



**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

# RECHT DURCHSETZEN – VERBRAUCHER STÄRKEN

Möglichkeiten und Grenzen kollektiver Klageinstrumente



# RECHT DURCHSETZEN – VERBRAUCHER STÄRKEN

## Möglichkeiten und Grenzen kollektiver Klageinstrumente

**EINLEITUNG 4**

**UNTERLASSUNGSANSPRÜCHE 6**

**UNLAUTERE WERBUNG 8**

**UNZULÄSSIGE ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 9**

**VERLETZUNG VERBRAUCHERSCHÜTZENDER VORSCHRIFTEN 10**

**UNTERLASSUNGSANSPRÜCHE GRENZÜBERSCHREITEND DURCHSETZEN 11**

**UNTERLASSUNGSANSPRÜCHE: BEWERTUNG UND GRENZEN 13**

**EINZIEHUNG VON FORDERUNGEN 14**

**GEWINNABSCHÖPFUNG 16**

**WICHTIGE URTEILE 18**

**WICHTIGE AKTEURE 22**

Für alle Artikel in dieser Publikation gilt: Die gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit der Texte.

# WIE VERBRAUCHERZENTRALEN DAS RECHT DER VERBRAUCHER DURCHSETZEN

Wenn Zeitungen darüber berichten, dass ein neues Grundsatzzurteil Rechte der Verbraucher gestärkt hat, geht dies häufig auf eine Klage zurück, die eine Verbraucherzentrale oder der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) erhoben haben. Manchmal sind bereits Abmahnungen erfolgreich – Unternehmen ändern dann ihre Geschäftspraktiken, ohne dass Klage erhoben werden muss. In welchen Fällen dies geschieht und auf welcher rechtlichen Grundlage die Verbraucherzentralen und der vzbv aktiv werden und Prozesse führen, wird in dieser Broschüre genauer dargestellt. Bereits seit 1965 verfügen die Verbraucherzentralen über kollektive Klagerechte, mit denen sie die Rechte der Verbraucher durchsetzen.

## Wann werden Verbraucherorganisationen aktiv?

Eine wesentliche Grundlage für Klageverfahren stellen Verbraucherbeschwerden dar. So berichten Verbraucher zum Beispiel, dass sie in ihrer Privatwohnung durch Werbeanrufe belästigt wurden oder dass ein Hochleistungscomputer zu einem Schnäppchenpreis beworben wurde, aber kurz nach Ladenöffnung schon nicht mehr

zur Verfügung stand. Da die personellen und finanziellen Ressourcen der Verbraucherorganisationen beschränkt sind, können sie nicht jedem Verstoß nachgehen. Bei Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung führen sie deshalb eher Musterprozesse.

Die Verbraucherzentralen und der vzbv werden auch vorbeugend tätig, um individuelle Auseinandersetzungen möglichst gar nicht entstehen zu lassen. Schließt zum Beispiel ein Fitnesscenter in seinen **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** seine Haftung aus oder ein Tele-dienste-Anbieter behält sich vor, die vertraglich vereinbarten Preise oder Leistungen einseitig zu ändern, können die Verbraucherorganisationen dafür sorgen, dass die Verträge geändert werden. So verhindern sie, dass ein Schaden beim Verbraucher überhaupt erst entsteht. In einigen Fällen dienen die Verfahren auch dazu, für die Verbraucher Rechtsklarheit zu schaffen, wenn das Gesetz unterschiedliche Auslegungen ermöglicht. Auf diese Weise bekommen die Klagen auch eine politische Bedeutung. Wenn die so erzielte Rechtsprechung Gesetzeslücken sichtbar macht, ist das ein wichtiger Hinweis für den Gesetzgeber, bestehende Vorschriften zu überarbeiten.

## Wie viele Verfahren werden jährlich eingeleitet?

Der vzbv und die Verbraucherzentralen leiten rund 1.000 neue Verfahren pro Jahr ein. Ein Großteil betrifft Werbung im Internet, zum Beispiel verschleierte Preisangaben oder

unzureichende Widerrufsbelehrungen. Aber auch Lebensmittelwerbung oder irreführende Flugpreiswerbung sind häufig Gegenstand von wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsverfahren. Mehr als die Hälfte der Verfahren wird erfolgreich außergerichtlich erledigt, indem Unternehmen Unterlassungserklärungen abgeben. Ein Teil der Verfahren muss eingestellt werden, weil zum Beispiel Abmahnungen nicht zugestellt werden können, die Unternehmen insolvent sind oder die beanstandeten Internetseiten vor der Klageerhebung abgeschaltet wurden. In etwa 20 bis 25 Prozent der Fälle wird Klage erhoben.

## Wer finanziert die Verbraucherarbeit?

Anders als in anderen Ländern ist die kollektive Rechtsdurchsetzung in Deutschland privatrechtlich organisiert. Die Arbeit des vzbv und der Verbraucherzentralen wird jedoch größtenteils aus öffentlichen Mitteln finanziert. Mit der institutionellen Förderung bringt der Staat sein Interesse zum Ausdruck, dass die Verbraucherzentralen und der vzbv ihre Aufgaben gut erfüllen können und die kollektive Rechtsdurchsetzung funktioniert. Da die Verbraucherorganisationen Steuermittel einsetzen, ist es wichtig, dass sie die Prozesskosten, die einen bestimmten Anteil der jährlichen Zuwendungen ausmachen, besonders sorgfältig einsetzen. In jedem Einzelfall wägen sie deshalb das Prozesskostenrisiko mit den Erfolgsaussichten oder dem Verbraucherinteresse an einer Klärung grundsätzlicher Rechtsfragen ab.

## ZAHLEN ZUR KOLLEKTIVEN RECHTSDURCHSETZUNG

**71 Prozent** von über 500 Internetangeboten, die der vzbv zwischen 2002 und 2003 untersucht hatte, verstießen gegen die gesetzlichen Informationspflichten, etwa durch fehlende oder schwer auffindbare Angaben zur Firma oder zum Bestellvorgang. Die Verstöße zogen sich quer durch alle Branchen.

**71 Abmahnungen** hat der vzbv an Verkäufer auf der Plattform ebay im Jahr 2007 ausgesprochen. Grund: Den Kunden werden wesentliche Verbraucherrechte wie das Widerrufsrecht oder das Gewährleistungsrecht vorenthalten, in einigen Fällen stimmten die Anbieterangaben nicht. Um die Verbraucherrechte zu umgehen, tarnten sich einige gewerbliche Anbieter als Privatverkäufer mit Hinweisen wie „Verkauf von Privat“.

## KLAGERECHTE DER VERBRAUCHER- UND WETTBEWERBSVERBÄNDE IN DEUTSCHLAND

Unterlassungsanspruch nach § 8 UWG

Unterlassungsanspruch nach § 1 UKlaG wegen unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen

Unterlassungsanspruch nach § 2 UKlaG

Gewinnabschöpfungsanspruch nach § 10 UWG

Einzienungsklage nach § 79 Abs. 2 Nr. 3 ZPO (Verbraucherzentralen und mit öffentlichen mitteln geförderte Verbraucherverbände)

**Mehr als 80 Firmen** mit einer Vielzahl unterschiedlicher Internetangebote hat der vzbv zwischen 2007 und 2012 wegen Abofallen abgemahnt, bei denen Verbraucher unbeabsichtigt kostenpflichtige Abonnements abschließen. Seit August 2012 sind Unternehmen verpflichtet, für eine kostenpflichtige Bestellung einen eindeutigen Kaufbutton zu verwenden.

**In mehr als 160 Fällen** ging der vzbv zwischen 2009 und 2015 gegen irreführende Lebensmittelkennzeichnung oder wegen Verletzung der europäischen Health-Claims-Verordnung vor.

**Mehr als 70 Abmahnungen** hat der vzbv zwischen 2008 und 2015 gegen Fluggesellschaften und Reisevermittler ausgesprochen, die sich nicht an die Preisvorgaben der seit 2008 geltenden europäischen Verordnung über Luftverkehrsdienste gehalten hatten.

## QUALIFIZIERTE EINRICHTUNGEN

Verbraucher selbst können in Deutschland keine wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsklagen erheben. Ihre Interessen werden von sogenannten qualifizierten Einrichtungen wahrgenommen, die aus eigenem Recht klagen können. Welche Verbände in Deutschland klagebefugt sind, ergibt sich aus einer Liste des Bundesamts für Justiz (Bfj), [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de). Beantragt ein Verein die Eintragung, wird geprüft, ob der Antragsteller die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt und eine sachgerechte Aufgabenerfüllung gewährleistet. Eine Voraussetzung dafür ist, dass der Verein qualifizierte Mitarbeiter hat, die Verbraucher aufklären und beraten können. Er muss über eine ausreichende finanzielle Ausstattung verfügen. Bei Verbraucherverbänden wie den Verbraucherzentralen und dem vzbv, die mit öffentlichen Mitteln gefördert werden, wird unwiderleglich vermutet, dass sie die notwendigen Voraussetzungen für die Klagebefugnis erfüllen.

