Summen unterschreiten (so Flug-Erstattung).

§ 13b Abs. 1, Nr. 2 RDG verpflichtet Inkassodienstleister dazu, falls Kostenrisiken durch einen Prozessfinanzierer abgesichert werden sollen, hierauf und auf die mit dem Prozessfinanzierer im Hinblick auf die Prozessführung getroffenen Vereinbarungen hinzuweisen. Die Norm zielt in erster Linie auf externe Prozessfinanzierer. Entsprechende Hinweise finden sich unter den geprüften Legal-Tech-Dienstleistern nur in zwei Fällen (Conny und Helpcheck): Einer der beiden Anbieter (Conny) gibt auf seiner Website an, dass er Partneranwälte einschalten und dabei selbst als Prozessfinanzierer agieren und anfallende Kosten übernehmen würde. An anderer Stelle heißt es, der Anbieter rechne mit der Rechtsschutzversicherung der Verbraucher:innen ab. Anderenfalls prüfe er, ob der Prozessfinanzierer des Anbieters den Fall finanziert. Dieser erhebe im Erfolgsfall eine Provision in Höhe von ungefähr 25 bis 35 Prozent des Anspruchs. Beim zweiten Anbieter (Helpcheck) enthalten die AGB eine umfangreiche Zusatzvereinbarung zur Prozessfinanzierung, wenn der Verbraucher bzw. die Verbraucherin nicht über eine Rechtsschutzversicherung verfügt. Hier geht es allerdings nicht um einen externen Prozessfinanzierer, sondern um die Prozessfinanzierung durch den Anbieter selbst. Bei den übrigen acht geprüften Anbietern wurden keine Hinweise zu Prozessfinanzierern gefunden, wobei eine Prozessfinanzierung nicht für alle untersuchten Geschäftsmodelle einschlägig ist.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*

Team Marktbeobachtung Digitales

mbdigitales@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

VERBRAUCHERAUFRUF LEGAL TECH

Auswertung der Rückmeldungen von Verbraucher:innen

9. Januar 2025

VERBRAUCHERRELEVANZ

Legal Tech ist die Abkürzung für Legal Technology und steht für automatisierte Rechtsdienstleistungen. Dabei geht es um Anbieter, die mit Hilfe von (teil-)automatisierten Prüfungen Rechtsansprüche von Verbraucher:innen ermitteln und/oder durchsetzen. Derartige Online-Angebote können Verbraucher:innen helfen, ihre Ansprüche gegen Unternehmen leichter durchzusetzen. Sie müssen dafür aber in Kauf nehmen, dass der Legal-Tech-Anbieter im Erfolgsfall einen Teil der berechtigten Ansprüche als Honorar einbehält oder ihnen den Anspruch zu einem kalkulierten Preis mit Abschlag abkauft. Doch nicht immer verläuft die Nutzung von Legal-Tech-Angeboten zur vollen Zufriedenheit von Verbraucher:innen. Die Verbraucherzentralen erhalten immer wieder Beschwerden über Probleme in diesem Bereich.

VERBRAUCHERAUFRUF

Um herauszufinden, welche Erfahrungen Verbraucher:innen mit Legal-Tech-Angeboten gemacht haben, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) im Juni 2023 den Aufruf „*Flightright, Conny und Co: Schildern Sie uns Ihre Erfahrungen!*“ auf der Website der Verbraucherzentralen gestartet. Ziel des Aufrufs war es, exemplarische Fallschilderungen von Verbraucher:innen zu erhalten, die bereits Online-Dienstleister zur automatisierten Rechtsberatung bzw. -durchsetzung genutzt hatten. Dabei konnten letztlich insgesamt 36 qualitative Rückmeldungen von Verbraucher:innen ausgewertet werden, die im Zeitraum vom 20.06.2023 bis 10.12.2024 beim vzbv eingegangen sind. Es wurden Erfahrungen mit insgesamt 13 Legal-Tech-Anbietern geschildert.¹ Die eingegangenen Sachverhaltsbeschreibungen ermöglichen Rückschlüsse auf typische Problemstellungen im Bereich Legal Tech und werden im Folgenden näher erläutert.

