

Im Blickpunkt dieser Ausgabe:

VERBRAUCHERRECHTE DURCHSETZEN

- ❖ 50 JAHRE VERBRAUCHERVERBANDSKLAGE 1
- ❖ „DATENSCHUTZVERSTÖSSE DÜRFEN SICH NICHT RECHNEN“ 4
- ❖ MIT GRUPPENKLAGEN GEMEINSAM FÜR VERBRAUCHERRECHTE 6

Verbraucherpolitik im Überblick

Probleme beim Streaming | Verbraucherschutz für Flüchtlinge | Vorfälligkeitsausgleich fair regeln | Neuer Heiz-Check



Foto: vzbv / Jan Zappner

7 EDITORIAL

Im Blickpunkt: Verbraucherrechte durchsetzen

SEIT 50 JAHREN ERFOLGREICH FÜR VERBRAUCHER GEKLAGT

Es sind die frühen 1960er-Jahre in Deutschland: Die Wirtschaft boomt, Verbraucherinnen und Verbraucher konsumieren kräftig. Nicht nur der Bedarf nach Beratung zu Produkten und Preisen ist groß, es zeigt sich auch: Verbraucher brauchen juristische Rückendeckung. Immer wieder machen Unternehmen Geschäfte auf ihre Kosten. Am 31. Juli 1965 erhalten Verbraucherverbände das Recht, gerichtlich gegen unlauteren Wettbewerb vorzugehen. Ein Durchbruch, denn dies stand bis dahin nur Unternehmen und Wirtschaftsverbänden zu. ❖



Foto: Fotolia

Verbraucherschützer machen sich seit 50 Jahren für Verbraucherrechte stark.

Verbraucher haben Rechte. Dass sie auch Recht bekommen – dafür machen wir Verbraucherschützer uns stark. Seit 50 Jahren können wir dank der Verbandsklage juristisch gegen Missstände vorgehen. Seit 50 Jahren erzielen wir wichtige Erfolge: Verständliche Angaben auf Lebensmitteln, die klare Angabe von Flugpreisen oder eindeutige Regelungen für Werbeanrufe – im Rahmen der Verbraucherverbandsklage haben Gerichte wegweisende Urteile gesprochen. Doch es gibt Grenzen: Verletzen Unternehmen Datenschutzvorschriften, sind uns noch oft die Hände gebunden. Und haben Verbraucher durch Fehlverhalten von Unternehmen finanzielle Schäden erlitten, fehlen die rechtlichen Instrumente, damit sie unkompliziert ihr Geld zurückerhalten. Wir setzen uns dafür ein, diese Lücken im kollektiven Rechtsschutz zu schließen. Damit die Erfolgsgeschichte Verbandsklage weitergeht.

Ihr Klaus Müller
Vorstand vzbv

Seit 50 Jahren setzen sich Verbraucherverbände erfolgreich vor Gericht für Verbraucherinteressen ein. Das Klagerecht wurde über die Jahrzehnte erweitert: Verbraucherschützer können auch Verstöße gegen das Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), also Fallstricke im Kleingedruckten, abmahnen. Gleiches gilt für die Verletzung verbraucherschützender Vorschriften, etwa wenn Verbraucher bei Haustürgeschäften unzureichend über Widerrufsmöglichkeiten informiert wurden. Finanziert wird die Klagetätigkeit des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) aus Mitteln des Bundeshaushalts.