# UNTERLASSUNGS- ANSPRÜCHE

Unterlassungsklagen sind das Kernstück kollektiver Rechtsdurchsetzung. Sie sind im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und im Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) geregelt und beziehen sich auf **drei Anwendungsbereiche:**

### 1. UNLAUTERE WERBUNG

Das älteste Klagerecht der Verbraucherverbände ist die Unterlassungsklage wegen unlauterer Werbung. Sie wurde 1965 in das UWG übernommen, weil man erkannt hatte, dass unlauterer Wettbewerb nicht nur die Interessen der Mitbewerber berührt, sondern in den meisten Fällen auch die Verbraucher betroffen sind.

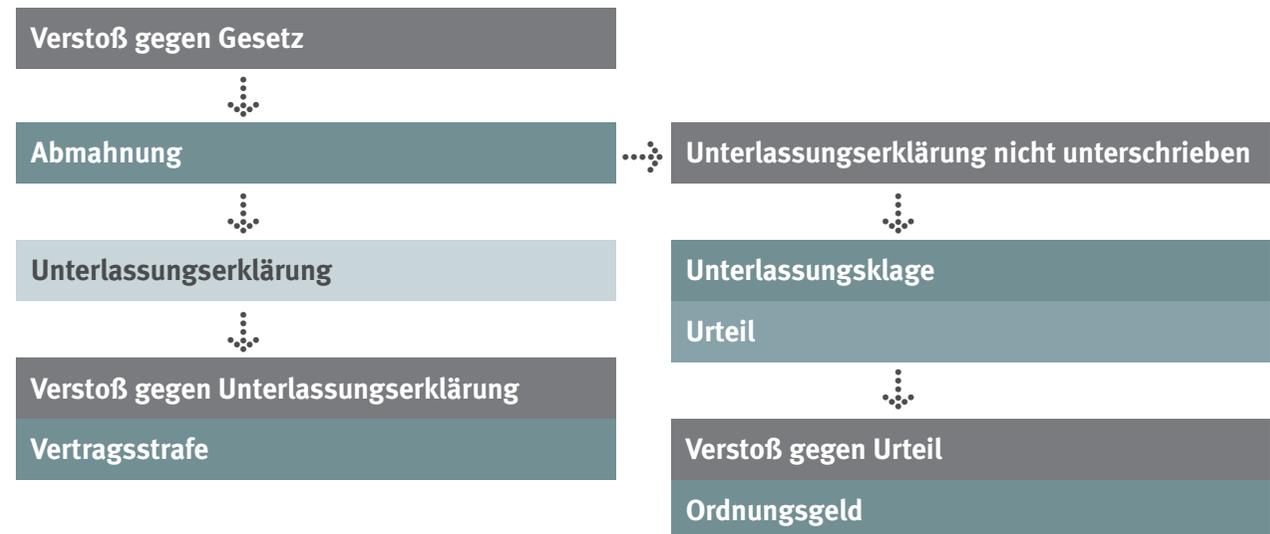
### 2. UNZULÄSSIGE ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1977 wurde das Klagerecht der Verbraucherverbände erweitert. Seitdem können sie mit der Unterlassungsklage auch gegen unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) vorgehen. Dieses abstrakte Kontrollverfahren dient der Bereinigung des Geschäftsverkehrs: Unzulässige AGB sollen erst gar nicht in den Umlauf kommen.

### 3. VERBRAUCHERSCHÜTZENDE VORSCHRIFTEN

Auf Betreiben der Verbraucherverbände wurde im Jahr 2000 die Unterlassungsklage auf Fälle ausgeweitet, bei denen verbraucherschützende Vorschriften verletzt werden. Von diesem Klagerecht haben die Verbraucherzentralen in den letzten Jahren verstärkt Gebrauch gemacht.

### SO WERDEN UNTERLASSUNGS- ANSPRÜCHE DURCHGESETZT



### **ABMAHNUNG**

Am Anfang steht eine Abmahnung. Mit ihr wird ein Unternehmen aufgefordert, zum Beispiel eine beanstandete Werbung zukünftig zu unterlassen. Außerdem muss das Unternehmen eine strafbewehrte Unterlassungserklärung unterschreiben. Wenn sich das Unternehmen nicht an sein Unterlassungsversprechen hält, muss es die definierte Vertragsstrafe zahlen. Die strafbewehrte Erklärung dient also dazu, die Wiederholungsgefahr zu beseitigen. Das Unternehmen kann seine Ernsthaftigkeit unterstreichen, und der Abmahnende hat von Anfang an eine Sanktionsmöglichkeit in der Hand.



Gibt das Unternehmen die Unterlassungserklärung ab, ist das Verfahren außergerichtlich erledigt.

### **VERTRAGSSTRAFE**

Verbraucherzentralen können mit einem Blick in ihre Datenbank prüfen, ob ein bestimmtes Unternehmen bereits in einem weiteren Fall eine Unterlassungserklärung abgegeben hat. Hat eine andere Verbraucherzentrale das Unternehmen wegen des gleichen Wettbewerbsverstößes bereits abgemahnt, kann der neue Fall mit Zustimmung des Verbrauchers an die abmahnende Verbraucherzentrale weitergeleitet werden. Diese gleicht die neue Beschwerde mit der Unterlassungserklärung ab. Wenn die Beweise ausreichen, kann sie die Firma auffordern, die in der Unterlassungserklärung übernommene Vertrags-

strafe von beispielsweise 5.000 Euro an sie zu zahlen. Weigert sich das Unternehmen, kann die Verbraucherzentrale Zahlungsklage erheben.

### **UNTERLASSUNGSKLAGE**

Wenn ein Unternehmen eine Unterlassungserklärung verweigert, kann die Frage vor Gericht geklärt werden.

Das Gericht kann dem Unternehmen untersagen, künftig in der beanstandeten Form zu werben oder unwirksame Vertragsklauseln zu verwenden. Eingangsinstanz für die Klage ist zunächst das Landgericht, in dessen Bezirk der Beklagte seine gewerbliche Niederlassung hat. Außerdem ist das Gericht zuständig, in dessen Bezirk die wettbewerbswidrige Handlung begangen worden ist. Wird also zum Beispiel eine Gewinnspielwerbung aus dem Ausland geschaltet, die an einen Verbraucher in Berlin gelangt, so ist in diesem Fall auch das Landgericht Berlin zuständig. Ein Unterlassungsprozess kann unter Umständen über drei Instanzen bis zum Bundesgerichtshof (BGH) geführt werden. Die Verfahrensdauer beträgt dann zirka drei bis vier Jahre.

### **PROZESSKOSTEN**

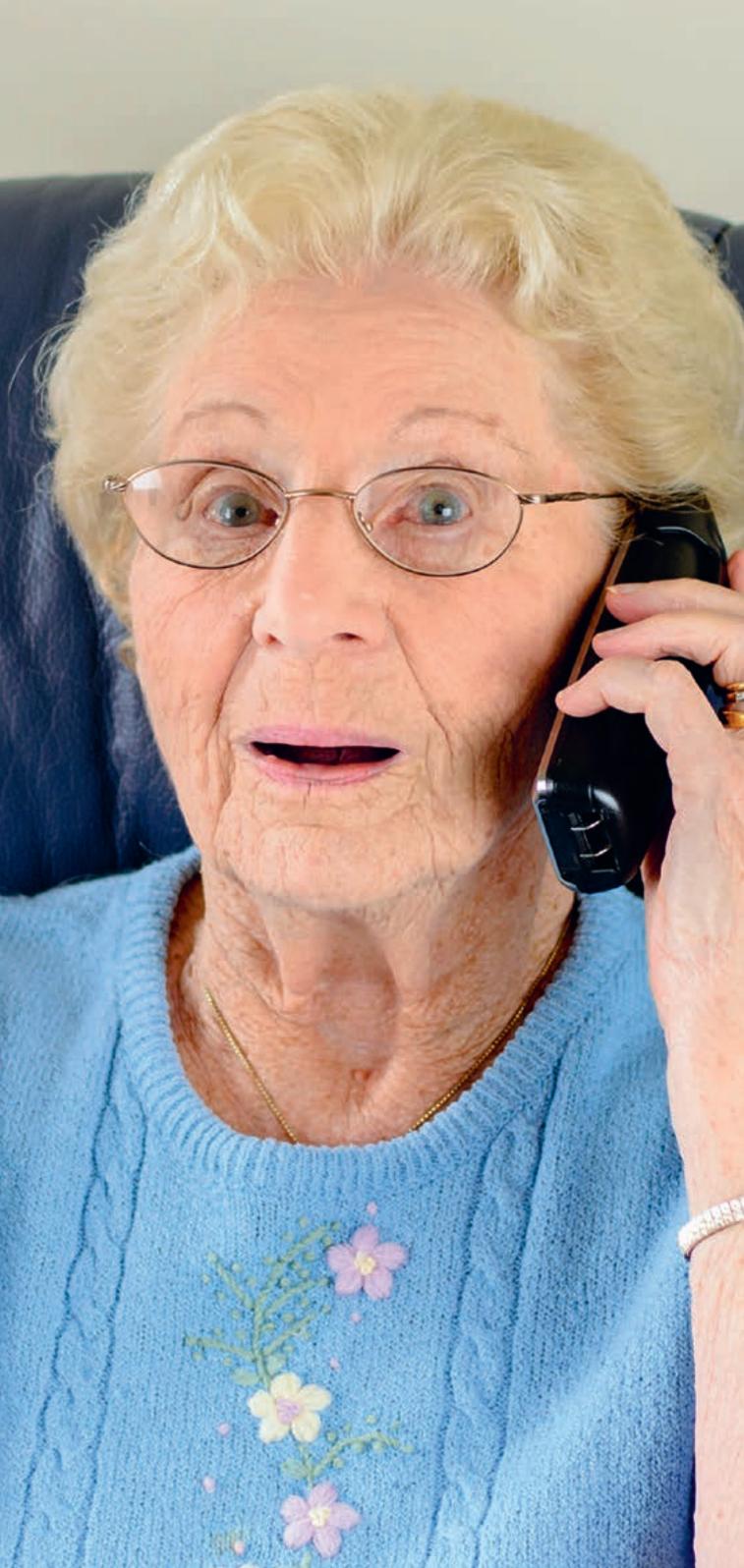
Die Prozesskosten trägt die unterlegene Partei. Ihre Höhe richtet sich nach dem Streitwert. Bei wettbewerbsrechtlichen Auseinandersetzungen beträgt er durchschnittlich 15.000 Euro. Die Verbraucherzentralen verfügen, sofern sie selbst abmahnen, über einen eigenen Prozesskos-

