

**17. Juni 2008**

**„Gemeinsam stark – Neue Klagerechte für  
Verbraucher“**

**Tagung des Verbraucherzentrale Bundesverbands am  
17. Juni 2008 in Berlin**

**Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv  
Fachbereich Finanzdienstleistungen  
Referat Kollektiver Rechtsschutz  
Markgrafenstr. 66  
10969 Berlin  
[recht@vzbv.de](mailto:recht@vzbv.de)  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

Die kollektive Durchsetzung von Verbraucherrechten ist Herzstück des Verbraucherschutzes. Ohne sie wäre der Schutz vor materieller Übervorteilung oder das Recht auf umfassende Information und Wahlfreiheit löchriger. Denn das in der Praxis immer wieder zu beobachtende Unterlaufen von Gesetzen, aber auch Lücken in Vorschriften kann nicht allein durch individuelle Klagen von Verbrauchern behoben werden. Sie stoßen schnell an Beweisgrenzen, bei Bagatellschäden ist für sie zudem der Aufwand für eine gerichtliche Auseinandersetzung zu hoch. Genau diese Lücke zwischen dem individuellen rechtlichen Anspruch und seiner Durchsetzbarkeit in der Praxis versucht die Verbandsklagebefugnis zu schließen. Jährlich strengen der Verbraucherzentrale Bundesverband und die Verbraucherzentralen etwa 1.000 solcher kollektiver Rechtsdurchsetzungsverfahren an. So konnten wir etwa mit Hilfe der so genannten Unterlassungsklage klären, dass

- Werbeanrufe in der Privatsphäre nicht ohne die ausdrückliche vorherige Einwilligung des Verbrauchers erfolgen dürfen,
- Versicherungsverträge nicht standardmäßig mit einer Laufzeit von mindestens zehn Jahren abgeschlossen werden dürfen, oder
- der vollständige Reisepreis vor Reiseantritt nur verlangt werden kann, wenn der Reiseveranstalter eine Insolvenzversicherung nachweisen kann.

Trotz solcher Erfolge reichen die vorhandenen Klageinstrumente unter den Bedingungen der modernen Wirtschaftsstrukturen nicht aus. Viele Verbandsklagebefugnisse haben einen zu engen Anwendungsbereich, sind zu bürokratisch gestaltet, so dass ihr Ziel nicht erreicht wird, oder sie eignen sich nicht für den interessengerechten Umgang mit den heute typischen Streu- und Bagatellschäden. All diese Defizite tragen dazu bei, dass es sich für Schwarze Schafe rechnet, Verbraucherrechte auszuhebeln – zum Schaden auch der Unternehmen, die die Spielregeln am Markt beachten. Diese Lücken lassen sich jedoch durch eine gezielte Reform der Instrumente zur kollektiven Rechtsdurchsetzung schließen.

## **Unsere Forderungen im Überblick**

- **Einführung eines Musterfeststellungsverfahrens für Verbraucherverbände**

Wir brauchen ein pragmatisches Musterverfahren zur Feststellung rechtswidriger Praktiken von Unternehmen. Gerade die Preiserhöhungen im Bereich der Energieversorgung machen die Grenzen der Verbandsklagebefugnis noch einmal anschaulich. Werden Preiserhöhungen nicht mit Verweis auf Vertragsklauseln (Preisänderungsklauseln) begründet, sondern mit anderen Faktoren, steht uns keine Verbandsklagebefugnis zu. Obwohl wir es mit einer Vielzahl von gleichgelagerten Sachverhalten zu tun haben, muss zurzeit jeder betroffene Verbraucher eigenständig klagen. Bei einer genügenden Anzahl von Klägern kann damit ein Gericht blockiert werden. Auch zur Entlastung der Justiz ist ein Musterverfahren auf Feststellung erforderlich, mit dem Verbraucherverbände, aber auch andere qualifizierte Einrichtungen, für die Verbraucher in einem einzigen Gerichtsverfahren abstrakt klären lassen können, ob eine Praktik unwirksam ist oder ob eine Schadensersatzforderung dem Grunde nach berechtigt ist.