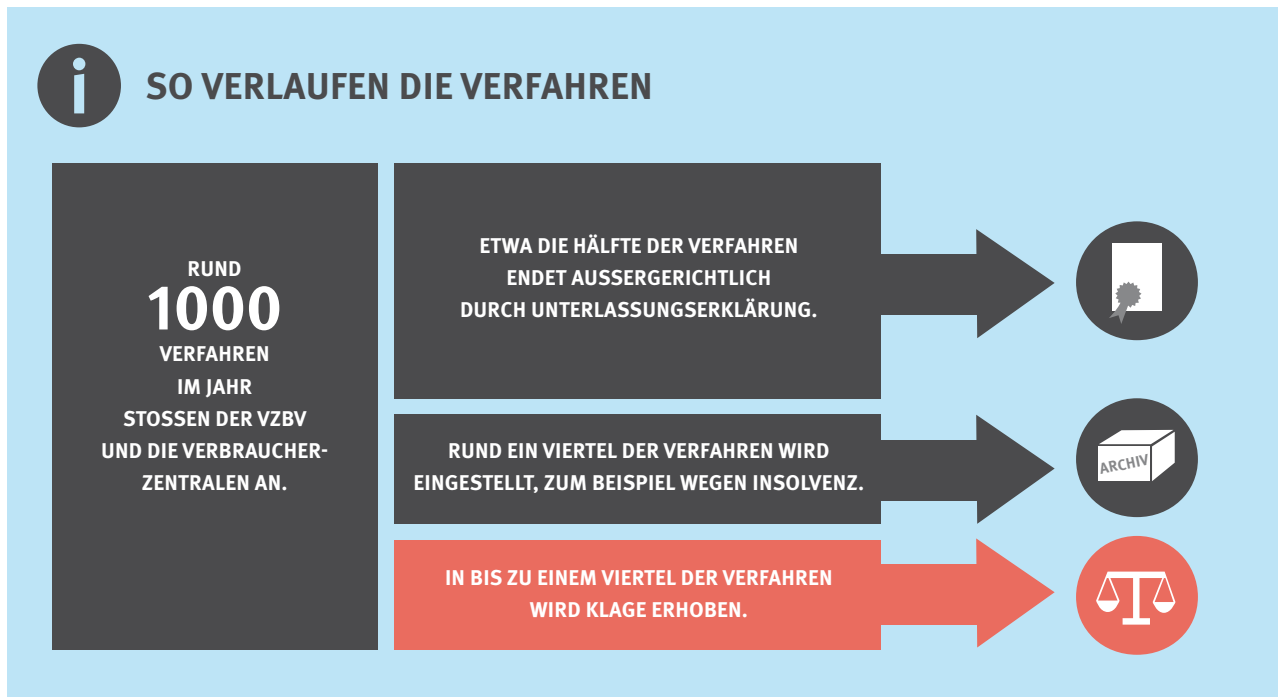
Der vzbv und die Verbraucherzentralen streiten in rund 1.000 Fällen pro Jahr für die Belange der Verbraucher. Ziel ist es, Unternehmen zur Einhaltung von Gesetzen zu bewegen, Gesetze auf ihre Tauglichkeit zu prüfen und Gesetzeslücken aufzuzeigen. „In 50 Jahren Verbandsklage sind Verbraucherschützer auch vor großen Namen und wirtschaftlichen Schwergewichten nicht zurückgeschreckt. Sie haben wegweisende Urteile erstritten, wenn nötig in höchster Instanz“, sagt Helke Heidemann-Peuser, Teamleiterin Rechtsdurchsetzung beim vzbv.

§ KLAGERECHTE DER VERBRAUCHER- UND WETTBEWERBSVERBÄNDE IN DEUTSCHLAND

- ❖ Unterlassungsanspruch nach § 8 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- ❖ Unterlassungsanspruch nach § 1 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) wegen unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen
- ❖ Unterlassungsanspruch nach § 2 UKlaG
- ❖ Gewinnabschöpfungsanspruch nach § 10 UWG
- ❖ Einziehungsklage nach § 79 Abs. 2 Nr. 3 Zivilprozessordnung (ZPO) (Verbraucherzentralen und mit öffentlichen Mitteln geförderte Verbraucherverbände)

i SO WERDEN UNTERLASSUNGSANSPRÜCHE DURCHGESETZT






Bahnbrechend war etwa ein Reiseurteil des Bundesgerichtshofs (BGH). Demnach darf ein Unternehmen nicht den gesamten Reisepreis vor Reiseantritt verlangen, wenn es keinen Insolvenzschutz für Verbraucher gibt. Und mehr als sieben Jahre und 50 Verfahren dauerte es, bis der BGH 1994 endgültig klärte, dass Versicherungsverträge nicht mehr wie zuvor üblich über zehn Jahre abgeschlossen werden dürfen.