tenfonds. Beim vzbv beträgt dieser zum Beispiel rund 230.000 Euro pro Jahr.

### **ORDNUNGSGELD**

Die Klage endet mit einem Unterlassungsurteil. Wenn das Unternehmen hiergegen verstößt, besteht die Möglichkeit, bei dem Prozessgericht erster Instanz einen Antrag auf Festsetzung eines spürbaren Ordnungsgeldes zu stellen. Die Verbraucherorganisationen haben insbesondere bei unlauterer Gewinnspielwerbung immer wieder erleben müssen, dass Anbieter in abgewandelter Form weiterhin mit dem Versprechen werben, die angeschriebenen Personen hätten einen Hauptpreis gewonnen, der aber regelmäßig nicht zur Auszahlung kommt.

Je nach Häufigkeit und Gewicht der Verstößfälle kann das Ordnungsgeld zwischen 3.000 und 100.000 Euro schwanken. Im Gegensatz zur Vertragsstrafe fließt es der Staatskasse zu. Die im Unterlassungsurteil angedrohte Höchstgrenze von 250.000 Euro wird in der Praxis kaum ausgeschöpft.



## UNLAUTERE WERBUNG

Werbung ist vielfältig: Geworben wird mit Plakaten, Postwurfsendungen oder Vertreterbesuchen. Werbung begegnet uns auf der Straße, im Ladengeschäft oder im Internet. Sie unterliegt gesetzlichen Grenzen, darf nicht unlauter sein und Verbraucher nicht irreführen. Für die Beurteilung gilt das **Leitbild des durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Verbrauchers**. Sowohl die Wirtschaft als auch die Verbraucherverbände überwachen Werbemaßnahmen.

### Beispiel

Eine Verbraucherin erhält einen unerbetenen Werbeanruf in ihrer Privatwohnung. Der Anrufer meldet sich im Auftrag einer Telekommunikationsfirma, um ihr einen besonders günstigen DSL-Anschluss anzubieten. Die Verbraucherin hat jedoch nicht einmal einen Computer. Da sie sich durch den Anruf belästigt fühlt, meldet sie den Vorfall der Verbraucherzentrale.

### Vorgehen

Die Beraterin klärt die Verbraucherin darüber auf, dass ein Werbeanruf ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Angerufenen einen **Verstoß gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)** darstellt. Sie bittet die Verbraucherin um genaue Angaben zum Zeitpunkt des Anrufs, dem Namen des Anrufers und seines Auftraggebers, der Rufnummer des Anrufers und ihrer eigenen Rufnummer, zum Gesprächsablauf und möglichen Zeugen. Mit dem Einverständnis der Verbraucherin leitet die Beraterin die Beschwerde an die Rechtsabteilung der Verbraucherzentrale weiter. Diese wird prüfen, ob das Unternehmen abgemahnt werden kann. Die Verbraucherzentrale kann aufgrund ihres eigenen Klagerechts von dem Unternehmen verlangen, dass es das wettbewerbswidrige Verhalten einstellt (siehe Seite 6 bis 7).



### RECHTSGRUNDLAGEN

#### Unterlassungsklage nach § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG

Nach dieser Vorschrift sind qualifizierte Einrichtungen berechtigt, Unterlassungsansprüche wegen Irreführender oder unlauterer Werbung geltend zu machen (siehe Seite 7).

Voraussetzung ist, dass sie in die Liste des BfJ eingetragen sind, dass sie als satzungsgemäße Aufgabe die Interessen der Verbraucher durch Aufklärung und Beratung wahrnehmen und dass sie mindestens 75 natürliche Personen oder im Bereich des Verbraucherschutzes tätige Verbände als Mitglieder haben.

## UNZULÄSSIGE AGB

Verbraucher werden in vielen Alltagssituationen mit vorformulierten Vertragsklauseln konfrontiert, sei es beim Autokauf oder dem Abschluss einer Rechtsschutzversicherung. Eine Möglichkeit, die Verträge auszuhandeln, besteht in aller Regel nicht.

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) schützt Verbraucher davor, dass diese einseitige Vertragsgestaltung allein zu Gunsten des Unternehmers ausfällt. Danach sind Klauseln unwirksam, die den Vertragspartner entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligen. Das gilt auch, wenn der Vertrag widerspruchlos unterschrieben wird. Viele Verbraucher lassen sich jedoch durch AGB verunsichern und verzichten darauf, ihre Rechte wahrzunehmen.

### Beispiel

Ein Verbraucher wird von einer Angestellten seines Fitnessstudios aufgefordert, die von ihm mitgebrachte Wasserflasche nicht zu benutzen. In der Hausordnung wird die Mitnahme von Getränken generell untersagt. Bei einem Verstoß behält sich das Fitnessstudio das Recht zur außerordentlichen Kündigung vor. Es wird ihm jedoch angeboten, Sportgetränke und Wasser in dem angeschlossenen Bistro zu kaufen.

### Vorgehen

Die angerufene Verbraucherzentrale bittet den Verbraucher, ihr eine Kopie der Hausordnung zu beschaffen. Nach Überprüfung der fraglichen Klausel stellt sie fest, dass diese unwirksam ist. Ein anderes Unternehmen wurde bereits wegen einer inhaltsgleichen Klausel rechtskräftig zur Unterlassung verurteilt. Das Urteil ist aber für dieses Fitnessstudio nicht verbindlich. Der Verbraucher kann sich zwar darauf berufen. Falls der Betreiber aber nicht darauf eingeht, kann nur in einem Rechtsstreit die Unwirksamkeit der Klausel geklärt werden. Die Verbraucherzentrale leitet den Vertrag an den vzbv mit der Bitte um Abmahnung weiter. Dieser fordert die Firma zunächst außergerichtlich auf, die Klausel in ihren Verträgen nicht mehr zu verwenden und sich auch nicht darauf zu berufen (siehe Seite 6 bis 7).

**§ RECHTSGRUNDLAGEN**  
**Unterlassungsklage nach § 1 des Gesetzes über Unterlassungsklagen (UKlaG)** | Derjenige, der in AGB unwirksame Bestimmungen verwendet oder – etwa als Wirtschaftsverband – für den rechtsgeschäftlichen Verkehr empfiehlt, kann auf Unterlassung und im Fall des Empfehlens auf Widerruf in Anspruch genommen werden. Klageberechtigt sind Wettbewerbs- und Verbraucherverbände. Der Anspruch besteht inhaltlich seit dem 1. April 1977, als das Gesetz über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) in Kraft trat. Seit 2002 ist der prozessuale Teil im Unterlassungsklagengesetz geregelt, während sich die materiell-rechtlichen Vorschriften des AGB-Gesetzes heute in den §§ 305 ff BGB befinden.

**Urteilswirkung** | Die Verurteilung eines anderen Unternehmens wegen desselben AGB-Verstoßes hat keine unmittelbare Drittwirkung für dieses Unternehmen, verbessert jedoch die Verhandlungsposition des Verbrauchers erheblich. Um zu erreichen, dass auch dieses Unternehmen seine Klauseln ändert, müsste allerdings die Verbraucherzentrale auch gegen dieses Unternehmen ein Unterlassungsverfahren anstrengen.