PROBLEMKATEGORIEN

Unklarer Verfahrensstand und unzureichende Informationen

Am häufigsten (in 16 von 36 Fällen)² geben die am Aufruf teilnehmenden Verbraucher:innen an, dass sich ihr Vorgang mit dem Legal-Tech-Anbieter ergebnislos hingezogen habe und sie nicht wüssten, ob sie überhaupt Geld erhalten würden.

¹ Folgende Anbieter wurden von den Verbraucher:innen genannt: Airhelp, Conny, Fairplane, Fitnessstudio-Erstattung, Flightright, Getright24, Helpcheck, Inkassohilfe, Justify, Legalbird, Myflyright, Myright, Verbraucherritter

² Im Verbraucheraufruf konnten sowohl vorgegebene Antwortoptionen ausgewählt werden (Mehrfachnennung möglich) als auch weitere Probleme frei benannt werden. In allen Fällen hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit, ihre Erfahrungen in eigenen Worten zu schildern.

In diesen Fällen berichten die Verbraucher:innen, dass sie anfangs noch Antworten vom Anbieter erhalten haben. Teilweise sei ihnen eine Erstattung in Aussicht gestellt worden und es seien bereits konkrete Beträge genannt worden. Anschließend sei jedoch kein Geld an die Verbraucher:innen ausgezahlt worden.

Als besonders problematisch schildern die Betroffenen in diesen Situationen die fehlende Erreichbarkeit des Anbieters: Es habe beispielsweise keine Reaktion auf Kontaktversuche oder Nachfragen gegeben. Bestimmte Anbieter hätten ausschließlich per E-Mail kontaktiert werden können. Andere Anbieter hätten Verbraucher:innen in eine telefonische Warteschleife geschickt oder Rückrufe seien nicht erfolgt. Teilweise sei die Website des Anbieters nach einer gewissen Zeit nicht mehr erreichbar gewesen und auch Kontaktversuche per Post seien gescheitert.

Andere Verbraucher:innen berichten davon, vom Anbieter immer wieder vertröstet oder über einen längeren Zeitraum „hingehalten“ worden zu sein. So habe der Anbieter ihnen auf Nachfragen zum Verfahrensstand beispielsweise mitgeteilt, dass man noch Geduld haben solle oder dass man sich bald melden werde.

Teilweise schildern die betroffenen Verbraucher:innen auch, dass sie nur „unpersönliche“ Rückmeldungen ohne konkrete Informationen vom Anbieter erhalten hätten. E-Mails seien allgemein formuliert gewesen und hätten keine individuelle Ansprache und keine fallbezogenen Updates enthalten.

Alle diese Beispiele hatten zur Folge, dass die Verbraucher:innen sich in den geschilderten Fällen von den Anbietern im Unklaren gelassen fühlten. Eine Klärung der individuellen Probleme mit den Legal-Tech-Dienstleistern war damit nicht möglich.

- ❖ *Ein Verbraucher aus Rheinland-Pfalz hat bei **Flightright** eine Flugverspätung prüfen lassen. Der Anbieter habe ihm mitgeteilt, es gehe um einen Anspruch von 400 Euro, wovon 140 Euro an Flightright gehen sollten. Bis heute habe der Verbraucher aber kein Geld erhalten. Er schildert, dass es bisher zwei „Vertröstungen“ gegeben habe und den Hinweis, dass sein Fall gebündelt würde und bis zu einem Musterurteil archiviert sei, aber man bleibe am Ball. Der Versuch der Kontaktaufnahme mit dem Anbieter habe zu keiner Klärung geführt. Der Verbraucher sei weiter vertröstet worden.*
- ❖ *Eine Verbraucherin aus Nordrhein-Westfalen hat **Getright24** beauftragt, da die Kontoführungsgebühren bei ihrer Bank unzulässig erhöht worden seien. Im September 2022 habe sie zum letzten Mal etwas vom Anbieter gehört. Nachdem am Anfang noch recht regelmäßig Updates zum Stand der Bearbeitung ihres Falls kamen, bekomme die Verbraucherin nun seit über einem Jahr absolut keine Rückmeldung mehr. Der Kontakt zum Anbieter sei nicht existent. Auf E-Mail-Anfragen zum Stand der Dinge werde nicht geantwortet.*
- ❖ *Eine Verbraucherin aus Brandenburg hat dem Anbieter **Justify** eine Vollmacht zur Geltendmachung und Rückforderung zu viel gezahlter Bankgebühren übertragen. Der Legal-Tech-Dienstleister sei allerdings seit längerer Zeit nicht mehr erreichbar. Die letzte E-Mail habe die Verbraucherin im Dezember 2023 erhalten. Sie schildert, dass E-Mails nicht beantwortet und Anrufe nicht entgegengenommen würden. Die Website des Anbieters sei seit längerer Zeit abgeschaltet. Auch ein Einschreibebrief sei wieder zurückgeschickt worden. Dadurch sei für die Verbraucherin derzeit weder eine Information zum Stand des Verfahrens noch ein Entzug der erteilten Vollmacht oder ein Antrag auf Löschung der persönlichen Daten möglich.*

