

Berlin, 23. August 2018

Stellungnahme des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) zum Entwurf des Bundesrats „Gesetz zur Stärkung des Verbraucherschutzes bei Telefonwerbung“

Über den CCV

Der Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), gelistet beim Deutschen Bundestag und im EU-Transparenzregister, ist die Stimme der deutschen Call- und Contactcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister. Zu dem Wirtschaftszweig mit etwa 540.000 Beschäftigten zählen neben eigenständigen Service- auch Inhouse-Callcenter in Unternehmen sowie Zulieferer und Berater. Als größter Verband der Branche vertreten wir die Interessen von Unternehmen sowie Beschäftigten gegenüber Politik und Öffentlichkeit.

Call- und Contactcenter sind in fast allen Wirtschaftszweigen anzutreffen. Sie garantieren den Kunden einen umfassenden Service, von der Bestellung über den Support bis hin zur Gewährleistung und der Durchsetzung von Verbraucherrechten. Deutschlandweit erfolgen täglich etwa 25 Millionen Kundenkontakte auf diesem Wege.

Ihr CCV-Ansprechpartner: Constantin Jacob, CCV-Leiter Recht & Regulierung, Verbandsjuristiar
(Tel.: 030-206 13 28 11, constantin.jacob@callcenter-verband.de)

Ausgangslage

2013 wurde mit dem „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ ein Textformerfordernis für Gewinnspieleintragungsdienste eingeführt. Dieses Gesetz wurde 2016 evaluiert. Die Ergebnisse dieser Evaluierung wurden im März 2017 veröffentlicht. Am 27. April 2018 (*Bundesratsdrucksache 121/18*) beschloss der Bundesrat eine Ausweitung des Textformerfordernisses. Der Gesetzentwurf sieht vor, dass Verbraucher alle am Telefon geschlossenen Verträge zu deren Wirksamkeit nachträglich in Textform bestätigen müssen, wenn das Telefonat vom Unternehmer oder einer in seinem Namen oder Auftrag handelnden Person zum Zwecke der Werbung veranlasst wurde (§ 312 c Abs. 3 BGB-Entwurf). Bereits im Mai 2017 (*Bundesratsdrucksache 181/17*) brachte der Bundesrat einen gleichlautenden Entwurf in den Bundestag ein. Aufgrund des Endes der damaligen Legislaturperiode wurde diese Initiative im Bundestag nicht mehr beraten. In einer am 26. Juni 2017 veröffentlichten Erwiderung (*Bundestagsdrucksache 18/12798*) äußerte die frühere Bundesregierung jedoch ihre Skepsis gegenüber der Bundesratsinitiative und verwies auf die „Evaluierung des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken“. Der Bundesregierung erschien es „nicht hinreichend gesichert, dass die im Gesetzentwurf des Bundesrates gewählten rechtlichen Regelungen die angestrebte Wirkung entfalten werden und die gebotene Rechtssicherheit schaffen.“ In ihrer Stellungnahme vom 6. Juni 2018 (*Bundestagsdrucksache 19/2538*) zeigte sich die aktuelle Bundesregierung abermals skeptisch und nahm im Grundsatz Bezug auf die letztjährige Erwiderung. Nach dem Willen der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen soll der Bundestag die Bundesregierung auffordern, einen Gesetzentwurf für die Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und untergeschobener Verträge vorzulegen (*Bundestagsdrucksache 19/3332*).

Rechtliche Würdigung

Gesetzsystematische Erwägungen

Das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ betrifft Gewinnspieleintragungsdienste. Gewinnspielverträge unterscheiden sich jedoch grundlegend von den übrigen Verträgen des BGB bzw. von den gängigen Verträgen sui generis. So versagt der Gesetzgeber in § 762 BGB Spiel und Wette eine Selbstverständlichkeit des Vertragsrechts: Im Rahmen solcher Verträge wird keine Verbindlichkeit begründet, soweit keine staatliche Genehmigung im Sinne des § 763 BGB vorliegt. Es besteht aus sozialpolitischen Gründen eine nachvollziehbare gesetzgeberische Abwertung dieser Vertragsart. Auch tragen Gewinnspieldienste nichts zu den Grundbedürfnissen der Verbraucher bei, erbrachte Leistungen sind in der Regel wertlos.