Die Verfahren der Verbraucherverbände spiegeln die Entwicklung der Märkte wider: Nach der Wiedervereinigung rückten unlautere Geschäftspraktiken gegenüber Ver-

brauchern in Ostdeutschland in den Fokus. In den 1990er-Jahren beschäftigte die Verbraucherschützer auch die Liberalisierung der Energie- und Telekommunikationsmärkte. Heute nehmen sie insbesondere Dienstleistungen und Angebote im Internet unter die Lupe – damit Verbraucher auch in der digitalen Welt zu ihrem Recht kommen.

Meilensteine der Verbraucherverbandsklage: Lesen Sie mehr über wegweisende Urteile:

 <http://t1p.de/verbandsklage>



RECHT DURCHSETZEN – VERBRAUCHERRECHTE STÄRKEN

Broschüre über kollektive Klageinstrumente

Ob Abmahnung, Unterlassungsklage oder Gewinnabschöpfung: Die neue Broschüre „Recht durchsetzen – Verbraucherrechte stärken“ gibt einen Überblick über die Möglichkeiten der kollektiven Rechtsdurchsetzung. Sie zeigt, welche Klagerechte Verbraucherverbände haben, stellt wichtige Urteile vor und geht auch auf die Grenzen kollektiver Klageinstrumente ein.

i <http://t1p.de/broschuere>

Im Interview:

„DATENSCHUTZVERSTÖSSE DÜRFEN SICH NICHT RECHNEN“

Verstoßen Unternehmen gegen Datenschutzbestimmungen, sind Verbraucher und Verbraucherverbände oft machtlos. Das soll sich ändern: Das Gesetz zur Erweiterung der Verbandsklage auf den Verbraucherdatenschutz befindet sich zurzeit im parlamentarischen Prozess. Im Interview erklärt vzbv-Expertin Carola Elbrecht, warum das Gesetz dringend nötig ist – und was es bewirken soll.



Carola Elbrecht,
Verbraucher-
zentrale Bundes-
verband

Wieso will die Bundesregierung das Unterlassungsklagengesetz auf den Datenschutz ausweiten?

Wenn wir online einkaufen, uns in sozialen Netzwerken bewegen oder mit Suchmaschinen nach dem nächsten Urlaubsziel suchen, hinterlassen wir viele Datenspuren. Was mit diesen Daten passiert, ist für Verbraucher kaum zu kontrollieren. Die Bundesregierung hat erkannt, dass Datenschutzvorschriften zu oft verletzt werden, ohne

dass Unternehmen Konsequenzen fürchten müssen. Verbraucher selbst scheuen das Risiko einer Klage und Verbraucherverbände haben kein Recht dagegen vorzugehen. Der vzbv fordert bereits seit Jahren eine Erweiterung der Klagebefugnis.

„Verbraucher selbst scheuen das Risiko einer Klage und Verbraucherverbände haben kein Recht dagegen vorzugehen.“

Die Verbraucherzentralen und der vzbv klagen doch auch heute schon gegen Facebook, Google und Co.

Vorschriften zum Datenschutz, die Verbraucher betreffen, werden bislang nicht im Unterlassungsklagengesetz als Verbraucherschutzgesetz aufgelistet. Hier besteht eine gesetzliche Lücke, die angesichts der Digitalisierung des Alltags immer größer wird. Der vzbv kann bislang nur erfolgreich vorgehen, wenn Unternehmen in den Allgemei-

nen Geschäftsbedingungen gegen Datenschutzvorschriften verstoßen.

