

VERBRAUCHERRECHTE DURCHSETZEN

Verbraucherpolitische Forderungen im kollektiven Rechtsschutz des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) für die Legislaturperiode 2017 – 2021 des Deutschen Bundestags

Berlin, 18. September 2017

Ein breites Angebot an Waren und Dienstleistungen schafft Wahlfreiheit – aber auch Risiken, vor denen Verbraucher geschützt werden müssen. Die hierfür verankerten Verbraucherrechte dürfen nicht nur auf dem Papier stehen, sondern müssen im Alltag gelebt und im Zweifel auch durchgesetzt werden. Um dieses Ziel zu erreichen, fordert der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) deutliche Verbesserungen im kollektiven Rechtsschutz und vor allem die Einführung einer Musterfeststellungsklage.

VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN DES VZBV IM KOLLEKTIVEN RECHTSSCHUTZ IM ÜBERBLICK

- ❖ Musterfeststellungsklage einführen
- ❖ Behördliche Rechtsdurchsetzung bedarfsgerecht stärken
- ❖ Rückzahlungen erleichtern
- ❖ Gewinnabschöpfung reformieren

VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN DES VZBV IM KOLLEKTIVEN RECHTSSCHUTZ IM EINZELNEN

Musterfeststellungsklage einführen

Heute müssen Verbraucher individuell auf Schadensersatz klagen, wenn sie durch den Rechtsverstoß eines Unternehmens geschädigt werden, etwa wenn die Gebührenerhöhung eines Energieversorgers rechtswidrig und damit unwirksam ist. Aufwand und Kostenrisiko eines solchen Klageverfahrens sind hoch, der potentielle Nutzen für den einzelnen Verbraucher oft gering. Deshalb bleiben Verbraucher häufig auf ihrem Schaden sitzen. Hier setzt die Musterfeststellungsklage an.

Wenn Unternehmen durch eine rechtswidrige Handlung zahlreiche Verbraucher schädigen, muss es möglich sein, alle zentralen Rechtsfragen in einem einzigen Verfahren zu klären. Verbraucher können sich bei diesem Verfahren anmelden und dadurch ihre Ansprüche sichern. Das ist die Idee der Musterfeststellungsklage. Sie verhindert, dass Forderungen der geschädigten Verbraucher verjähren und gibt den Verbrauchern Klarheit und Rechtssicherheit.

Ein Musterverfahren ist keine Sammelklage im U.S.-amerikanischen Sinn. Sie schafft keine wirtschaftlichen Anreize zur Klageerhebung. Vielmehr erleichtert sie es Verbrauchern, bestehende Ansprüche durchzusetzen, aber sie führt nicht zu überhöhten Schadensersatz- oder Schmerzensgeldzahlungen, weil sie keine Auswirkungen auf das materielle Recht hat.

Im günstigsten Fall endet das Musterverfahren mit einem Vergleich, und die geschädigten Verbraucher erhalten das ihnen zustehende Geld zurück. Wenn ein Vergleich nicht zustande kommt, schafft ein Musterurteil in vielen Fällen hinreichend Klarheit, so dass Unternehmen freiwillig zahlen. Andernfalls sind Schlichtungs- und Mahnbescheidsverfahren einfache Möglichkeiten für Verbraucher, um Zahlungsansprüche durchzusetzen. Sollte noch eine Zahlungsklage nötig sein, ist diese einfach zu führen, weil sich Verbraucher auf das verbindliche Musterurteil stützen können.

Behördliche Rechtsdurchsetzung bedarfsgerecht stärken

Die zivile Rechtsdurchsetzung muss durch gezielte behördliche Kompetenzen im Verbraucherrecht ergänzt werden. Zivilrechtlich durchsetzen kann man nur Verstöße, die ohne Ermittlungen ersichtlich sind. Das ist etwa der Fall, wenn die Rechte der Verbraucher durch unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen verkürzt werden oder wenn der beworbene Preis niedriger ist als der tatsächlich in Rechnung gestellte Preis.

Wenn demgegenüber verborgene Datenflüsse oder Geldzahlungen und unfaire Algorithmen unternehmerisches Handeln bestimmen, sind Verstöße nur schwer erkennbar und kaum nachweisbar. So erhalten Verbraucher beispielsweise auf Vergleichsplattformen Angebote, bei denen die verwendeten Auswahl- und Rankingkriterien häufig nicht öffentlich einsehbar sind. Es bleibt unklar, in welchem Umfang Anbieter aufgrund von Zahlungen oder anderen Vorteilen, die sie einer Plattform gewähren, bevorzugt werden. Aufgrund von Algorithmen können Preise auch von Person zu Person unterschiedlich gesetzt werden, etwa abhängig von der Hardware des Verbrauchers, vom bisherigen Einkaufsverhalten oder von persönlichen Eigenschaften. Derzeit ist kaum nachvollziehbar, inwieweit solche personalisierten Preise eingesetzt werden und ob die Entscheidungsfreiheit der Verbraucher hierdurch möglicherweise in rechtlich unzulässiger Art und Weise eingeschränkt wird. Schwer durchsetzbar ist auch das Verbot der Schleichwerbung, weil etwa bei Social Media-Stars kaum nachvollziehbar ist, inwieweit sie für das Empfehlen bestimmter Produkte Geld erhalten.