Dies gestaltet sich bei Kaufverträgen, Reiseverträgen, Verträgen über Telekommunikationsdienstleistungen sowie Energieversorgung etc. anders. Diese begründen gegenseitige Verbindlichkeiten, sind sozialpolitisch nicht abgewertet, der Verbraucher erhält eine Gegenleistung und sie dienen teilweise den Grundbedürfnissen bzw. der Daseinsvorsorge.

Während das Textformerfordernis für Gewinnspieleintragungsdienste folglich eine Vertragsart betrifft, die vom Gesetzgeber bewusst mit einem gewissen Stigma belegt wurde, ist die Ausweitung auf alle weiteren Vertragsarten abzulehnen.

Dem CCV ist im Übrigen auch nach fünf Jahren kein Verfahren bekannt, in dem ein Gewinnspiel aufgrund der im Jahr 2013 durch das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftsbedingungen“ erfolgten Änderungen gerichtlich angegriffen wurde.

2

Zudem würden für dieselben Vertragstypen verschiedene Voraussetzungen für einen wirksamen Vertragsschluss bestehen. Dies stellt ein juristisches Novum im deutschen Recht dar und verkompliziert die Rechtslage für einen Laien: Für vom Verbraucher veranlasste Vertragsschlüsse bestünde kein Textformerfordernis, sie wären demnach nicht zunächst schwebend unwirksam. Die vom Unternehmer veranlassten Vertragsschlüsse desselben Typs wären hingegen schwebend unwirksam, bis der Verbraucher den Vertrag in Textform bestätigt. Sprich: Dieselben Vertragstypen wären an verschiedene Wirksamkeitsvoraussetzungen gebunden. Dies stellt keinen transparenten und ohne juristische Kenntnisse nachvollziehbaren Verbraucherschutz dar.

Die vorherigen Ausführungen gelten ebenfalls sinngemäß, wenn sich der Gesetzgeber dazu entscheidet, nur einzelne Vertragsarten – z. B. Energieversorgungsverträge – einem Textformerfordernis zu unterwerfen.

Widerrufsrecht und Missbrauch

Verbraucher haben ein umfassendes Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen (§§ 355 ff BGB). Sie können innerhalb von 14 Tagen widerrufen, sobald der Unternehmer auf das Widerrufsrecht hinweist. Wurde der Verbraucher auf sein Widerrufsrecht nicht hingewiesen, beträgt die Widerrufsfrist gemäß § 356 BGB gar zwölf Monate und 14 Tage. Der Verbraucher ist folglich umfassend geschützt.

Wenn neben dem Widerrufsrecht zusätzlich ein Textformerfordernis besteht, verkompliziert dies die Rechtslage: Das Nebeneinander von Widerrufsrechten und Bestätigungslösung ist komplex, der Verbraucher verliert den Überblick über die ihm zustehenden Rechte und deren Unterschiede in der Rechtsausübung sowie Rechtsfolge. Die Rechtslage wird zuungunsten des Verbrauchers verkompliziert. Das Lauterkeitsrecht als Teil des Wettbewerbsrechts würde zudem noch stärker weg vom Unternehmens-, hin zum Verbraucherschutzrecht transformiert.

Der Verbraucher ist durch sein umfassendes Widerrufsrecht ausreichend geschützt. Wer dieses Recht nicht nutzt, wird sich auch nicht im Rahmen eines Textformerfordernisses auf die Unwirksamkeit berufen.

Das bestehende Widerrufsrecht hat bereits zahlreiche Missbrauchsfälle zur Folge, indem Verbraucher bestellte Waren nach kurzer Benutzung oder Kopie wieder zurücksenden. Durch die im Entwurf

angedachte Regelung des § 312 c Abs. 4 BGB-Entwurf, wonach Unternehmer ggf. bereits erbrachte Leistungen nicht zurückfordern können, wird eine weitere Möglichkeit des Missbrauchs geschaffen.

Schwebende Unwirksamkeit und Konkurrenzsituation

Die Verträge sind durch ein Textformerfordernis schwebend unwirksam. Dies bedeutet einen Mehraufwand sowohl auf Unternehmer- als auch auf Verbraucherseite und bedingt Verzögerungen bei der vom Verbraucher regelmäßig gewünschten (zeitnahen) Leistungserbringung.

Angebote wie Amazon Prime mit teils taggleicher Lieferung florieren. Dies spiegelt das Bedürfnis der Verbraucher wieder. Ein Textformerfordernis verschärft insofern die Konkurrenzsituation zwischen Onlinehandel und den dann schwerfälligen telefonischen Bestelldiensten.