„Der vzbv kann bislang nur vorgehen, wenn Unternehmen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegen Datenschutzvorschriften verstoßen.“

In welchen Fällen klagte der vzbv bisher erfolglos?

Wir sind beispielweise vor Gericht mit einer Klage gegen eine Kinderspielseite gescheitert, bei der wir eine ausufernde Datenabfrage für eine Gewinnspielteilnahme kritisiert haben. Unsere Klage wurde in zwei Instanzen abgewiesen, da wir nach den Vorgaben des Unterlassungsklagengesetzes nicht klagebefugt seien. Es wurde dabei nicht inhaltlich geprüft, ob die Datenabfrage bei den Kindern aus Datenschutzsicht zulässig war.

Wir der vzbv häufiger vor Gericht ziehen, wenn die Verbandsklage erweitert wird?

Wir wollen keine Klagewelle lostreten. Aber vor allem in Fällen, die Grundsatzfragen zur Anwendung der Datenschutzvorschriften klären können, hätten wir endlich ein starkes Instrument. Wie bei dem Beispiel der Kinderspielseite bleiben bislang viele Fragen ungeklärt, weil sich Gerichte gar nicht erst mit den Fällen befassen. Das würde sich ändern und wäre ein klares Signal an alle Anbieter.

Inwiefern?

Es darf sich für Anbieter nicht mehr rechnen, gegen Datenschutzgesetze zu verstoßen. Unternehmen sammeln und verwerten Daten und verdienen damit Geld. Immer wieder verstoßen sie dabei gegen geltende Gesetze, ohne dass jemand einschreitet. Das muss sich endlich ändern, damit die Datenschutzgesetze für Verbraucher kein zahnlöser Tiger bleiben.

MIT GRUPPENKLAGEN GEMEINSAM FÜR VERBRAUCHERRECHTE

vzbv-Tagung zum kollektiven Rechtsschutz



Foto: vzbv/Holger Groß

„Wir müssen ein neues Kapitel im kollektiven Rechtsschutz beginnen.“

Gerd Billen, Staatssekretär im BMJV

Nach fast sieben Jahren und vier Instanzen erzielte die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen im Jahr 2013 einen wichtigen Erfolg vor dem Bundesgerichtshof: Der Energiekonzern RWE musste wegen unwirksamer Vertragsklauseln Rückzahlungen leisten. Geld erhielten aber nur 25 Verbraucher, die für die Klage ihre Forderung an die Verbraucherzentrale abgetreten hatten. Hundertausende andere betroffene Kunden kamen nicht so leicht an ihr Geld, da sie weder Kläger waren noch die Unternehmen alle Betroffenen auf freiwilliger Basis entschädigten. Wer seinen Anspruch geltend machen wollte, musste selbst klagen. Doch für viele kam eine weitere Hürde hinzu: Ihre Ansprüche waren zumindest teilweise bereits verjährt.

Wie in diesem Fall bleiben Verbraucher in Deutschland immer wieder auf ihrem Schaden sitzen – trotz positiver Gerichtsurteile. Und Unternehmen behalten zu Unrecht erzielte Gewinne. An welche Grenzen der kollektive Rechtsschutz stößt und wie er weiterentwickelt werden kann, diskutierte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gemeinsam mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft, Wirtschaft und Zivilgesellschaft auf einer Tagung am 28. September in Berlin.

„Wir brauchen neue Klageinstrumente mit Breitenwirkung für alle betroffenen Verbraucher. Wir brauchen Gruppen- und Musterverfahren“, sagte Klaus Müller, Vorstand des

vzbv. Dabei gehe es keineswegs um Sammelklagen mit extrem hohen Schadenersatzsummen wie in den USA: „Wir haben kein Interesse daran, die Auswüchse der U.S. class action nach Deutschland zu importieren“, so Müller.