Ein solches Musterverfahren sollte es Verbrauchern ermöglichen, ihre Schäden anzumelden, bevor diese verjähren, etwa durch Eintragung in eine Gerichtsliste.

- **Abschöpfung von Unrechtsgewinnen stärken**

Der bisherige Abschöpfungsanspruch ist so bürokratisch gestaltet, dass er so gut wie keinen Drohcharakter für unseriös agierende Unternehmen hat. Um den fairen Wettbewerb zu fördern und unlautere Geschäftspraktiken unattraktiv zu machen, ist das Sanktionsinstrument so zu gestalten, dass rechtswidrig erlangte Unternehmensgewinne auch tatsächlich abgeschöpft werden können. Hierzu bedarf es einer Umgestaltung der Beweisführung. Es ist nicht hinnehmbar, dass die Verbraucherverbände bislang praktisch kaum die Möglichkeit haben, die durch unlautere Werbung erzielten Mehreinnahmen nachweisen zu können.

Im Übrigen muss der Gewinnabschöpfungsanspruch auch für Verbraucherrechtsverstöße gelten, die über den Bereich der unlauteren Werbung hinausgehen.

- **Entschädigungsmöglichkeit der Verbraucher verbessern**

Stellt sich eine Allgemeine Geschäftsbedingung als unwirksam heraus, muss das Gericht auf Antrag gleichzeitig anordnen können, dass die betroffenen Verbraucher zu entschädigen sind.

- **Verbandsklagebefugnis für die Verfolgung datenschutzrechtlicher Verstöße**

Angesichts massenhafter Verstöße von Unternehmen gegen den korrekten Umgang mit personenbezogenen Daten ihrer Kunden bedarf es einer Ausdehnung der Verbandsklagebefugnisse auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.

- **Einführung einer kollektiven Schadensfeststellung und -berechnung im Kartellrecht**

Im Kartellrecht muss die Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen erleichtert werden. Es sollte eine kollektive Schadensfeststellung und -berechnung mit Hilfe geeigneter Klagemöglichkeiten geschaffen werden. Darüber hinaus sind im Kartellrecht einfachere, standardisierte Berechnungsmethoden für Schadensersatzansprüche erforderlich, damit Verbraucher nicht länger wegen kaum überwindbarer Darlegungs- und Beweisprobleme davon abgehalten werden, ihre Rechte durchzusetzen.

## **Begründung unserer Forderungen im Einzelnen**

### **1. Weiterentwicklung von Muster- und Gruppenklagen**

#### **1.1 Beispiel: Schwächen der Einziehungsklage**

Seit 2002 können sich Verbraucherverbände im Rahmen ihres Aufgabenbereichs von einem oder mehreren Verbrauchern Geldforderungen zum Zwecke ihrer Einziehung beim Unternehmen abtreten lassen. Das im Namen des Verbraucherverbandes „erklagte“ Geld wird anschließend den Verbrauchern ausgezahlt, die ihre Forderung abgetreten haben.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband und einige Verbraucherzentralen haben hiervon bislang nur in einigen Fällen Gebrauch gemacht, da das Klageinstrument äußerst bürokratisch und ressourcenaufwändig ist. Denn mit jedem Verbraucher ist eine individuelle Vereinbarung zu treffen, die Höhe jeder Forderung ist individuell darzulegen und zu beweisen. Wir setzen die Einziehungsklage daher weniger in ihrem ursprünglich gedachten Sinne ein, nämlich Klagen über niedrige Schadenssummen zu bündeln, die Verbraucher ansonsten wegen des Missverhältnisses zwischen Streitwert und Aufwand nicht geltend machen würden. Wir nutzen es vielmehr als eine Art Musterklage. So haben wir mit ihrer Hilfe kürzlich vor dem Europäischen Gerichtshof klarstellen lassen können, dass Verbraucher für die Dauer der Nutzung eines schadhafte n Gerätes keine Nutzungsentschädigung an den Verkäufer zu zahlen haben. Dieser Umweg kann aber nur eine Zwischenlösung sein. Denn wir können die Einziehungsklage auch als Musterklage nur dann einsetzen, wenn uns zuvor ein Verbraucher seinen Zahlungsanspruch abtritt. Das war aber in dem vor dem Europäischen Gerichtshof spielenden Fall absurd. Obwohl wir die Forderung des Verkäufers auf Zahlung einer Nutzungsentschädigung von Anfang an als rechtswidrig eingestuft haben, mussten wir dem Verbraucher raten, erst die Nutzungsentschädigung an den Verkäufer zu leisten, damit er uns anschließend den Rückforderungsbetrag abtreten kann. Das ist auch unter prozessökonomischen Gründen nicht vertretbar.