Schriftliche Form bei Vertragsschluss

Gemäß Art. 246 a § 4 Abs. 2 EGBGB ist dem Verbraucher bei einem Vertragsschluss der Vertragstext in schriftlicher Form oder in Textform zur Verfügung zu stellen, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wird. Auch dies bietet dem Verbraucher entsprechende Transparenz nicht zuletzt zugunsten seines ohnehin bestehenden Widerrufsrechts sowie einer Warnfunktion.

Dauerschuldverhältnisse

Bei Dauerschuldverhältnissen wie z. B. Energieversorgungsverträgen hat ein Textformerfordernis gravierende negative Folgen.

Wurde bereits mit der Vertragsdurchführung begonnen, etwa mit der Energieversorgung (in diesem Fall Erstverträge), und der Vertrag ist schließlich formunwirksam, so ist der Verbraucher nicht von der Zahlungspflicht befreit. Vielmehr kommt in diesem Fall ein Wertersatz im Rahmen der Rückabwicklung nach Bereicherungsrecht in Frage; mit einer entsprechend komplizierten Ermittlung der Höhe sowie Rückzahlungspflichten des Verbrauchers (inklusive bspw. zuvor aufgrund einer bestimmten Vertragslaufzeit gewährte Rabatte). Dies ist nicht im Sinne des Verbrauchers und entspricht nicht dem Schutzzweck des Verbraucherschutzes.

Beweislast

§ 312 c Absatz 3 Satz 2 BGB-Entwurf enthält eine Beweislastregel, wonach es einer Genehmigung des Vertrags durch den Verbraucher nicht bedarf, wenn das Telefonat nicht von dem Unternehmer oder einer in seinem Namen oder Auftrag handelnden Person zum Zwecke der Werbung veranlasst worden ist. Der Unternehmer muss demnach beweisen, dass es sich bei dem Telefonat nicht um einen Werbeanruf gehandelt hat. Daraus folgen erhebliche Beweisschwierigkeiten. Der Beweis, dass ein Anruf vom Verbraucher ausging, kann durch das Unternehmen im Wesentlichen nur durch entsprechende betriebsinterne Vermerke oder Aussagen von Mitarbeitern geführt werden. Dies verkompliziert entsprechende Prozesse, denn Folge einer solchen Regel ist, dass ein- und derselbe am Telefon geschlossene Vertrag – je nach Umständen – verschiedenen Formanforderungen unterliegt, was der Rechtssicherheit – auch für Verbraucher – nicht zuträglich ist. Zudem bestehen schwierige Abgrenzungsfragen, beispielsweise wie mit (z. B. durch Anschreiben) provozierten Anrufen des Verbrauchers oder Unternehmeranrufen aufgrund einer Rückrufbitte seitens des Verbrauchers umzugehen ist.

Steht der Verstoß gegen das UWG im Raum, führt dies zu einer schwierigen Beweissituation und einer unübersichtlichen Rechtslage. Das Widerrufsrecht entspricht am ehesten dem Wunsch des Verbrauchers, Vertragsabschlüsse per Telefon vornehmen zu können, ohne dabei Risiken aus dem Kauf eines ungeprüften Produkts oder einer Dienstleistung ausgesetzt zu sein.

Benachteiligung von ganzen Bevölkerungsgruppen

Ein mit der Nichtigkeitsfolge des § 125 S. 1 BGB ausgestattetes Textformerfordernis bedeutet aufgrund der schwebenden Unwirksamkeit sowie der Beweislast Rechtsunsicherheit für den Unternehmer. Es existiert die Gefahr, dass Unternehmer künftig von der Möglichkeit telefonischer Bestellungen Abstand nehmen. Dies hat gravierende Folgen für Personen, die eine schnelle rechtsgeschäftliche Kommunikation bevorzugen, aber kein Internet nutzen (z. B. Senioren, [funktionale] Analphabeten). Es besteht insoweit die Befürchtung, dass ganze Bevölkerungsgruppen benachteiligt werden.