Die Europäische Kommission hat bereits im Jahr 2013 eine Empfehlung zur Einführung von Gruppenverfahren verabschiedet. Viele EU-Mitglieder sind dem gefolgt. Doch Deutschland zählt bislang zu den Schlusslichtern bei Gruppenklagen. Auf der vzbv-Tagung kündigte Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), einen Gesetzentwurf seines Ministeriums an. „Wir müssen ein neues Kapitel im kollektiven Rechtsschutz beginnen“, sagte Billen. Er sprach sich für verjährungshemmende Musterfeststel-



Foto: vzbv/Holger Groß

„Wir brauchen Gruppen- und Musterverfahren.“

Klaus Müller, Vorstand des vzbv

lungsverfahren aus, mit denen Rechtsfragen, die viele Menschen betreffen, geklärt werden können. Betroffene Verbraucher könnten ihre Ansprüche kostenfrei in einem Klageregister anmelden.

Mehr zum Thema, darunter ein Gutachten zum Handlungsbedarf im kollektiven Rechtsschutz:

 [http://t1p.de/gruppenklage](mailto:info@t1p.de)



Foto: vzbv/Holger Groß

Welche Anforderungen Gruppen- und Musterverfahren erfüllen müssen, diskutierten (v. l.) Volker Wieprecht (Moderator), Renate Künast (Bündnis 90/Die Grünen), Eva Högl (SPD), Stephan Wernicke (DIHK), Gitta Connemann (CDU) und Caren Lay (Die Linke).

DIE FORDERUNGEN DES VZBV:

...❖ Gruppenverfahren einführen

Verbraucher müssen sich in gleichgelagerten Fällen zusammenschließen und gemeinsam klagen können – mit oder ohne Beteiligung von Verbraucherverbänden. Die Möglichkeit, sich einem Gruppenverfahren anzuschließen, muss niedrigschwellig sein. Solche Verfahren sind nicht mit Sammelklagen wie in den USA vergleichbar. Es geht nicht um horrend Schadenersatzsummen, die sich aus der Möglichkeit ergeben, einen Strafschadenersatz einzufordern. Verbraucher sollen nur die Ansprüche geltend machen können, die jedem einzelnen tatsächlich zustehen und die theoretisch auch individuell durchsetzbar wären.

...❖ Verjährung hemmen

Verbraucherverbände müssen Rechtsfragen, von denen viele Menschen betroffen sind, in Musterverfahren klären lassen können. Damit die Urteile auch nach einem jahrelangen Rechtsstreit nicht zu spät für die Betroffenen kommen, dürfen diese Fälle bis zur finalen Entscheidung nicht verjähren.

...❖ Mit Vergleichs- und Schlichtungsangeboten helfen

Gruppen- und Musterverfahren können häufig nur zentrale Rechtsfragen klären. Sie sollten jeweils mit gerichtlich begleiteten Vergleichsverfahren oder Schlichtungsangeboten verbunden werden, um anschließend Einzelheiten wie die Höhe des Ersatzanspruchs oder Auszahlungsmodalitäten zu klären.

...❖ Abschöpfung von Unrechtsgewinnen erleichtern

Auch wenn die Schäden jedes Einzelnen so gering sind, dass die Auszahlung an die betroffenen Verbraucher unwirtschaftlich wäre, dürfen Unternehmen unrechtmäßige Gewinne nicht behalten. Zwar ist es schon heute möglich, diese Beträge einzuklagen, doch die Anforderungen sind zu hoch. So kann das Geld bislang zum Beispiel nur abgeschöpft werden, wenn der unrechtmäßige Gewinn konkret beziffert wird und den Unternehmen ein Vorsatz nachgewiesen werden kann. Der vzbv fordert, die rechtlichen Hürden in beiden Punkten etwa durch Beweiserleichterungen zu senken.