In solchen Fällen sind Fachkenntnisse sowie umfangreiche Untersuchungs- und Ermittlungsbefugnisse erforderlich, die hoheitlich durch Behörden ausgeübt werden sollten. Sinnvoll wäre es deshalb, die im Kartellrecht bereits vorhandenen behördlichen Kompetenzen auf verbraucherrechtliche Fragen auszudehnen. Vor allem bei digitalen Entscheidungsprozessen wird es häufig erforderlich sein, zur Beurteilung eines Verbraucherrechtsverstößes Einblick in das Funktionieren des zugrunde liegenden Algorithmus zu bekommen. Dies ist wegen des Schutzes von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen für Verbraucherorganisationen nicht mög-

lich; für Behörden mit entsprechenden Untersuchungs- und Ermittlungsbefugnissen dagegen schon. Entsprechende behördliche Rechtsdurchsetzungsbefugnisse würden so die erfolgreiche, effiziente und schnelle zivilrechtliche Rechtsdurchsetzung sinnvoll ergänzen.

Die mit der 9. GWB-Novelle eingeführte Befugnis zu Sektoruntersuchungen bei Verdacht auf erhebliche Verletzungen des Verbraucherrechts ist ein wichtiger Schritt zur Schließung von Lücken im Bereich der Durchsetzung des Verbraucherrechts. Die Sektoruntersuchungen des Bundeskartellamtes werden voraussichtlich Rechtsschutzlücken im Verbraucherrecht zutage fördern. Diese Erkenntnisse und die Erkenntnisse aus der privaten Rechtsdurchsetzung sowie aus den Untersuchungen des Marktwächters Digitale Welt sollten ausgewertet werden, so dass zielgenaue Vorschläge für weitere behördliche Kompetenzen in der Rechtsdurchsetzung – Untersagung, Folgenbeseitigung und Vorteilsabschöpfung – vorgelegt und umgesetzt werden können.

Rückzahlungen erleichtern

In unkomplizierten Fällen müssen einfachere Rückzahlungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Kennt ein Unternehmen seine Kunden und bucht Gebühren ab, die ihm nicht zustehen, muss mittels Verbandsklage auf Folgenbeseitigung auch eine schnelle Rückzahlung möglich sein. Wenn etwa eine Bank zu Unrecht Kreditbearbeitungsgebühren verlangt hat, dann könnte ein Verbraucherverband die Bank auf Folgenbeseitigung verklagen, so dass die Bank das ohne Rechtsgrund bezahlte Geld direkt an die Kunden zurücküberweisen würde. In diesen Fällen ist auch eine ergänzende behördliche Rückerstattungsanordnung – wie es sie etwa im Kartellrecht bereits gibt – sinnvoll.

Gewinnabschöpfung reformieren

Unrecht darf sich nicht lohnen! Wenn ein Unternehmen Gewinne durch Rechtsbruch erzielt und eine Rückzahlung an Verbraucher nicht möglich ist oder unwirtschaftlich wäre, müssen wirksame Abschöpfungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Hier muss mit einer wirksamen Gewinnabschöpfung dafür gesorgt werden, dass der Rechtsbruch nicht finanziell belohnt wird, weil der Unrechtsgewinn beim jeweiligen Unternehmen verbleibt und Anreize für erneuten Rechtsbruch geben.

Musterverfahren sind bei Streuschäden mit geringer Betroffenheit im Einzelfall zu aufwändig, weil die Ansprüche der geschädigten Verbraucher in ein Register eingetragen werden müssen und im Anschluss ggf. individuell durchzusetzen sind. Dieses Verfahren lohnt nur für größere Schäden. Bei Streuschäden von wenigen Cent oder Euro im Einzelfall wäre eine Kompensation unwirtschaftlich.

So liegt etwa der Fall, wenn ein Telekommunikationsunternehmen Gebühren falsch berechnet hat. Für den einzelnen Verbraucher liegt der Schaden im Cent-Bereich, in der Summe aber bei mehreren Hunderttausend Euro. Eine Rückerstattung wäre hier angesichts der geringen Beträge unverhältnismäßig; außerdem

würde die Rückerstattung oft daran scheitern, dass viele Kunden inzwischen den Anbieter gewechselt haben.

Bislang sind in solchen Fällen Klagen auf Gewinnabschöpfung sehr schwierig, weil sowohl der Vorsatz wie auch der Unrechtsgewinn im Einzelnen dargelegt werden müssen. Darüber hinaus muss ein erfolgreich eingeklagter Unrechtsgewinn an die Staatskasse abgeführt werden, obwohl der klagende Verbraucherverband das volle Prozesskostenrisiko trägt. Das Verfahren muss deshalb wie folgt reformiert werden:

- Der Nachweis für vorsätzliches Handeln muss entfallen,
- die Gewinnberechnung erleichtert werden und
- die abgeschöpften Gewinne sollen zur Förderung der Verbraucherarbeit – nicht zuletzt zur Finanzierung von neuen Gewinnabschöpfungsklagen – verwendet werden.

Kontakt

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Team
Recht und Handel

Markgrafenstraße 66
10969 Berlin

recht-und-handel@vzbv.de