Medienbruch

Ein sogenannter „Medienbruch“, also der Verweis auf ein anderes Kommunikationsmittel als das ursprüngliche, ist juristisch oftmals, etwa im Bereich des Wettbewerbsrechts, unerwünscht und nur unter bestimmten Bedingungen zulässig. Das Textformerfordernis stellt solch einen Medienbruch dar. Es läuft den Vorteilen moderner Dienstleistungskonzepte und technischen Entwicklungen zuwider. Häufig wird der telefonische Kontakt gesucht, um auf unkompliziertem Weg eine schnelle Lösung zu finden. Das Erfordernis einer Bestätigung in Textform verkompliziert den Vertragsabschluss in einer Weise, die meist von keiner Vertragspartei gewollt ist.

Würdigung der Motive

4

Evaluierung des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken

Im Jahr 2016 wurde eine umfassende „Evaluierung der verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ durchgeführt. Dieses Gutachten wurde im März 2017 veröffentlicht. Der Bundesrat wies in seiner Begründung im Mai 2017 unzutreffend darauf hin, dass die Evaluierung noch immer nicht stattgefunden habe; obwohl die Evaluierung längst durchgeführt und das Gutachten bereits zwei Monate zuvor veröffentlicht wurde. Der im April 2018 erneut vom Bundesrat vorgelegte Gesetzentwurf nahm unmittelbar Bezug auf die damalige Initiative.

Die Gutachter der Evaluierung (Professoren der Rechtswissenschaft) sehen ein Textformerfordernis im Gegensatz zum Bundesrat äußerst skeptisch. Die Sachverständigen erachten dieses als keine verbraucherfreundliche Lösung. Auch der Rückgriff auf eine Dokumentationspflicht für Call- und Contactcenter stellt laut Gutachter in der Praxis einen bürokratischen Mehraufwand dar und kann die Bundesnetzagentur als aufsichtsführende Behörde nur unwahrscheinlich entlasten.

Beschwerdezahlen bei der Bundesnetzagentur

Eines der vorgebrachten Hauptargumente für die Einführung eines Textformerfordernisses sind die Beschwerden bei der Bundesnetzagentur. Diese waren in den vergangenen Jahren sinkend, stiegen jedoch – wie aus dem Jahresbericht 2017 der Bundesnetzagentur hervorgeht – zuletzt wieder an. Diese veröffentlichten Zahlen taugen mangels Validität jedoch nicht als Grundlage für die Einführung eines alle Marktteilnehmer einschränkenden Instruments wie dem Textformerfordernis. Nur anhand der Brutto-Beschwerdezahlen lässt sich keine tatsächliche Zunahme des Problems unlauterer Werbeanrufe ableiten.

Einerseits wird in dem Jahresbericht nicht zwischen begründeten und unbegründeten, substantiiert und unsubstantiiert vorgetragenen Beschwerden differenziert. Aufgrund der sehr unübersichtlichen Rechtslage im UWG, die dazu führt, dass es Verbrauchern schwer fällt, zwischen rechtmäßigen und unrechtmäßigen Kontaktaufnahmen zu unterscheiden sowie eigene Anruferwilligungen einzuschätzen, wäre eine Differenzierung der Bundesnetzagentur erforderlich, um diese Zahlen heranziehen zu können. Nach Erfahrungen des CCV dürfte ein Großteil der Beschwerden tatsächlich unbegründet sein, d.h. die zugrunde liegenden Anrufe sind legal.

Andererseits benennt die Bundesnetzagentur in ihrem Bericht ihre erweiterte Veröffentlichungspraxis als einen Grund für den Anstieg. Schon die Gutachter der „Evaluierung der Verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ sprachen 2017 von einem deutlichen kausalen Zusammenhang zwischen einer verstärkten Berichterstattung und der Steigerung des Beschwerdeaufkommens. Es ist nicht von der Hand zu weisen, dass dieser Zusammenhang besteht. Aus diesem Grund ist es umso wichtiger, dass die Bundesnetzagentur künftig zwischen begründeten und unbegründeten Beschwerden differenziert, bevor markteinschränkende Maßnahmen angedacht werden.

Zudem besteht zwischen der Zahl der Beschwerden und der Zahl der Verfahrenseinleitungen sowie Bußgeldbescheide eine erhebliche Diskrepanz, welche ebenfalls von den Gutachtern der „Evaluierung der Verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ angesprochen wird. Dies lässt erahnen, dass es auch viele unbegründete Beschwerden gibt.