**i Unmittelbare Drittwirkung von Urteilen** | Ein Verbraucher stellt fest, dass ihm für das Führen seines Girokontos als Pfändungsschutzkonto ein höheres Entgelt als bisher berechnet wird. Auf Nachfrage beruft sich seine Bank auf eine entsprechende Regelung im Preisverzeichnis. In der Verbraucherberatung erfährt der Kunde, dass dieselbe Bank vor zwei Jahren zur Unterlassung einer solchen Klausel verurteilt wurde. Nun kann der Verbraucher auf das Urteil verweisen und verlangen, dass die Bank den Differenzbetrag zurückzahlt. In einem Rechtsstreit wäre das Gericht an die Wertung der Klausel in dem vorausgegangenen Verbandsklageverfahren gebunden.

**§** In den §§ 305 bis 310 BGB regelt das Bürgerliche Gesetzbuch, wie Unternehmen Allgemeine Geschäftsbedingungen in Verträge einbeziehen dürfen und wann sie unwirksam sind. Ziel ist, Verbraucher vor Nachteilen durch eine einseitige Vertragsgestaltung der Unternehmen zu schützen.



# VERLETZUNG VERBRAUCHERSCHÜTZENDER VORSCHRIFTEN

Nicht nur das BGB, sondern auch eine Reihe anderer Gesetze bilden den rechtlichen Rahmen für die Beziehung zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Im Verhältnis zum Unternehmer ist der Verbraucher der geschäftlich nicht so bewanderte Vertragspartner. Die Gesetze enthalten deshalb Vorschriften, die den Verbraucher vor Benachteiligungen schützen sollen. Erteilt ein Versandhändler zum Beispiel eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung oder bietet er keine ordentliche Kontaktmöglichkeit an, verletzt er damit Formvorschriften, die den Verbraucher vor rechtlichen Nachteilen schützen sollen.

### Beispiel

Ein Verbraucher bucht eine Flugreise im Internet. Er hat den Anbieter ausgesucht, der mit den günstigsten Flugpreisen geworben hatte. Im Verlauf des Buchungsvorgangs erhöht sich der ursprünglich angegebene Flugpreis um rund 30 Euro, da eine Servicepauschale erhoben wird. Im fünften und letzten Buchungsschritt erhöht sich der Preis noch einmal: Will der Kunde mit seiner gängigen Kreditkarte oder eine anderen gängigen Zahlungsart zahlen, kostet dies weitere fünf bis zehn Euro. Da er bereits einige Zeit für die Online-Buchung aufgewendet hat, schließt er verärgert den Vertrag zum höheren Preis ab.

### Vorgehen

Weil es eine Vielzahl ähnlicher Beschwerden gab, hat der vzbv in einer branchenweit angelegten Abmahnaktion in den vergangenen Jahren dieses und ähnliches Verhalten von Fluggesellschaften und Reisevermittlern abgemahnt und in vielen Fällen geklagt. Gerügt wurde ein Verstoß gegen die seit September 2008 geltende Europäische Luftverkehrsministerverordnung (Verordnung (EG) Nr. 1008 / 2008). Sie verpflichtet die Anbieter von Flügen, zwingend anfallende Kosten wie Steuern und Flughafengebühren in den Endpreis einzurechnen. Freiwillige Zusatzkosten müssen klar und eindeutig am Beginn jedes Buchungsvorgangs angegeben werden. Sie können nur im Wege

eines „Opt-in“ vereinbart werden. Das heißt, der Verbraucher muss sie explizit bestätigen, indem er das Häkchen selbst setzt. Im Beispiel hat der Reisevermittler beziehungsweise die Fluggesellschaft durch die Preiserhöhung wegen einer stets anfallenden Servicepauschale gegen die Verordnung verstoßen. Zudem liegt ein Verstoß gegen § 312a Abs. 4 Nr. 1 BGB vor, da keine gängige Zahlungsweise ohne Zusatzkosten zur Verfügung gestellt wird.



### RECHTSGRUNDLAGEN

**Unterlassungsklage nach § 2 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG)** | Wenn jemand gegen Vorschriften verstößt, die dem Schutz der Verbraucher dienen, können Verbraucher- oder Wettbewerbsverbände von ihm fordern, dieses Verhalten zu unterlassen. Die Vorschrift ergänzt den § 1 UKlaG, der diesen Anspruch bei der Verwendung Allgemeiner Geschäftsbedingungen regelt. Bei der genannten Europäischen Luftverkehrsministerverordnung handelt es sich um ein solches Verbraucherschutzgesetz. Außerdem gehören hierzu unter anderem die Vorschriften über Haustürgeschäfte, Fernabsatzverträge, Teilzeit-Wohnrechteverträge, das Fernunterrichtsschutzgesetz oder das Gesetz über Kapitalanlagegesellschaften.

## UNTERLASSUNGSANSPRÜCHE GRENZÜBERSCHREITEND DURCHSETZEN

Bei grenzüberschreitendem Geschäftsverkehr können Verbraucherzentralen sowohl gegen ausländische Anbieter vorgehen, die auf dem deutschen Markt agieren, als auch gegen deutsche Firmen, die gezielt Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten der EU umwerben. Bei letztgenannter Alternative handelt der vzbv im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Dabei kommt teilweise ausländisches Recht zur Anwendung.



### Beispiel

Eine lettische Fluggesellschaft verwendet auf ihrer deutschen Internetseite eine bedenkliche Preisänderungsklausel.

### Vorgehen

Der vzbv hat gegenüber dieser und anderen ausländischen Fluggesellschaften erfolgreich Unterlassungsklagen durchgeführt, weil sie unzulässige AGB verwendet oder verbraucherschützende Vorschriften verletzt haben. Teilweise musste das Gericht Sachverständigengutachten einholen, um das ausländische Recht zu beurteilen.

### § RECHTSGRUNDLAGEN

**Unterlassungsklage nach §§ 1, 4a UKlaG** | Verbraucherzentralen können eine im Ausland ansässige Fluggesellschaft in Deutschland verklagen, wenn sie bedenkliche Vertragsklauseln gegenüber Verbrauchern, die ihren Wohnsitz in Deutschland haben, verwendet. Das angerufene deutsche Gericht ist nach Artikel 5 Nr. 3 EuGVVO international zuständig. Die Verordnung regelt die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelsachen. Die Klagebefugnis der Verbraucherzentrale wird nach deutschem Recht beurteilt. Um die Klausel inhaltlich zu bewerten, ist dagegen das Recht des Landes, in dem das Unternehmen ansässig ist, ausschlaggebend – hier ist es lettisches Recht.

### Beispiel

Ein in Deutschland ansässiger Online-Händler bot ungarischen Verbrauchern auf seiner ungarischen Internetseite Haushaltswaren zum Kauf an. Er schloss dabei aber das Widerrufsrecht aus.

### Vorgehen

In diesem Fall haben sich Verbraucher an die in Ungarn zuständige Behörde gewandt. Die ungarische Behörde leitete den Fall an das damals zuständige Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) in Deutschland weiter. Das BVL hat den Verbraucherzentrale Bundesverband damit beauftragt, den Rechtsverstoß abzustellen. Der vzbv hat daraufhin das deutsche Unternehmen abgemahnt wegen eines Verstoßes gegen die in ungarisches Recht umgesetzte europäische Fernabsatzrichtlinie. Das Unternehmen gab eine Unterlassungserklärung ab.

### § RECHTSGRUNDLAGEN

**Abstellen innergemeinschaftlicher Verstöße nach der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz in Europa** | Die Verordnung ermöglicht, einen Dritten damit zu beauftragen, darauf hinzuwirken, dass innergemeinschaftliche Verstöße abgestellt werden. In Deutschland wird davon Gebrauch gemacht, da es eine klare politische Entscheidung gab, das bisherige private Rechtsdurchsetzungssystem beizubehalten.

## 12 | Unterlassungsansprüche

Das EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz (VSchDG) vom 29. Dezember 2006 dient dazu, die Verordnung über die Zusammenarbeit umzusetzen. Hier benennt der Gesetzgeber die beauftragten Dritten: Es sind die Verbände zur Förderung gewerblicher Interessen und die Verbraucherverbände, die nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb und dem Unterlassungsklagengesetz auch bei innerstaatlichen Verstößen anspruchsberechtigt sind. Der deutsche Gesetzgeber ging sogar noch einen Schritt weiter, indem er die Beauftragung Dritter in § 7 VSchDG Absatz 1 als Sollvorschrift ausgestaltet hat. Bevor die ersuchte Behörde selbst tätig wird, soll sie zunächst Dritte beauftragen. In § 7 Absatz 3 VSchDG wird die zuständige Behörde ermächtigt, die beauftragten Dritten konkret zu benennen und mit ihnen Rahmenvereinbarungen zu schließen. Außerdem wurde das Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) um § 4a ergänzt, sodass die Verbände auch bei innergemeinschaftlichen Verstößen klagebefugt sind.