Unerwartete Kosten beziehungsweise niedrigere Entschädigungssummen

Die Verbraucher:innen schildern in ihren Rückmeldungen zum Teil auch, dass ihnen vom Legal-Tech-Anbieter unerwartete Kosten berechnet worden seien oder dass sie weniger Geld erhalten hätten als zu Beginn angekündigt oder beworben wurde. Dies war in insgesamt 11 der 36 Aufruf-Rückmeldungen der Fall.

In diesen Fällen haben Verbraucher:innen beispielsweise einen Online-Dienstleister beauftragt, um nach einem verspäteten oder ausgefallenen Flug eine Entschädigung zu beantragen. Der finale Betrag sei am Ende jedoch geringer ausgefallen als erwartet beziehungsweise es seien unerwartete Zusatzkosten in Rechnung gestellt worden.

Teilweise geben die Betroffenen auch an, eine Rechnung erhalten zu haben für Leistungen, die sie sich nicht erklären können oder die aus ihrer Sicht gar nicht erbracht wurden. Hierbei schildern die Verbraucher:innen unter anderem, ihnen sei eine Pflichtverletzung aus den AGB in Rechnung gestellt worden oder es seien im Zusammenhang mit einem Gerichtsverfahren Kosten berechnet worden, obwohl vorher zugesagt worden sei, die Rechtsschutzversicherung würde die Kosten tragen.

Es kommt laut Schilderungen der Verbraucher:innen auch vor, dass die vom Anbieter verlangte Provision im laufenden Verfahren unerwartet erhöht wurde. Die anfangs vereinbarte Provision sei zum Beispiel wegen entstandener Gerichtskosten oder wegen Anpassungen der AGB des Anbieters am Ende höher ausgefallen.

Andere Betroffene berichten, die zu erwartende Schadenersatzsumme sei im langen Verlauf des Verfahrens deutlich gesunken oder sie hätten schon einmal für Leistungen des Legal-Tech-Anbieters gezahlt und sollten daraufhin noch ein weiteres Mal unerwartet etwas zahlen.

Auf Nachfragen der Verbraucher:innen zu den unklaren oder als zu hoch empfundenen Beträgen reagieren die Anbieter den Fallschilderungen zufolge teilweise nicht oder nur unzureichend. In der Folge ist auch hier eine Klärung für die Betroffenen nicht möglich.

Sofern Verbraucher:innen Widerspruch wegen der unerwarteten Kosten einlegen, berichten sie mitunter von erhaltenen Mahnungen. Manche Betroffene schildern auch, sie würden sich vom Legal-Tech-Anbieter eingeschüchtert fühlen und hätten etwa Nachrichten in „unangenehmem Ton“ erhalten. Beispielsweise seien sie dazu aufgefordert worden, innerhalb einer sehr kurzen Frist zu antworten oder es sei mit der Kostenverfolgung durch ein externes Inkassounternehmen gedroht worden.