Auch lässt sich aus den Zahlen nicht ableiten, ob die vermeintlich unzulässige Telefonwerbung von einer Hand voll Anbieter veranlasst wird oder ob es sich bei unzulässiger Telefonwerbung um ein weitverbreitetes Phänomen handelt. Die typischerweise von der Bundesnetzagentur aufgegriffenen Fälle betreffen nicht einzelne Anrufe, sondern Werbekampagnen mit unzähligen Anrufen bei tausenden Verbrauchern.

Darüber hinaus relativieren sich die Beschwerdezahlen bei der Bundesnetzagentur, wenn bedacht wird, dass es zu ca. 25 Millionen Kundenkontakten am Tag und damit etwa neun Milliarden im Jahr in Deutschland kommt.

Weiterhin gibt der Jahresbericht der Bundesnetzagentur keine Auskunft darüber, wie hoch der Anteil von Werbeanrufen aus dem Ausland ist. Gerade solche Anrufe, oft mit strafrechtlicher Relevanz, stellen ein großes Problem dar und können mit einem Textformerfordernis nicht effektiv bekämpft werden.

Die Bundesnetzagentur schlüsselt ferner die Beschwerdezahlen nicht nach einzelnen Branchen auf, sondern benennt nur besonders betroffene Wirtschaftszweige.

All diese genannten Unsicherheiten führen dazu, dass die Beschwerdezahlen der Bundesnetzagentur nicht valide sind und keine Grundlage für eine markteinschränkende Gesetzgebung darstellen, welche die wirtschaftlich sehr bedeutende Call- und Contactcenter-Branche erheblich treffen würde.

Alternativen

Der aktuelle Koalitionsvertrag sieht vor, Verbraucher besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen sowie Kostenfallen zu schützen. Ein an sich nachvollziehbarer Ansatz. Allerdings darf dies nicht zulasten des Geschäftsverkehrs etwa in Gestalt des durch den Bundesrat nunmehr wieder beschlossenen weitreichenden Textformerfordernisses gehen. „Schwarze Schafe“ müssen sanktioniert und die Verbraucher vor diesen geschützt werden. Nicht aber durch eine Verkomplizierung bewährter Prozesse, welche die vielen redlichen Unternehmer sowie die Verbraucher einschränken.

Verbesserte Ausstattung der Bundesnetzagentur

Die Gutachter der „Evaluierung der Verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ hielten fest, dass in der Bundesnetzagentur eine erhebliche Diskrepanz zwischen dem ermittelten Personalbedarf und dem tatsächlich vorhandenen Personal besteht. Die Bundesnetzagentur verfolgt mit einer relativ dünnen Personalausstattung eine hohe Anzahl von Beschwerden und führt eine im Verhältnis dazu kleine Anzahl von Bußgeldverfahren durch. Diesem Missstand muss mit einer besseren Ausstattung der Bundesnetzagentur begegnet werden.

Verbesserte Ausstattung von Ermittlungsbehörden

Die institutionelle Situation in den Staatsanwaltschaften muss verbessert werden. Insbesondere muss die Bildung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften auf Landesebene mit entsprechender spezialisierter personeller sowie technischer Ausstattung vorangetrieben werden.

Internationale Befugnisse bei Delikten mit Auslandsbezug

Betrugsdelikte aus dem Ausland stellen das größte Problem dar und können nur mit umfassenden Mitteln bekämpft werden. Diese Fallgruppe kann mithilfe eines Textformerfordernisses nicht beseitigt werden. Hier müssen vielmehr Bundesnetzagentur und Ordnungsbehörden mit erweiterten internationalen Befugnissen sowie besseren technischen Möglichkeiten ausgestattet werden. Es ist daher sinnvoller, dass die Bundesnetzagentur und die Ordnungsbehörden auf internationaler Ebene mit den zuständigen Behörden anderer Länder enger zusammenarbeiten, um dem eigentlichen Kernproblem unzulässiger Telefonanrufe Herr zu werden.

Änderung des Rechtswegs

Die Gutachter der „Evaluierung der Verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ stellten fest, dass von der Bundesnetzagentur festgelegte Bußgelder teils signifikant durch das aktuell zuständige Amtsgericht Bonn herabgesetzt wurden. Diese Rechtsprechung ist jedoch kaum nachvollziehbar, da die Beschlüsse regelmäßig ohne Begründung gemäß § 72 Abs. 6 OWiG ergehen. Nach dem Eindruck der Bundesnetzagentur wechseln die mit § 20 UWG befassten Richter zudem häufig.