Die Einzelheiten der Beauftragung, unter anderem Verteilungsschlüssel und Fristen, sind in einer Rahmenvereinbarung zwischen dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (vorher zuständig: BVL), der Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs und dem vzbv vertraglich festgelegt.

### **GRENZÜBERSCHREITENDE RECHTS DURCHSETZUNG: BEWERTUNG & GRENZEN**

Einkaufen im Internet gehört für viele immer mehr zum Alltag. Das führt dazu, dass Verbraucher auch Rechtsgeschäfte über Landesgrenzen tätigen. Die Fragen zum anwendbaren Recht sind dabei noch nicht restlos geklärt. Zudem gelingt es einigen findigen Anbietern fragwürdiger Angebote im Internet immer wieder, sich der Rechtsverfolgung zu entziehen, indem sie ihren Sitz ins Ausland verlegen.



## UNTERLASSUNGSANSPRÜCHE: BEWERTUNG UND GRENZEN

**Unterlassungsansprüche** sind ein unverzichtbares Instrument, um einen fairen Wettbewerb zu erhalten. Mit rund 1.000 Verfahren jährlich tragen der vzbv und die Verbraucherzentralen bereits heute dazu bei, die Rechtsprechung auf dem Gebiet des Verbraucherrechts fortzuentwickeln, bestehende Gesetze auf ihre Praxistauglichkeit zu überprüfen und so die Lücke zwischen rechtlichem Anspruch und ökonomischer Praxis zu schließen. Auch die Wettbewerbsverbände, insbesondere die Wettbewerbszentrale, nehmen diese Funktion in erheblichem Umfang wahr.

Zwar ist das Vorgehen in vielen Fällen mühsam, da man zum Beispiel im Falle einer Unterlassungserklärung nicht systematisch sicherstellen kann, ob die beanstandete Werbung oder die unzulässige Klausel tatsächlich verändert wurden. Dies kann der vzbv in der Regel nur anhand neuer Verbraucherbeschwerden überprüfen. Auch lässt sich nicht verhindern, dass anstelle einer unwirksamen Klausel eine Individualvereinbarung tritt, die rechtlich und wirtschaftlich der unzulässigen AGB-Klausel entspricht.

Schließlich ist zu beachten, dass ein Urteil immer nur die jeweiligen Prozessparteien bindet, sodass selbst bei einem höchstrichterlichen Urteil nicht zu erwarten ist, dass die ganze Branche nachzieht. Eine solche „Selbsteinreinigung“ der Wirtschaft funktioniert leider nicht im gewünschten Maße.

Gleichwohl gäbe es den heute bestehenden hohen Verbraucherschutzstandard nicht ohne diese rechtlichen Instrumentarien. In einer Vielzahl von Fällen haben sie konkrete Zahlungsansprüche der Kunden ausgelöst, zum Beispiel, dass Banken ihren Kunden unzulässige Bankentgelte oder überzahlte Zinsen aufgrund einer unzulässigen Zinsberechnungsklausel bei Hypothekendarlehen erstattet haben. In vielen Fällen waren die Klageinstrumente Motor für ein Gesetzgebungsverfahren, beispielsweise bei Änderungen im Reisevertragsgesetz oder im Versicherungsvertragsgesetz.

Da die Unterlassungsklage darauf abzielt, den Rechtsverkehr in der Zukunft zu bereinigen, stößt sie an Grenzen, wenn Verbraucher durch unlautere geschäftliche Handlungen geschädigt werden. Erhält ein Verbraucher im Laden ein im Prospekt angepriesenes Sonderangebot nicht mehr, weil das Geschäft die Sonderangebotsware nicht ausreichend vorrätig hat, ist der Händler nicht zu einer Beschaffung verpflichtet. Hat ein Energieversorger zu Unrecht seine Preise erhöht, weil der Änderungsvorbehalt in seinen Verträgen unwirksam war, folgt hieraus keine automatische Erstattungspflicht. Die betroffenen Verbrau-

cher müssen ihr Geld selbst zurückfordern. Gleiches gilt für einen zu Unrecht geforderten Kerosinzuschlag eines Reiseveranstalters. Bei kleinen Beträgen führt dies häufig dazu, dass die Verbraucher darauf verzichten, ihren Schaden geltend zu machen. Die Unternehmen können dann ihre Gewinne zu Unrecht behalten.

# EINZIEHEN VON FORDERUNGEN

Mit Hilfe der Einziehungsklage können Verbraucherzentralen Zahlungsansprüche für die Verbraucher durchsetzen. Dabei treten die Verbraucher ihre Ansprüche an die Verbraucherzentrale ab, damit diese das Geld für sie einziehen dürfen. Das eingekommene Geld wird anschließend an die betroffenen Verbraucher ausgezahlt.

### Beispiel

Eine Reisegruppe bestehend aus 13 Personen hatte einen Flug von Oslo nach München bei einer deutschen Fluggesellschaft gebucht. Die Maschine sollte um 13.55 Uhr starten und um 16.30 Uhr in München landen. Durch einen Aushang am Abfertigungsschalter erfuhr die Reisegruppe, dass der Flug gestrichen wurde.

Die Gruppe erhielt keine Betreuung oder Unterstützung auf dem Flughafen in Oslo. Sie konnte den Flug jedoch unter Mithilfe anderer Bediensteter am Flughafen auf Flüge einer skandinavischen Airline umbuchen. Tatsächlich startete die Gruppe zwischen 15.00 und 16.00 Uhr und landete um 22.00 Uhr in München – fünfeinhalb Stunden später als geplant.

### Vorgehen

Die Gruppe beschwerte sich nachträglich bei der Fluggesellschaft und dem Luftfahrt-Bundesamt – teilweise mit Erfolg. Das Unternehmen erstattete den Reiseteilnehmern die Kosten, die sie für ihre Verpflegung aufwenden mussten. Weitere Ansprüche wurden jedoch abgelehnt, weil die technischen Probleme, die zum Flugausfall führten, für das Unternehmen unvorhersehbar gewesen seien.

Die Verbraucher wandten sich daraufhin an den vzbv. Sie verlangten eine Ausgleichszahlung in Höhe von 400 Euro pro Person. Grundlage war die Europäische Fluggastrechteverordnung (Verordnung (EG) Nr. 261/2004), die bei Flugannullierungen nach Entfernung abgestufte Entschädigungsleistungen vorsieht. Eine Ausnahme ist, wenn die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Der vzbv ließ sich die Ansprüche der betroffenen Verbraucher abtreten und klagte auf Zahlung der streitigen Beträge. Im Prozess sollte grundsätzlich geklärt werden, inwieweit ein Flugunternehmen entlastet werden kann, wenn es sich bei einem ausgefallenen Flug auf einen technischen Defekt beruft.

In dem vorliegenden Rechtsstreit kam es nicht zu einem Urteil, da die Fluggesellschaft vorher gezahlt hat.



### RECHTSGRUNDLAGEN

**Einziehungsklage nach § 79 Absatz 2 Nr. 3 ZPO** | Die Einziehungsklage wurde geschaffen, um Ansprüche von Verbrauchern zu bündeln. Sie wurde für Fälle vorgesehen, bei denen es sich wegen geringerer Streitwerte für Verbraucher nicht lohnt, selbst eine Klage anzustrengen. Das Klagerecht wurde 2002 zunächst in das damalige Rechtsberatungsgesetz aufgenommen. Seitdem das Rechtsdienstleistungsgesetz im Jahr 2008 in Kraft getreten ist, ist die Einziehungsklage in der Zivilprozessordnung geregelt.

Das Prozesskostenrisiko trägt bei diesen Verfahren der klagende Verband.



### EINZIEHUNGSKLAGE: BEWERTUNG & GRENZEN

Die Praxis zeigt, dass das Instrument ungeeignet ist, um eine Vielzahl kleiner Beträge in einer Klage zu bündeln. Die Organisation einer Massenklage bezogen auf sogenannte Streuschäden ist sehr aufwändig: Der Kläger muss mit jedem Verbraucher eine individuelle Vereinbarung treffen, und er muss die Höhe der Forderung individuell ermitteln oder Belege erbringen. Dieser Aufwand steht nicht im Verhältnis zum Ergebnis. Selbst bei einem positiven Urteil würden nur diejenigen Verbraucher von dem Ergebnis profitieren, die in dem Rechtsstreit vertreten waren. Die anderen gehen leer aus, oder ihre Ansprüche sind zwischenzeitlich verjährt.

Der vzbv hat die Einziehungsklage daher eher als Musterklage eingesetzt, um grundsätzliche Rechtsfragen für eine Vielzahl von Verbrauchern zu klären. So konnte zum Beispiel durch den Europäischen Gerichtshof geklärt werden, dass Verbraucher, die innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist von zwei Jahren ein fehlerhaftes Produkt austauschen – es handelte es sich im konkreten Fall um einen Backofen – keinen Wertersatz für die Nutzung zahlen müssen.