➡ *Eine Verbraucherin aus Berlin hat im Jahr 2022 mithilfe des Anbieters **Conny** gegen ihren Vermieter zwecks Mietminderung geklagt. Der Anbieter habe mit dem Versprechen geworben, dass für die Verbraucherin bei einer Niederlage keine Kosten entstünden. Jetzt habe der Anbieter jedoch vor Gericht verloren und der Verbraucherin eine Rechnung von über 3.000 Euro zugestellt.*

➡ *Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen hat aufgrund des Diesel-Abgasskandals den Anbieter **Verbraucherritter** beauftragt. Er berichtet, dass es nach etwa zwei Jahren zu einem Gerichtstermin gekommen sei. Sein Fall sei in erster Instanz zurückgewiesen worden. Dafür habe er eine nicht unerhebliche Rechnung für die Anfahrts- und Reisekosten des Vertretungsanwalts erhalten. Vorher sei ihm dagegen versichert worden, die Rechtsschutzversicherung würde alles übernehmen. Im weiteren Verlauf des Verfahrens sei die zu*

erwartende Schadenersatzsumme erheblich heruntergerechnet worden, mit der Begründung, dass der Verbraucher ja viele Kilometer mit dem Auto gefahren sei. Laut Aussage des Verbrauchers war es am Ende fraglich, ob er mehr Geld zurückbekommen würde als er für die Reisekosten der Anwälte hätte zahlen müssen.

✚ *Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen wandte sich an den Anbieter **Fitnessstudio-Erstattung**, um die während der Corona-Zeit an ein Fitnessstudio gezahlten Mitgliedsbeiträge zurückzuerhalten. Es sei um eine Summe von ca. 180 Euro gegangen. Dem Verbraucher zufolge sei der Legal-Tech-Anbieter drei Jahre untätig geblieben, er habe kein Geld erhalten. Dann sei ihm jedoch eine Rechnung über knapp 60 Euro zugestellt worden wegen einer angeblichen Pflichtverletzung der AGB des Anbieters. Der Verbraucher beschreibt das Verhalten des Dienstleisters als unkooperativ und unseriös. Es habe völlig wahllose und widersprüchliche Vorwürfe gegeben, die nicht zum Sachverhalt passten. Außerdem drohe der Anbieter mit einem externen Inkassounternehmen, sofern die Rechnung nicht gezahlt werde.*

Ablehnung des Falls durch den Legal-Tech-Anbieter

In insgesamt 8 der 36 Erfahrungsberichte wurde angegeben, dass der Fall von den beauftragten Legal-Tech-Dienstleistern nach einer Prüfung abgelehnt worden und es in diesem Zusammenhang zu Problemen gekommen sei.

Die Betroffenen schildern zum Teil, dass ihnen die Gründe für die Ablehnung vom Anbieter mitgeteilt worden seien – zum Beispiel außergewöhnliche Umstände oder höhere Gewalt (bei Flugproblemen), teilweise hätten sie die Gründe aber auch nicht erfahren.

Mitunter können die Verbraucher:innen die Begründungen der Anbieter für die Ablehnung ihres Falls nicht nachvollziehen. Beispielsweise sei eine Entschädigung abgelehnt worden, obwohl gleichzeitig andere Verbraucher:innen mit der gleichen Fallkonstellation Geld vom Anbieter erhalten hätten.

Mit negativen Konsequenzen verbunden und besonders ärgerlich kann es für Verbraucher:innen sein, wenn die Ablehnung ihres Falls erst dann erfolgt, wenn bereits viel Zeit seit der Beauftragung des Legal-Tech-Dienstleisters verstrichen ist. Zum Beispiel beschreiben Betroffene, dass alternative Durchsetzungsmöglichkeiten dann für sie nicht mehr in Frage kämen. Teilweise vergehen laut der Schilderungen aus dem Verbraucheraufruf mehrere Jahre bis zur Ablehnung des Falls beziehungsweise zur Rückübertragung der Ansprüche, die in der Zwischenzeit allerdings wertlos seien.

Bei sechs der acht abgelehnten Fälle wurde angegeben, dass man nach der Ablehnung durch den Legal-Tech-Dienstleister nicht versucht habe, seinen Fall anderweitig, beispielsweise über eine Schlichtungsstelle, prüfen und durchsetzen zu lassen. In den zwei übrigen Fällen haben die Verbraucher:innen dies über einen Anwalt versucht.