Angesichts der aufgezeigten Problematik bei der amtsgerichtlichen Überprüfung von Bußgeldbescheiden wird empfohlen, das Amtsgericht Bonn von diesen Verfahren zu entlasten und eine Sonderzuweisung zu einem anderen Gericht als Eingangsinstanz vorzunehmen. Infrage kommen insbesondere die Kammer für Handelsachen beim Landgericht oder – wie in Wettbewerbsfragen, die vom Bundeskartellamt entschieden werden – die Kartellsenate des Oberlandesgerichts Düsseldorf. Diese entscheiden auch bereits über energiewirtschaftliche Regulierungsverfügungen der Bundesnetzagentur.

Fazit

Es besteht keine Lücke im Rechtsschutz, Verbraucher sind vor ungewollten Verträgen durch ein umfassendes und ausreichendes Widerrufsrecht vollumfänglich geschützt. Ein Nebeneinander mehrerer Verbraucherrechte verkompliziert die Rechtslage zu Lasten des Kunden. Eine Ausweitung des Textformerfordernisses dient nicht dem Verbraucherschutz, sondern widerspricht unserer modernen Dienstleistungsgesellschaft, trägt technischen Entwicklungen nicht Rechnung, ist juristisch fragwürdig, verkennt die wirtschaftliche Bedeutung unseres Wirtschaftszweigs und verkompliziert bewährte, anerkannte und einer breiten Bevölkerungsschicht offenstehende Bestellprozesse. Der Vertragsschluss wird zulasten des Verbrauchers erschwert, gerade auch für technisch weniger versierte Mitbürger sowie Bevölkerungsgruppen wie Senioren und (funktionale) Analphabeten. Das Textformerfordernis schränkt alle Marktteilnehmer, Kunden und Unternehmen gleichermaßen, unverhältnismäßig stark ein. Dagegen werden durch ein Textformerfordernis kriminelle und unseriöse Werbende nicht verhindert.

Eine Gesetzesänderung scheint der bequemste Weg: Die aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen reichen jedoch aus, um einen hohen Verbraucherschutzstandard zu gewährleisten. Nur müssen diese auch mit adäquater personeller und technischer Ausstattung sowie einer fachnahen gerichtlichen Zuständigkeit durchgesetzt werden.

Der Verbraucherschutz ist dem CCV ein fundamentales Anliegen. Entsprechend wurde z. B. gemeinsam mit dem Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV) und in Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur bereits 2007 ein Kodex erstellt, der verbindliche Regeln für das Telefonieverhalten festlegt und dessen selbstregulierenden Statuten 2016 nochmals verschärft wurden.

Dem CCV ist als Stimme der Branche an einem konstruktiven Dialog mit Politik und Verbraucherschutz gelegen, um gemeinsam sinnvolle Marktregeln zu schaffen, welche allen Marktteilnehmern gerecht werden. Denn Kundenservice darf auch kein rechtlicher Hindernislauf sein. Aus diesem Grund steht der CCV für einen Dialog mit Politik und Verbraucherschutz bereit, um die Sichtweise unserer Branche vorzustellen und alternative Lösungsansätze zu diskutieren.

In ihrer aktuellen Erwiderung betont die Bundesregierung, sie habe in den vergangenen Monaten bereits Gespräche auf verschiedenen Ebenen geführt. Das Textformerfordernis ist eine originäre und existenzielle Frage für Call- und Contactcenter. Der CCV ist die Stimme dieser Branche und verfügt über eine entsprechende Expertise. Leider erhielten wir zuletzt am 1. Juni 2017 im Rahmen der Vorstellung der Ergebnisse der „Evaluierung des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz die Gelegenheit, diese einzubringen. Wir stehen der Bundesregierung, dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, den Bundestagsfraktionen, den Mitgliedern des Bundestagsausschusses für Recht und Verbraucherschutz sowie allen Bundestagsabgeordneten sehr gern für Gespräche, Gremien und Anhörungen zur Verfügung:

Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)
Constantin Jacob
Leiter Recht & Regulierung, Verbandsjurist
Zimmerstraße 67
10117 Berlin
Tel.: 030-206 13 28 11
constantin.jacob@callcenter-verband.de

7

Berlin, 23. August 2018

Dirk Egelseer
CCV-Präsident
Vorstand Recht & Regulierung

Constantin Jacob
CCV-Leiter Recht & Regulierung
Verbandsjurist