#### **1.2 Beispiel: Schwächen der Streitgenossenschaft**

Auch die zivilprozessuale Möglichkeit, in einem Verfahren gleichgerichtete Ansprüche mehrerer Kläger zu bündeln, ist ein unzureichender Umweg. Zum einen ist nicht der Verbraucherverband Kläger – Kläger und Streitgenossen sind vielmehr die betroffenen Verbraucher. Um Verbraucher, die sich etwa gegen ungerechtfertigte Gaspreiserhöhungen wehren wollen, ermutigen und unterstützen zu können, bedarf es daher andererseits der Organisation und Koordination einer Vielzahl individueller Feststellungsbegehren durch Verbraucherverbände. So hat etwa die Verbraucherzentrale Sachsen die Feststellungsbegehren von 164 Verbrauchern bis zum Bundesgerichtshof geführt. Wenn der Bundesgerichtshof letztlich auch zugunsten der Verbraucher entschieden hat (aber auch nur zugunsten der 164 „Streitgenossen“), so wäre der Aufwand für die Verbraucherzentrale und für die Justiz mit einem einzigen Verbandskläger in einem Musterfeststellungsverfahren um ein Vielfaches geringer gewesen.

### **1.3 Beispiel: Schwächen des Kapitalanleger-Musterverfahrens**

Mit dem im November 2005 eingeführten Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG) können Kapitalanleger, die zum Beispiel einen Schadensersatzanspruch wegen falscher Kapitalmarktinformationen gerichtlich durchsetzen wollen, ein Musterverfahren zur Klärung bestimmter strittiger Grundsatzfragen anstrengen. Jeder geschädigte Kapitalanleger kann die Einleitung eines solchen Musterverfahrens beantragen. Der Antrag wird in einem Klageregister im elektronischen Bundesanzeiger veröffentlicht und das individuelle, auf Schadensersatz gerichtete Klageverfahren wird unterbrochen. Werden innerhalb von vier Monaten zehn oder mehr Musterfeststellungsanträge zur Klärung derselben Musterfrage gestellt, holt das Prozessgericht einen Musterentscheid bei dem übergeordneten Oberlandesgericht ein. Dieses bestimmt einen Musterkläger. Alle übrigen Kläger werden zu dem Musterverfahren beigelegt. Ergeht ein Musterentscheid und wird dieser rechtskräftig, entscheidet anschließend das Landgericht über die Individualprozesse auf der Grundlage dieses Musterentscheids. Die Verjährung gleichgelagerter Ansprüche kann nach der Veröffentlichung des ersten KapMuG-Antrags nicht gehemmt werden; alle Betroffenen müssen vor dem Verjährungsende den Rechtsweg beschreiten.

Das Klageinstrument befindet sich in der Erprobungsphase. Es gilt zunächst nur bis November 2010. Es ist auf Ansprüche von Kapitalanlegern beschränkt. Die Verbraucherverbände haben kein eigenes Klagerecht.