Die Klage setzt stets einen Zahlungsanspruch voraus. Sie ist also nicht geeignet, bestrittene Forderungen abzuwehren. Wenn Gaskunden eine Preiserhöhung ihres Gasversorgers ablehnten, haben sich Verbraucherzentralen in der Vergangenheit damit beholfen, Feststellungsklagen zu organisieren. Das Ziel der Klagen war, die Verträge zum vereinbarten Preis fortführen zu können. Wie bei den Einziehungsklagen war der Aufwand für eine Vielzahl von Verbrauchern unverhältnismäßig hoch. Zudem waren die Verbraucherzentralen nicht selbst Kläger.

Anders als bei den Unterlassungsklagen richtet sich die Zuständigkeit der Gerichte nach dem Streitwert, sodass eine Klage beim Landgericht erst ab einem Forderungsbetrag von mehr als 5.000 Euro erhoben werden kann.



# GEWINNABSCHÖPFUNG

Im Jahr 2004 wurde ein Anspruch auf Gewinnabschöpfung in das UWG aufgenommen. **Damit erhielten die Verbraucherverbände das Recht, den Gewinn einzuklagen**, den Unternehmen durch vorsätzlich durchgeführte unlautere Werbung erzielt hatten. Die erklagte Summe wird dem Bundeshaushalt zugeführt.

### Beispiel

Ein Klingeltonanbieter war wegen irreführender Fernsehwerbung abgemahnt worden. Verbraucher, die aufgrund der Werbung erwartet hatten, nur einen einzigen Klingelton zu bestellen, hatten tatsächlich ein Abonnement abgeschlossen. Trotz Unterlassungserklärung gegenüber dem vzbv warb die Firma in entsprechender Weise auf einer Bestellmaske im Internet. Der vzbv konnte in einem gerichtlichen Vergleich erreichen, dass das Unternehmen einen aufgrund der irreführenden Werbung zu Unrecht eingekommenen Gewinn in Höhe von 18.500 Euro an das Bundesamt für Justiz zahlte.

### Beispiel

Ein bundesweit handelndes Discountunternehmen warb für eine Matratze mit einem veralteten Testurteil der Stiftung Warentest. Nachdem es zur Unterlassung verurteilt worden war, forderte der vzbv zudem, den durch die Werbung erzielten Mehrerlös herauszugeben. Das Unternehmen wurde verurteilt, Auskunft über seine Umsatzentwicklung vor und nach der Werbeaktion offenzulegen. Danach zahlte die Firma 25.000 Euro.

### Vorgehen

Um einen Gewinnabschöpfungsanspruch geltend zu machen, wird das Unternehmen zunächst aufgefordert, seine Umsatzentwicklung vor, während und nach Ablauf der Werbeaktion darzulegen. Diese Informationen müssen durch gezielte Fragen ermittelt werden, die sich auf die konkrete geschäftliche Handlung beziehen. Sofern das Unternehmen die Auskunft nicht freiwillig erteilt, wird im Wege einer Stufenklage zunächst der Auskunftsanspruch erhoben. Hierüber wird durch Urteil entschieden. Werden Rechtsmittel (Berufung, Revision) hiergegen eingelegt, kann der Rechtsstreit mehrere Jahre dauern, bevor die eigentliche Zahlungsklage erhoben werden kann. Bei Betreibern sogenannter Kostenfallen im Internet besteht die Gefahr, dass die Firma zu diesem Zeitpunkt schon nicht mehr existiert. Das erhöht das Prozessrisiko für den klagenden Verband erheblich.

### RECHTSGRUNDLAGEN

**Gewinnabschöpfung nach § 10 UWG** | Verbraucher- und Wettbewerbsverbände können Gewinne bei vorsätzlichen Verstößen gegen das UWG abschöpfen. Die Einnahmen werden der Staatskasse zugeführt. Rechtspolitischer Hintergrund ist, dass ein Unternehmen, das sich durch unlauteres Verhalten einen Wettbewerbsvorteil verschaffen will, den so erwirtschafteten Gewinn nicht behalten soll. Nicht selten wird eine Vielzahl von Verbrauchern von ein und derselben geschäftlichen Handlung geschädigt. Beispiele für solche Verbraucher täuschende Angebote gibt es viele: Gewinnmitteilungen enthalten die Aufforderung, eine teure Mehrwertdienstenummer anzurufen; Werbung für Nebenverdienstmöglichkeiten zielt nur darauf ab, nichtssagende Broschüren abzusetzen; Kaffeefahrten, bei denen das versprochene Geschenk niemals ausgehändigt wird.

Den betroffenen Verbrauchern steht in diesen Fällen kein eigener Schadensersatzanspruch zu. Um zivilrechtliche Ansprüche abzuleiten, sind die Werbebotschaften nicht hinreichend individualisiert. Sie werden bewusst an eine unbestimmte Anzahl von Personen gerichtet. Der Unternehmer soll jedoch durch die Androhung, den rechtswidrig erzielten Gewinn nicht behalten zu dürfen, von Wettbewerbsverstößen abgehalten werden.



### **GEWINNABSCHÖPFUNG: BEWERTUNG & GRENZEN**

Der klagende Verband muss nicht nur die Kausalität darlegen, also beweisen, dass der Wettbewerbsverstoß zu den erzielten Mehrerlösen geführt hat. Er muss auch belegen, dass das Unternehmen vorsätzlich gehandelt hat. Diese beiden Anforderungen stellen eine erhebliche Hürde bei der Geltendmachung des Anspruchs dar.

Das Problem stellt sich zum Beispiel, wenn ein Verbraucher glaubt, auf ein Lockvogelangebot hereingefallen zu sein. Er entdeckt in einer Zeitungsbeilage einen Hochleistungscomputer zu einem besonders günstigen Preis. Der Händler erklärt ihm vor Ort, dass das Gerät leider nicht die beworbenen Eigenschaften hat und im Prospekt irrtümlich falsche Daten angegeben wurden. Der Verbraucher entschließt sich trotzdem zum Kauf. Um den Gewinnabschöpfungsanspruch durchzusetzen, müsste der klagende Verband erstens beweisen, dass eine etwaige Umsatzsteigerung während der Werbemaßnahme auf die Irreführung zurückzuführen ist. Zweitens müsste er nachweisen, dass der Händler im Gegensatz zu seinen Beteuerungen mit Herausgabe des Prospekts die Irreführung zumindest billigend in Kauf genommen hat. Der Gewinnabschöpfungsanspruch gilt nur für Wettbewerbsverstöße. Er kann auf die Verletzung verbraucherschützender Vorschriften und auf AGB-Verstöße nicht generell übertragen werden.



## WICHTIGE URTEILE

**1982**

### **Werbung mit Testergebnissen der Stiftung Warentest**

Ein Unternehmen darf für eine Spiegelreflexkamera nicht mit der Note „Gut“ unter Bezugnahme auf einen Test der Stiftung Warentest werben, wenn von 22 Kameras im selben Test elf besser als „gut“ abgeschnitten haben. Ohne die Zahl der besser benoteten Erzeugnisse zu nennen, werde bei den Verbrauchern der irrige Eindruck erweckt, das Produkt habe eine Spitzenstellung innerhalb des Tests eingenommen. Tatsächlich lag es jedoch unter dem Notendurchschnitt von 1,59.

Das Urteil des BGH trug dazu bei, dass Händler bei einer Werbung mit Testergebnissen der Stiftung Warentest heute überwiegend auf die Vergleichsergebnisse im Test hinweisen.

(BGH, Urteil vom 11.3.1982 – I ZR 71/80)

**1987**

### **Vorkasseklausel im Reisevertrag**

Wenn ein Reisekunde nicht gegen das Insolvenzrisiko des Veranstalters versichert ist, darf das Reiseunternehmen den vollständigen Reisepreis nicht bereits vor Antritt der Reise verlangen, wenn es dem Kunden die Reisepapiere ausgehändigt. Das entschied der Bundesgerichtshof in einem Grundsatzurteil zum Reiserecht. Das Urteil hatte Einfluss auf die deutsche und europäische Gesetzgebung.

Heute ist im BGB geregelt, dass der Reiseveranstalter verpflichtet ist, dem Reisenden einen Sicherungsschein auszuhändigen, bevor dieser den Reisepreis zahlt. (BGH, Urteil vom 12.3.1987 – VII ZR 37/86, NJW 1987, 1931)

### 1993

#### **Barein- und -auszahlung am Schalter**

Zum Preisrecht der Banken fällt das wichtige Urteil: Banken dürfen kein gesondertes Entgelt verlangen, wenn Kunden am Schalter Bargeld auf ihr Konto einzahlen oder es abheben wollen. Das BGB gehe als selbstverständlich davon aus, dass jede Geldschuld durch Bareinzahlung des Nennwertbetrages erfüllt werde, der Gläubiger könne für die Entgegennahme von Bargeld keine gesonderte Vergütung verlangen. Wenn die Bank das Geld auszahlt, erfülle sie lediglich ihre gesetzliche Rückgabepflicht hinsichtlich des ihr übergebenen Guthabens.