VERBRAUCHERPOLITIK IM ÜBERBLICK



Bei der Vorstellung von Umfrageergebnissen des Marktwächters Digitale Welt (v.l.): Klaus Müller, Vorstand vzbv, Gerd Billen, Staatssekretär im BMJV, Heiko Maas, Bundesverbraucherminister, Malu Dreyer, Ministerpräsidentin Rheinland-Pfalz, Ulrike von der Lühne, Vorstand Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Gerhard Robbers, Landesverbraucherminister Rheinland-Pfalz.

DIGITALE WELT

❖ Probleme beim Streaming

Fast vier von fünf Internetnutzern nutzen Streaming-Dienste, bei denen sie Musik oder Filme direkt aus dem Internet abspielen. Jeder vierte Nutzer berichtet von Problemen beim Streaming wie häufigen Störungen beim Empfang oder Problemen mit Preisen. Das zeigt eine Umfrage im Auftrag der Verbraucherzentralen im Rahmen des Marktwächters Digitale Welt. Vorgestellt wurden die Ergebnisse bei einem Besuch von Heiko Maas, Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, in der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (Foto).

<http://t1p.de/streaming-probleme>

❖ Umstellung auf Internettelefonie

Telekommunikationsanbieter stellen Telefon- und Internetanschlüsse um: Künftig soll Telefonieren und Surfen nur noch über das Internet möglich sein. Die Umstellung birgt Probleme

für Verbraucher, wie eine Umfrage der Verbraucherzentralen zeigt. Der zufolge sind etwa Informationen zum Anschluss und Wechselprozess oft unzureichend oder falsch. Der vzbv fordert Konsequenzen, zum Beispiel einen pauschalierten Schadenersatz für Störungen.

i *Umfrage der Verbraucherzentralen:*
<http://t1p.de/internettelefonie>
Stellungnahme des vzbv:
<http://t1p.de/stellungnahme>

LEBENSMITTEL

❖ Restalkohol gekennzeichnet

Die Mehrzahl alkoholfreier Biere trägt einen Hinweis auf möglichen Restalkohol. Das geht aus einem Marktcheck der Verbraucherzentralen hervor, bei dem 27 alkoholfreie Biere untersucht wurden. 21 Biere waren gekennzeichnet. Ein Jahr zuvor waren es lediglich sechs. Das Projekt Le-

bensmittelklarheit hatte sich beim Deutschen Brauer-Bund für die Kennzeichnung eingesetzt.

<http://t1p.de/restalkohol>

POLITIK

❖ Angebote für Flüchtlinge

Angesichts der hohen Zahlen von Flüchtlingen in Deutschland hat sich der vzbv für verständliche Informationen für Flüchtlinge ausgesprochen sowie für unbürokratische Regelungen, etwa für die Gesundheitsvorsorge, beim Zugang zu einem Konto oder der Nutzung des Internets. Informationen und Beratungsangebote müssten auch in Fremdsprachen und leicht verständlich angeboten werden.

<http://t1p.de/verbraucher-schutz-fluechtlinge>

URTEIL

❖ Kostenfreie Bezahl-Alternative

Die „Sofortüberweisung“ als einziges kostenloses Zahlungsmittel bei Verträgen im Internet ist nicht zumut-

TOP-KLICKS IM 3. QUARTAL

1. Unterlassungserklärung für „Volvic Apfel“
<http://t1p.de/urteil-volvic>
2. Neuvergabe Unabhängige Patientenberatung
<http://t1p.de/upd-vergabe>
3. Kostenfreie Alternativen zu „Sofortüberweisung“
<http://t1p.de/sofortueberweisung>

VERBRAUCHERPOLITIK IM ÜBERBLICK

bar. Das hat das Landgericht Frankfurt am Main nach einer Klage des vzbv entschieden. Auf der Internetseite start.de konnten Verbraucher über die DB Vertrieb GmbH Flüge buchen. Als einzige kostenlose Zahlungsmöglichkeit wurde die „Sofortüberweisung“ angeboten, bei der Kunden persönliche Bankdaten an einen externen Dienstleister übermitteln. Zumutbare Zahlungsmöglichkeiten sind aus Sicht des Gerichts etwa Barzahlung, Zahlung mit EC-Karte oder Überweisung.