### **1.4 Beispiel: Schwächen im Kartellrecht**

Kartelle führen beim Endverbraucher häufig zu Mehrkosten. Obwohl schon heute jeder einzelne Verbraucher einen gesetzlichen Anspruch auf Schadensersatz hat, ist dieses Recht praktisch bedeutungslos. Denn die kartellrechtstypischen Streuschäden verteilen sich auf sehr viele Verbraucher, die wegen des hohen Aufwands und des Kostenrisikos von der Rechtsdurchsetzung absehen.

### **1.5 Forderungen**

- Ausdehnung des Anwendungsbereichs der Einziehungsklage auf die Feststellung der Rechtswidrigkeit von Geschäftspraktiken. Unabhängig vom Streitwert sollte die Eingangsinstanz das Landgericht sein, um eine zügige, qualifizierte Entscheidung herbeiführen zu können.
- Über die Kapitalanleger-Musterklage hinaus bedarf es zur vereinfachten Durchsetzung von Forderungen bei gleichgelagerten Sachverhalten der Schaffung einer Musterfeststellungsklage für Verbraucherverbände und andere qualifizierte Einrichtungen, mit deren Hilfe für eine Vielzahl von Verbrauchern gleichgelagerte Grundsatzfragen in einem einzigen Verfahren geklärt werden können. Eine solche Musterfeststellungsklage würde entscheidend zur Entlastung der Justiz beitragen. Eine Verknüpfung mit den individuellen Forderungen der Verbraucher kann dadurch bewirkt werden, dass diese ihre Forderungen mit verjährungshemmender Wirkung in einem Klageregister anzumelden hätten, selbst aber nicht klagen müssen. Hierzu sind die Erfahrungen mit der Kapitalanleger-Musterklage zu evaluieren.
- Im Kartellrecht muss die Durchsetzung von Schadensersatzansprüchen erheblich erleichtert werden. Es sollte deshalb eine kollektive

Schadensfeststellung und -berechnung mit Hilfe geeigneter Klagemöglichkeiten geschaffen werden. Darüber hinaus sind im Kartellrecht einfachere, standardisierte Berechnungsmethoden für Schadensersatzansprüche erforderlich, damit Verbraucher nicht länger wegen kaum überwindbarer Darlegungs- und Beweisprobleme davon abgehalten werden, ihre Rechte durchzusetzen.

## **2. Gewinnabschöpfung stärken**

### **2.1 Beispiel: Gewinnabschöpfung bei unlauterer Werbung**

Die Betreiber so genannter Kostenfallen im Internet locken Tausende, nicht nur minderjährige, Verbraucher durch versteckte Preisangaben in kostenpflichtige Abonnements und andere Verträge. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hat zwar eine Reihe von Unterlassungsurteilen gegen diese Betreiber erwirkt. Den betroffenen Verbrauchern nützt dies aber wenig, denn aus einem Unterlassungsurteil folgt für sie weder, dass der Vertrag unwirksam ist, noch dass sie einen etwaig gezahlten Rechnungsbetrag zurückerhalten. Das Unterlassungsurteil bewirkt nur, dass das verurteilte Unternehmen seine Werbung für die Zukunft ändern muss – das ist angesichts der Technik schnell gemacht, die nächste Website mit jetzt woanders versteckten Preisklauseln ist schnell erzeugt.

Der seit Sommer 2004 in das Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb eingeführte Gewinnabschöpfungsanspruch – Verbraucher- und Wettbewerbsverbände können Gewinne aufgrund eines vorsätzlichen Verstoßes gegen dieses zugunsten der Staatskasse abschöpfen lassen – erweist sich als wenig praxistauglich. Denn die Durchsetzung dieses Anspruchs scheidet in der Regel an beinahe unüberwindbaren Verfahrenshürden. So müssen Verbraucherverbände alleine die Kausalität zwischen dem festgestellten Wettbewerbsverstoß und einem hierdurch erzielten Mehrerlös beweisen. Sie müssen ebenfalls alleine beweisen, dass das Unternehmen vorsätzlich gehandelt hat. Ohne Einsichtnahmemöglichkeit in die Geschäftsbücher et cetera ist dies kaum machbar; beklagte Unternehmen berufen sich außerdem auf einen Irrtum, ein Missverständnis oder bloße Fahrlässigkeit, so dass uns der Beweis des Vorsatzes meist nicht gelingt.

