

von Rechtsanwältin **Elisabeth Keller-Stoltenhoff**

Der Verbraucher: Überbeschützt und dennoch oft faktisch rechtlos

Der von uns gewählte Titel mag verwundern, da die Europäische Union und der deutsche Gesetzgeber in den letzten Jahren fleißig an einem sehr weitgehenden rechtlichen Schutz des Verbrauchers gewirkt haben, der inzwischen sogar soweit geht, dass er den Verbraucher auch gegen seinen Willen schützt, indem er ihm seine Vertragsfreiheit nimmt.

So kann ein Verbraucher zum Beispiel auch wenn er es will nicht wirksam einen Gewährleistungsausschluss vereinbaren, wenn er etwa einen Gebrauchtwagen von einem Unternehmer kauft.

Auf der anderen Seite hat aber ein Verbraucher selbst die größten Probleme, wenn er seine aufgrund des Verbraucherschutzrechts gewährten Rechte durchsetzen will. Er ist dann entweder auf Verbraucherschutzverbände angewiesen oder muss ohnmächtig akzeptieren, dass ihm seine Rechte von großen Anbietern einfach verwehrt werden, da es faktisch keine Durchsetzungsmöglichkeit für ihn gibt.

1. Wer ist ein Verbraucher und wie wird er geschützt?

1.1 Wer ist ein Verbraucher?

Gemäß § 13 BGB ist ein Verbraucher jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Der Verbraucherschutz ist somit unabhängig von der individuellen Hilfs- und damit Schützenswürdigkeit eines Bürgers. Er knüpft sich allein an den Tatbestand an, dass der Vertragsabschluss nicht gewerblichen oder freiberuflichen Zwecken dient.

Erhält also zum Beispiel ein Rechtsanwalt am Morgen in seiner Privatwohnung einen Besuch von einem Zeitungsverkäufer und unterschreibt ein Abonnement, dann schützt ihn der Gesetzgeber als Verbraucher vor unüberlegten Entscheidungen durch das Haustürwiderrufgesetz, auch wenn derselbe Gesetzgeber ihm dann später im Büro nun in seiner Eigenschaft als Rechtsanwalt, also Unternehmer, bei allen Entscheidungen die größtmögliche Umsicht abverlangt.

Sobald ein Mensch also als Verbraucher handelt, wird ihm unterstellt, dass er nur eine bestimmte Menge an Informationen verarbeiten kann (information overload) und oft nicht immer rational (Spontan-/Impulskauf) handelt. Denn aus Sicht des Verbraucherschutzes hat sich das Leitbild eines schutzbedürftigen Verbrauchers eingebürgert, der den Anbietern von Produkten und Dienstleistungen unterlegen ist.

1.2 Wie ist ein Verbraucher geschützt?

Das Bürgerliche Gesetzbuch schützt den Verbraucher dann, wenn er mit einem Unternehmer einen Vertrag abschließt bei

- Haustürgeschäften (§§ 312, 312a),
- Fernabsatzverträgen (§§ 312b-d),
- Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312e),
- dem Verbrauchsgüterkauf (§§ 474-479),
- Time-Sharing-Verträgen (§§ 481-487) den
- Verbraucherdarlehensverträgen (§§ 491-498), über
- Finanzierungshilfen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (§§ 499-504),
- Ratenlieferungsverträgen (§ 505),
- Wohnraummietverträgen (§§ 549-577a) und
- unangemessene Allgemeine Geschäftsbedingungen (§§ 305-310).

Auch das öffentliche Recht kennt Verbraucherschutzgesetze, die meist Hersteller und Händler verpflichten, bestimmte Mindeststandards im Hinblick auf Rohstoffe, sonstige Ausgangsmaterialien oder Zusatzstoffe oder auch im Hinblick auf Herstellungsverfahren oder Verpackungen einzuhalten.

Mit neuen Regelungen hat die EU Verbraucherinteressen weiter gestärkt. So sollen etwa die so genannten Roaminggebühren für das Telefonieren in den europäischen Mobilfunknetzen gesenkt werden. Ein europäischer Zahlungsraum soll das Geldüberweisen genauso einfach machen, wie im eigenen Land. Und das europäische Biosiegel soll Lebensmittelsicherheit nach deutschem Vorbild fördern.

3. Wie kann der Verbraucher seine Rechte durchsetzen?

Der Verbraucher scheint also hinlänglich geschützt. Er erfährt aber in den meisten Fällen die bittere Einsicht in seine tatsächliche Ohnmacht, wenn er selbst die ihm doch reichlich geschenkten Privilegien oder seine Verbraucheransprüche durchsetzen will.