✚ *Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen berichtet, er habe eine Flugverspätung dokumentiert und bei **Flightright** gemeldet – ebenso wie Freunde, die den gleichen Sachverhalt erlebt hätten. Die Freunde hätten 330 Euro vom Anbieter erhalten und er hätte nichts bekommen. Dies könne er nicht nachvollziehen.*

- ❖ *Ein Verbraucher aus Brandenburg hat **Myright** im Zuge des Diesel-Abgasskandals beauftragt. Es sei dabei um einige tausend Euro gegangen. Nach Jahren des Prozesses habe sich die Lage für die Betroffenen, anders als zu Beginn, nun verschlechtert. Der Legal-Tech-Dienstleister würde die Fälle daher nicht mehr weiterverfolgen und habe das Mandat niedergelegt. Der Verbraucher berichtet, dass aufgrund der langen verstrichenen Zeit nun auch keine alternative Rechtsdurchsetzung mehr für ihn infrage käme. Seine Ansprüche seien inzwischen verjährt.*
- ❖ *Ein Verbraucher aus Sachsen wandte sich an den Anbieter **Fairplane**, nachdem sein Flug gestrichen wurde. Er schildert, dass es dabei um 600 Euro für drei Flugtickets gegangen sei. Nach über 15 Monaten Bearbeitungszeit habe der Verbraucher die Ablehnung seines Auftrags erhalten. Der Fall könne vom Legal-Tech-Dienstleister nicht übernommen werden. Als Begründung sei dem Verbraucher höhere Gewalt beziehungsweise schlechtes Wetter mitgeteilt worden. Ihm sei jedoch kein schlechtes Wetter bekannt gewesen. Er sei auf den Kosten bis heute sitzen geblieben.*

Sonstige Probleme

Mitunter entstehen Kosten für erbrachte Dienstleistungen, obwohl Verbraucher:innen den Legal-Tech-Anbieter gar nicht beauftragen wollten und zu Beginn damit geworben wurde, dass die Berechnung von Ansprüchen kostenlos und unverbindlich sei.

- ❖ *Eine Verbraucherin aus Berlin schildert, sie habe den Rechner für Mieteinsparungspotenziale auf der Website des Anbieters **Conny** ausgefüllt, ohne die Absicht, das Unternehmen mit der Rechtsverfolgung zu beauftragen. Der Rechner sei als kostenlos und unverbindlich beworben worden. Die Verbraucherin habe daraufhin eine „Bestellbestätigung“ per Mail erhalten und erfahren, dass der Anbieter ihren Vermieter zur Mietsenkung aufgefordert habe. Die Verbraucherin kann sich nicht erinnern, einen Vertrag mit dem Legal-Tech-Dienstleister abgeschlossen zu haben.*

Teilweise schildern die Verbraucher:innen Probleme im Zusammenhang mit dem Widerruf.

- ❖ *Eine Verbraucherin aus Hamburg berichtet, sie habe **Flightright** den Auftrag zur Rechtsdurchsetzung erteilt und anschließend fristgerecht per Mail widerrufen. Sie habe aber keine Bestätigung des Widerrufs erhalten und erreiche den Anbieter nicht, um die Angelegenheit zu klären. Sie sieht dies als unzureichende Umsetzung des Widerrufsrechts.*

FAZIT

Die vorliegende Auswertung verdeutlicht, dass die Nutzung von Legal-Tech-Angeboten aus der Sicht von Verbraucher:innen nicht immer zufriedenstellend verläuft. Bei den im Rahmen des Verbraucheraufrufs geschilderten Fällen kritisierten Verbraucher:innen vor allem eine mangelhafte Kommunikation der Legal-Tech-Dienstleister zum Stand des Verfahrens sowie eine unzureichende Erreichbarkeit der Anbieter bei Rückfragen. Zudem berichteten Verbraucher:innen wiederholt, dass sie Zusatzkosten tragen mussten, mit denen sie nicht gerechnet hatten, beziehungsweise dass die Schadenersatzsumme geringer ausfiel als die Anbieter zu Beginn des Verfahrens in Aussicht gestellt hatten. Teilweise erfolgten zugesagte Auszahlungen auch stark verzögert oder gar nicht.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*

Team Marktbeobachtung Digitales

MBDDigitales@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und
im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden
Einträge [hier](#) und [hier](#).*