### **2.2 Forderungen**

- Die Durchsetzung des Gewinnabschöpfungsanspruchs muss erleichtert werden. Um den fairen Wettbewerb zu fördern und unlautere Geschäftspraktiken unattraktiv zu machen, müssen die Hürden für den Gewinnabschöpfungsanspruch herabgesetzt werden. Er muss bereits greifen, wenn ein Unternehmen grob fahrlässig gehandelt hat. Auch müssen gesetzliche Beweiserleichterungen hinsichtlich des Kausalitätsnachweises eingeführt werden.
- Der Gewinnabschöpfungsanspruch muss auf die Fälle der Verletzung verbraucherschützender Vorschriften ausgedehnt werden.
- Um das von den Verbraucherverbänden zu tragende Prozesskostenrisiko abzusichern, sollte aus den abgeschöpften Unrechtsgewinnen ein Fonds aufgebaut werden.



### **3. Entschädigungsmöglichkeit der Verbraucher verbessern**

#### **3.1 Beispiel: Entschädigung bei unzulässigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

In den vergangenen Jahren hat der Bundesgerichtshof zahlreiche Entgeltklauseln in den Preisverzeichnissen von Banken und Sparkassen als unwirksam erachtet, etwa das Entgelt für die Barein- und -auszahlung am Schalter oder für die Rückgabe einer Lastschrift mangels Deckung. Die Unwirksamkeit der fraglichen Klauseln hatte jedoch nicht zur Folge, dass das ohne Rechtsgrund eingenommene Geld an die Verbraucher erstattet werden musste. Anderes Beispiel: Reisekunden hatten auf Grund eines unzulässigen Preisänderungsvorbehalts in den Allgemeinen Reisebedingungen verschiedener Veranstalter zu Unrecht nachträglich geforderte Kerosinzuschläge gezahlt. Auch hier waren die Verbraucher trotz höchstrichterlicher Feststellung der Unwirksamkeit gezwungen, in jedem einzelnen Fall ihre Ansprüche selbst geltend zu machen und zu belegen. Da der Aufwand insbesondere bei niedrigen Schadenssummen häufig unverhältnismäßig hoch ist, bleiben selbst Urteile gegen Unternehmen für sie faktisch ohne Sanktion.

#### **3.2 Forderung**

Bei unwirksamen Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen muss das Gericht auf Antrag gleichzeitig anordnen können, dass die Betroffenen zu entschädigen sind (Folgenbeseitigungsanspruch).

### **4. Verbandsklagebefugnis für die Verfolgung datenschutzrechtlicher Verstöße**

#### **4.1 Beispiel: Unterlassungsklage wegen Verletzung verbraucherschützender Vorschriften**

Die Unterlassungsklage wegen Verletzung verbraucherschützender Vorschriften hat sich zwar in einigen Bereichen, etwa bei Verletzung von Informationspflichten im Internet, bewährt, kann jedoch bei Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften nicht mit Erfolg eingesetzt werden, denn die Gerichte haben das Datenschutzrecht bisher nicht als Verbraucherrecht anerkannt. Die zunehmenden datenschutzrechtlichen Probleme können somit nicht effektiv unterbunden werden.

#### **4.2 Forderung**

Der Katalog der verbraucherschützenden Vorschriften in § 2 Unterlassungsklagegesetz ist um datenschutzrechtliche Vorschriften zu erweitern, um den Verbraucherverbänden auch hier die dringend notwendige Handlungsmöglichkeit zu geben.