Dies geschieht immer dann, wenn sich der Unternehmer schlicht weigert, die Ansprüche des Verbrauchers anzuerkennen oder weil der Verbraucher keine rechtliche Möglichkeit erhält, seine Rechte selbst durch wirksame und schnelle Instrumente wie zum Beispiel durch eine Abmahnung durchzusetzen. Dies scheint man dem schutzbedürftigen Verbraucher nicht zuzutrauen und überlässt dieses Recht ausschließlich eigens zu diesem Zweck gegründeten Verbraucherschutzverbänden.

Hierzu nur einige Beispiele :

- Das Verbrauchsgüterkaufrecht regelt in § 475 BGB, dass die gesetzlichen Mängelansprüche des Verbrauchers, der eine bewegliche Sache von einem Unternehmer kauft, auch individualvertraglich so gut wie nicht beschränkt werden können. Einige Verkäufer (die Großen) sind bei Mängeln auch sehr kulant aber viele anderen verweigern ihren Käufern bei Mängeln die elementarsten Rechte. So verweisen viele Verkäufer auf ihre AGB und behaupten unrichtigerweise, sie dürften entscheiden, dass die Ware zunächst zum Hersteller zur Reparatur geschickt werden muss. Ein Neulieferungsanspruch bestehe nicht.
- Die Lufthansa verwendet unwirksame AGB, (wie bereits mehrfach gerichtlich festgestellt) und verweigert Kunden, die den Hinflug nicht angetreten haben, den bereits bezahlten Rückflug (so selbst erlebt von der Verfasserin dieses Beitrags).
- Airberlin überbucht einen Flug und nennt nur äußerst renitenten Reisenden so diskret, dass die anderen nichts mitbekommen, eine Adresse bei der sie einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 125 Euro geltend machen können (wohl auch nicht wirksam!). Will der Kunde diesen Betrag in Anspruch nehmen, antwortet niemand auf Briefe, Faxe und Emails. Das Telefon ist nicht besetzt (eigene Erfahrung der Verfasserin dieses Beitrags!)
- Arcor zieht jeden Monat ohne Berechtigung 15 Euro von einem Konto ab. Sie antworten nicht auf Mails, Briefe und Faxe. Eine telefonische Kontaktaufnahme ist faktisch nicht möglich, da der Kunde bei astronomischen Mehrwertgebühren stundenlang bei Pausenmusik mit Folterqualität im Telefonsystem des Anbieters versauert.
- 1und1 ermöglicht einen W-Lan Anschluss und schreibt in seinen Lieferbedingungen, dass der Kunde, sollte der Anschluss nicht funktionieren, sich bei einer Mehrwertnummer für 75 cent die Minute beschweren könne (völlig unwirksam!).
- Ein Spammer überschüttet einen Verbraucher mit Mails und hört damit auch nach wiederholten Aufforderung nicht auf.

In allen diesen Fällen könnte ein **Wettbewerber** des die Verbraucherrechte mit Füßen tretenden Unternehmers diesen aufgrund der oben aufgeführten Missachtung des Verbraucherschutzes und damit wettbewerbswidrigen Verhaltens sofort abmahnen und würde auch angesichts der hohen Gebühren einen willigen Anwalt finden, der die Unterlassung des verbraucherschutzwidrigen Verhaltens sofort durchsetzt. Darüber hinaus könnte er sich auch gegen Spams, die direkt an ihn gerichtet sind, gezielt durch eine Abmahnung zu Wehr setzen.

Die Abmahnung, deren Kosten der Abgemahnte zu übernehmen hat, ist ein scharfes und schnelles Mittel zur Durchsetzung von Ansprüchen. Dieses Instrument wird aber nur in die Hände **der Unternehmer** gelegt.

Der **Verbraucher** hat dagegen nur die Wahl, den mühseligen und langwierigen Weg über die Zivilgerichte zu beschreiten. Er hat hier alle Kosten vorzufinanzieren. Angesichts der in den meisten Fällen aber doch sehr geringen Streitwerte wird er darüber hinaus kaum einen Rechtsanwalt begeistern können, sich seiner Sache anzunehmen. Er ist also, will er kein Michael Kolhas sein, gezwungen, sich in sein Schicksal zu fügen.

Eine Möglichkeit der Abmahnung besteht für den Verbraucher selbst nicht. Diese Möglichkeit haben nur Verbraucherschutzverbände.

Fazit

Das Verbraucherschutzrecht meint es gut mit dem Verbraucher und beschenkt ihn mit vielerlei Privilegien. Die effektive Durchsetzung und Überwachung des gesetzlich gewährten Verbraucherschutzes liegt aber letztlich in den Händen von Verbraucherschutzverbänden. Der Verbraucher selbst ist insbesondere bei kleineren Streitwerten so gut wie ohnmächtig.

Autor:

RAin Elisabeth Keller-Stoltenhoff

Rechtsanwältin