 <http://t1p.de/sofortueberweisung>

FINANZEN

...✚ Fairer Vorfälligkeitsausgleich

Der vzbv fordert eine faire Regelung des Vorfälligkeitsausgleichs. Diesen zahlen Verbraucher dem Kreditinstitut, wenn sie vorzeitig aus einem Immobilienkredit aussteigen. Bislang kassieren Banken hierbei häufig zu viel. Dieses Problem löst ein aktueller Gesetzentwurf der Bundesregierung aus Sicht des vzbv aber nicht. Der Verband fordert, die Berechnung des Vorfälligkeitsausgleichs zu vereinheitlichen und zu vereinfachen sowie den Ausgleich bei fünf Prozent der Restschuld zu deckeln. Auch bei den Regelungen zum Widerruf von

Kreditverträgen oder der Beratung seien Nachbesserungen im Entwurf nötig.

 <http://t1p.de/vorfaelligkeitsausgleich>

ENERGIE

...✚ Gerechtere Kostenverteilung


Ein effizienterer Einsatz von Fördermitteln und die Abschaffung von Industrieprivilegien bei der Energiewende könnten Handel und Verbraucher um 1,6 Milliarden Euro entlasten. Das geht aus einem gemeinsamen Positionspapier vom vzbv und dem Handelsverband Deutschland (HDE) hervor. Die Verbände schlagen unter anderem den Abbau des Überschusses auf dem EEG-Konto vor.

 <http://t1p.de/industrierabatte>

...✚ Neuer Heiz-Check startet

Ab 1. Oktober bietet die Energieberatung der Verbraucherzentrale einen neuen Heiz-Check an. Dabei berät ein unabhängiger Energieberater zuhause, analysiert die Heizungsanlage und gibt Empfehlungen für die Optimierung. Der Heiz-Check kostet 30 Euro, für einkommensschwache Haushalte ist er mit entsprechendem Nachweis kostenlos. Das Angebot

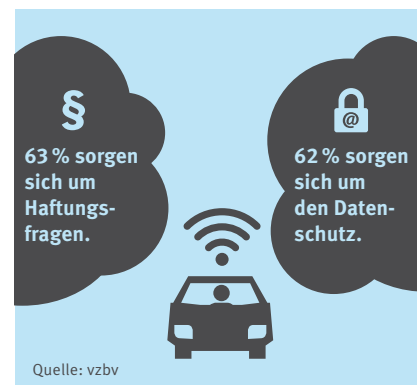
wird gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.

 www.verbraucherzentrale-energieberatung.de

MOBILITÄT

...✚ Digitales Auto macht Sorgen


Der Trend zum automatisierten Fahren führt zu Fragen: So macht fast zwei Dritteln der Verbraucher (63 Prozent) die Frage Sorgen, wer bei einem Unfall haftet. 62 Prozent sorgen sich um den Schutz der Daten von Fahrzeug und Fahrer. Das zeigt eine Umfrage von TNS Emnid im Auftrag des vzbv. Der vzbv fordert rechtliche Klarheit.



 <http://t1p.de/digitales-auto>

AUSBLICK

25. November 2015: Veranstaltung des vzbv zu variablen Stromtarifen, Berlin

 Weitere Termine unter: www.vzbv.de/presse/termine

IMPRESSUM

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv), Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin, info@vzbv.de

Verantwortlich für den Inhalt: Klaus Müller

Redaktion: Anke Wolf, anke.wolf@vzbv.de

Die vpk „verbraucher politik kompakt“ erscheint einmal im Quartal auf www.vzbv.de.

Nächste Ausgabe: Dezember 2015.