(BGH, Urteil vom 30.11.1993 – XI ZR 80/93, NJW 1984, 313 = VuR 1994, 7)

### 1994

#### **Zehnjahresverträge bei Versicherungen**

Mit fünf überwiegend gleich lautenden Entscheidungen aus dem Jahr 1994 und weiteren Urteilen aus dem Jahr 1995 stellte der BGH fest, dass man in Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine Laufzeitvereinbarung von zehn Jahren treffen kann. Damit war in Bezug auf Haftpflicht-, Hausrat- und Unfallversicherungen ein Schlussstrich unter eine jahrelange Diskussion gezogen, inwie-

fern langfristige Vertragsbedingungen angemessen sind. Der BGH sah in den Zehnjahresklauseln eine erhebliche Belastung der Versicherungsnehmer, denn sie schränkten Verbraucher in ihrer Dispositionsfreiheit bei Abschluss eines neuen Vertrages ein. Dem Versicherungsnehmer sei jede Möglichkeit genommen, die Antragsdauer an die Umstände anzupassen, die schon im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gegeben oder vorhersehbar sind. Noch schwerer wiege, dass der Versicherungsnehmer auch nach Vertragsabschluss keine Möglichkeit habe, sich marktgerecht zu verhalten. Dies führe zu einer Wettbewerbsbeschränkung.

(BGH, Urteil vom 13.7.1994 – IV ZR 107/93, NJW 1994, 2693; BGH, Urteil vom 22.2.1995 – IV ZR 44/94, NJW 1995, 1289)

### 1999

#### **Telefonwerbung**

Mit dieser und weiteren Entscheidungen zur Telefonwerbung gab der Bundesgerichtshof dem Schutz der Individualsphäre Vorrang vor wirtschaftlichem Gewinnstreben von Wettbewerbern. Auf einem Kontoeröffnungsformular hatten Kunden sich damit einverstanden erklärt, von ihrer Bank oder deren Kooperationspartnern zu Werbezwecken angerufen zu werden. Die Einwilligungserklärung sei unwirksam, entschied der BGH. Telefonwerbung stelle eine besonders schwerwiegende Beeinträchtigung der verfassungsrechtlich geschützten Privatsphäre des Angerufenen dar. Die Interessen der Wirtschaft, für ihre Produkte zu werben, seien berechtigt. Doch es sei angesichts der

Vielfalt der Werbemethoden nicht notwendig, mit Werbemaßnahmen auch in den privaten Bereich des Verbrauchers einzudringen. Es sei ein ausdrückliches oder konkludentes Einverständnis des Verbrauchers erforderlich. Dieses dürften Unternehmen nicht über eine „Einverständniserklärung“ in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen herbeiführen.

Inzwischen ist im UWG geregelt, dass ein Werbeanruf nur nach einer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung erfolgen darf. Hinweise auf die Form enthält das Gesetz bisher nicht.

(BGH, Urteil vom 16.3.1999 – XI ZR 76/98)

### 2002

#### **Kontoguthaben muss korrekt ausgewiesen werden**

Banken dürfen Verbraucher am Geldautomaten nicht über den tatsächlichen Kontostand irreführen. Eine Rentnerin hatte einen Betrag von ihrem Konto abgehoben, der zwar schon gutgeschrieben, aber noch nicht wertgestellt war. Der Automat zeigte also bereits einen erhöhten Kontostand an, das Geld befand sich aber noch nicht auf ihrem Konto. Hierdurch hatte sie ungewollt ihr Konto überzogen und dadurch Kreditleistungen der Bank in Anspruch genommen, die sie bei transparenter Information nicht in Anspruch genommen hätte. Ein solches Verhalten sei wettbewerbswidrig, entschied der Bundesgerichtshof im Jahr 2002. Auch Kontoauszüge einer Bank können irreführend sein. Zwar wird bei den einzelnen Gutschriften zutreffend zwischen den Daten der Buchung und der

## 20 | Wichtige Urteile

Wertstellung unterschieden. Beim Kontostand, der am Ende des Auszugs optisch hervorgehoben wird, muss die Bank aber deutlich darauf hinweisen, dass darin auch noch nicht wertgestellte Beträge enthalten sein können. Der Verbraucher muss dadurch erkennen, dass er über die Beträge bis zur Wertstellung noch nicht verfügen kann, ohne Sollzinsen zu zahlen.

(BGH, Urteil vom 27.6.2002 – I ZR 86/00, GRUR 2002, 1093; BGH, Urteil vom 11.1.2007 – I ZR 87/04)

### 2007

#### Kinderwerbung

Der Hersteller von Cornflakes darf in seinen Werbeaktionen nicht die geschäftliche Unerfahrenheit von Kindern und Jugendlichen ausnutzen. Im konkreten Fall hatte das Unternehmen auf Verpackungen und im Internet Schüler aufgefordert, durch den Kauf seiner Produkte „Tony Taler“ zu sammeln, die sie dann in einem Sammelheft gegen Sportmaterialien für ihre Schule eintauschen konnten. Um zum Beispiel ein Badminton-Set zu erwerben, war der Kauf von etwa 50 Frosties-Packungen à 2,79 Euro erforderlich, was einem finanziellen Aufwand von 139,50 Euro entsprach. Der Wettbewerbssenat untersagte die Aktion vor allem, weil dadurch eine Art Gruppenzwang zum Sammeln von „Tony Talern“ ausgelöst worden sei. Mit ähnlicher Begründung hatte das Oberlandesgericht Celle die Werbung eines Gebäckherstellers untersagt. Das Unternehmen rief Eltern und Schüler dazu auf, durch den Kauf von Keksen Punkte zu sammeln, um damit eine finanzielle Unterstützung für eine Klassenfahrt erhalten.

(BGH, Urteil vom 12.7.2007 – I ZR 82/05, OLG Celle, Urteil vom 21.7.2005 – 13 U 13/05)

### 2008

#### Umtausch defekter Geräte muss kostenlos sein

Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung dürfen Händler beim Austausch eines fehlerhaften Produktes innerhalb der Gewährleistungsfrist keine Nutzungsentschädigung verlangen. Im konkreten Fall war 17 Monate nach dem Kauf eines defekten Backofens die Emailleschicht abgeplatzt. Da eine Reparatur nicht möglich war, musste der Backofen durch einen neuen ersetzt werden. Das Unternehmen verlangte von der Verbraucherin für die Dauer der Nutzung des fehlerhaften Gerätes eine Entschädigung in Höhe von knapp 70 Euro. Der vom BGH angerufene Europäische Gerichtshof (EuGH) entschied, dass die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands einer Ware nach der EU-Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf (1999/44/EG) unentgeltlich erfolgen müsse. Deshalb dürfe Wertersatz für die Nutzung eines mangelhaften Produkts nicht verlangt werden. Das Urteil führte zu einer Änderung der gesetzlichen Regelung im BGB.

(BGH, Urteil vom 26.11.2008 – VIII ZR 200/05, EuGH, Urteil vom 17.4.2008 – C-404/06)

### 2010

#### Kostenlose Zahlungsmöglichkeit durch gängige Kreditkarte

Eine Fluggesellschaft darf für die Buchung im Internet nur dann eine Kreditkartengebühr verlangen, wenn sie auch

ein etabliertes kostenfreies Zahlverfahren anbietet. Die bisherige Zahlpraxis des Billigfliegers war damit unzulässig. Die Airline hatte ihren Kunden für den Kauf des Tickets mit Kreditkarte eine Gebühr von vier Euro pro Fluggast und einfachem Flug abgezogen. 1,50 Euro betrug die Gebühr für den Einsatz einer Zahlkarte. Kunden hatten keine Möglichkeit, ihr Ticket ohne Zusatzkosten zu bezahlen. „Kostenlos“ war lediglich die Zahlung mit einer kaum verbreiteten Visa-Electron-Karte, die aber nur gegen eine Jahresgebühr von 40 bis 100 Euro erhältlich ist. Nach dem BGH benachteiligt die Zahlungsregelung die betroffenen Kunden auf unangemessene Weise. Diese müssten ihrer gesetzlichen Zahlungsverpflichtung nachkommen können, ohne dass die Gegenseite dafür ein gesondertes Entgelt verlange. Die Zahlung müsse vielmehr „auf einem gängigen und mit zumutbarem Aufwand zugänglichen Weg zu entrichten“ sein.

(BGH, Urteil vom 20.5.2010 – Xa ZR 68/09)

### 2012

#### Reisevermittler müssen Flugpreise klar auszeichnen

Wenn ein Reisevermittler bei Flugangeboten entgeltliche Zusatzleistungen anbietet, muss er sich an die EU-Vorschriften für Flugpreisangaben im Internet halten. Danach müssen Kosten für Zusatzleistungen am Beginn eines jeden Buchungsvorgangs angegeben werden. Eine Reiserücktrittsversicherung darf nicht voreingestellt sein. Im konkreten Fall hatte ein Reisevermittler auf seiner Internetseite unter der Überschrift „Ihre aktuellen Reisekosten“ einen Rücktrittskostenschutz für den Preis von 9,00

Euro als gewünschte Nebenleistung voreingestellt. Kunden mussten dies aktiv abwählen, wenn sie die Leistung nicht wünschten. Eine solche Opt-out-Regelung ist nach der seit September 2008 geltenden Verordnung (EG) Nr.1008/2008 über Luftverkehrsdienste nicht zulässig.

Mit der Entscheidung stellt der Europäische Gerichtshof klar, dass auch Reisevermittler die strenge EU-Norm beachten müssen, wenn sie Flüge im Internet anbieten. Bis dahin war umstritten, ob die Verordnung nur Fluggesellschaften binde.

(EuGH, Urteil vom 19.7.2012 – C-112/11)

#### 2014

##### **Direkte Kaufaufforderungen an Kinder in Computerspielen sind unzulässig**

An Kinder gerichtete Werbeaussagen mit einem Link zu kostenpflichtigen Zubehörangeboten in einem Computerspiel sind unzulässig. „Schnapp Dir die günstige Gelegenheit und verpasse Deiner Rüstung & Waffen das gewisse Etwas“. Mit dieser an Kinder gerichteten Kaufaufforderung wurde auf der Website eines Computer-Rollenspiels für Spielzubehör geworben. Nach Klick auf den Link öffnete sich eine neue Internetseite, auf der diverse Zusatzprodukte zum Kauf angeboten wurden. Der Bundesgerichtshof hat dies untersagt.

Der vzbv hatte geklagt, da eine unmittelbare Kaufaufforderung an Kinder nach dem Anhang des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb verboten ist. Dabei mache es

keinen Unterschied, dass das Angebot erst über einen Link konkretisiert werde. Der vzbv hatte außerdem vorgetragen, dass durch das Angebot von Aufrüstungsgegenständen, die die Teilnahme an dem Spiel attraktiver machen, die geschäftliche Unerfahrenheit der Kinder ausgenutzt werde. Zwar ließ sich das Rollenspiel“ kostenlos herunterladen, Erweiterungen waren aber nur durch den Kauf virtueller Gegenstände möglich.

Der Bundesgerichtshof hob mit seiner Entscheidung die Urteile der beiden Vorinstanzen auf.

(BGH, Urteil vom 19.9.2014 – I ZR 34/12)

#### 2015

##### **Angaben auf Lebensmitteln müssen klar und verständlich sein**

Lebensmittel dürfen durch Etikettierung, Aufmachung und Werbung nicht den Eindruck erwecken, dass eine bestimmte Zutat enthalten ist, obwohl diese nicht vorhanden ist und sich das allein aus dem Zutatenverzeichnis ergibt. Der beklagte Teehersteller hatte auf der Verpackung eines Kinderfrüchtetees mit Himbeeren und Vanille geworben. Auf der Vorderseite waren die Früchte abgebildet. Außerdem waren dort die Hinweise „Früchtetee mit natürlichen Aromen“ und „nur natürliche Zutaten“ prominent platziert. Es waren aber weder Bestandteile von Himbeere noch Vanille enthalten. Tatsächlich enthielt der Tee keinerlei natürliche Bestandteile oder Aromen dieser Früchte. Das ergab sich aus dem klein gedruckten Zutatenverzeichnis auf der Rückseite der Verpackung. Der Tee bestand

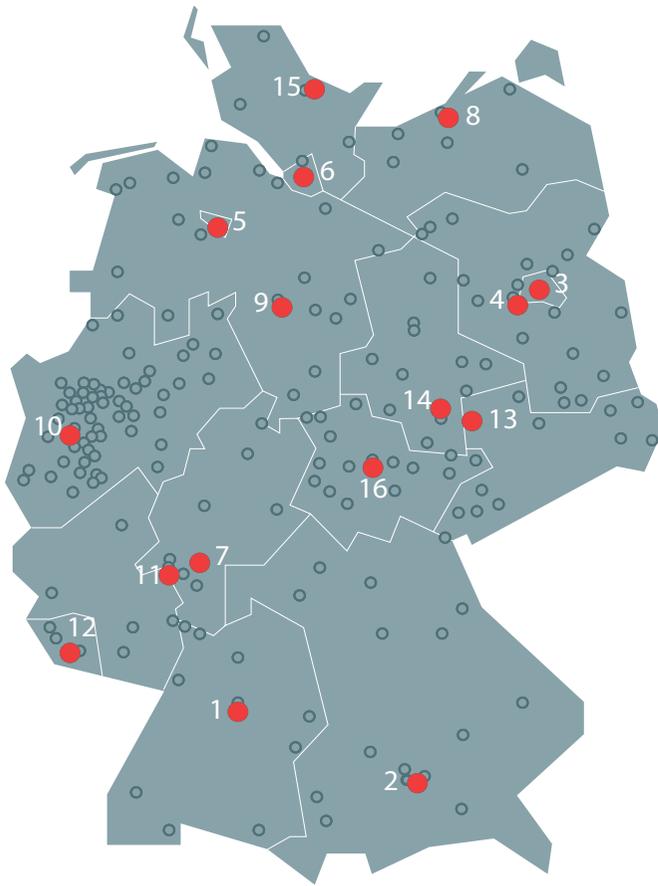
hauptsächlich aus Hibiskus, Äpfeln, Brombeerblättern, Orangenschalen, Hagebutten und natürlichem Aroma mit Vanille- und Himbeergeschmack.

Nach Ansicht des vzbv vermittelten die Botschaften auf der Verpackung Verbrauchern den Eindruck, dass der Tee natürliche Bestandteile aus Himbeeren und Vanille enthalte.

Auf Vorlage des Bundesgerichtshofs stellte der Europäische Gerichtshof klar, dass auch ein richtiges und vollständiges Zutatenverzeichnis ungeeignet sein kann, einen falschen oder missverständlichen Eindruck zu berichtigen, der sich aus der sonstigen Etikettierung der Verpackung ergibt.

(EuGH, Urteil vom 4.6.2015 – C-195/14)

## 22 | Wichtige Akteure



- Landesverbraucherzentrale
- Beratungsstelle

### Verbraucherzentralen der Bundesländer

- 1 Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
  - 2 Verbraucherzentrale Bayern e.V.
  - 3 Verbraucherzentrale Berlin e.V.
  - 4 Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
  - 5 Verbraucherzentrale Bremen e.V.
  - 6 Verbraucherzentrale Hamburg e.V.
  - 7 Verbraucherzentrale Hessen e.V.
  - 8 Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.
  - 9 Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.
  - 10 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
  - 11 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
  - 12 Verbraucherzentrale Saarland e.V.
  - 13 Verbraucherzentrale Sachsen e.V.
  - 14 Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
  - 15 Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.
  - 16 Verbraucherzentrale Thüringen e.V.
- [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

### Stiftung Warentest

[www.test.de](http://www.test.de)

### Bundesamt für Justiz

[www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de)

### Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

[www.bmjv.de](http://www.bmjv.de)

### Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

### Luftfahrt-Bundesamt

[www.lba.de](http://www.lba.de)

### Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e.V. Frankfurt/Main

[www.wettbewerbszentrale.de](http://www.wettbewerbszentrale.de)

## **Impressum**

### **Herausgeber**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin  
Tel.: (030) 258 00-0  
Fax: (030) 258 00-2 18  
[info@vzbv.de](mailto:info@vzbv.de)

### **Für den Inhalt verantwortlich**

Klaus Müller, Vorstand des  
Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V.

### **Text**

Helke Heidemann-Peuser

### **Fachliche Betreuung**

Jutta Gurkmann, Kerstin Hoppe, Dr. Thorsten Kasper,  
Dieter Lang, Frank-Christian Pauli, Roland Stuhr

### **Gestaltung**

fernkopie, Berlin

## **Bildnachweise**

Titel: robsonphoto / Shotshop.com  
Seite 8: RustyPelican / Shotshop.com, Janet Pender  
Seite 10: soulstormer / photocase.de, Simon Birr  
Seite 11: vzbv/Raum 11  
Seite 12: ifeelstock / Shotshop.com, Adrian Hancu  
Seite 15: kasto / Shotshop.com, Matej Kastelic  
Seite 17: Thomas Francois / Shotshop.com  
Seite 18: Mister Vertilger / photocase.de

## **Druck**

KÖNIGSDRUCK  
Printmedien und digitale Dienste GmbH

Stand: September 2015

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier  
© 2015 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Die Stimme der Verbraucher

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*