



# Die Lobbyarbeit des CCV – Für Ihr Unternehmen!



Constantin Jacob  
Leiter Recht und Regulierung  
Verbandsjustitiar

CCV-Regionaltreffen  
Nord, 10.12.2019  
Cell it!, Hamburg



# Bestätigungslösung

- Mehrere Gesetzesinitiativen, die die Bestätigungslösung beinhalten
- Bestätigungslösung = Verbraucher müssen am Telefon geschlossene Verträge zu deren Wirksamkeit nachträglich in Textform bestätigen
- Textform (§ 126b BGB) = es genügt jede lesbare, dauerhafte Erklärung; beispielsweise SMS, E-Mail, Fax
  - Exkurs: Schriftform (§ 126 BGB) = eigenhändig durch Namensunterschrift oder mittels notariell beglaubigten Handzeichen (§ 40 BeurkG)
- Hauptgrund für Gesetzesinitiativen: steigende Beschwerdezahlen bei der Bundesnetzagentur

# Vertragsschluss

- Voraussetzung für das Zustandekommen von Verträgen:
  - zwei übereinstimmende Willenserklärungen
  - „Angebot & Annahme“
- Bei den meisten Vertragsarten sind keine besonderen Wirksamkeitsvoraussetzungen erforderlich; Ausnahme z. B.: Grundstückskauf (notarielle Beurkundung)
- Bei der Wirksamkeit setzt die Bestätigungslösung an:
  - geschlossener Vertrag erst wirksam, wenn er in Textform bestätigt wird („schwebende Unwirksamkeit“)

# Bundesrat

- Bundesratsinitiativen 2017 und 2018
  - Bestätigungslösung für von Unternehmern veranlasste Anrufe (Outbound) bei allen Vertragsarten
- CCV verfasste hierzu Stellungnahme:
  - Adressaten u .a. Bundesrat, Abgeordnete und Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)
- Gespräch mit Staatssekretär Billen (BMJV):
  - Bundesregierung sieht Initiative sowie Bestätigungslösung für alle Vertragsarten kritisch
  - stellte aber sektorale Bestätigungslösung für Energielieferungsverträge in Aussicht

# Bündnis 90/Die Grünen

- Sommer 2018: Forderung an die Bundesregierung für ein Gesetz gegen unerlaubte Telefonwerbung und unseriöse Geschäftspraktiken; u. a.:
  - Bestätigungslösung bei Werbeanrufen
  - zeitliche Befristung von Einwilligungen
  - höhere Bußgelder im UWG
- Anhörung im Rechtsausschuss des Bundestags am 25.09.2019:
  - CCV als Sachverständiger geladen
  - CCV-Präsident Dirk Egelseer gab Abgeordneten Auskunft
- Antrag chancenlos: Mehrheitsverhältnisse im Bundestag und Bundesregierung verfolgt eigene Pläne

# „Gesetz für faire Verbraucherverträge“

- Federführend: BMJV
- Bislang inoffizieller Referentenentwurf; enthält u. a.:
  - sektorale Bestätigungslösung für Energielieferverträge
  - maximale Laufzeit für Dauerschuldverhältnisse wie z. B. Mobilfunkverträge von einem Jahr (z. Zt. zwei Jahre)
  - umfassende Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten für Einwilligungen für fünf Jahre
  - Befristung von Einwilligungserklärungen auf zwei Jahre
- Neueste Entwicklung:
  - Bundeswirtschaftsministerium widersprach dem Entwurf
  - Entwurf ist somit weiterhin Gegenstand von Verhandlungen zwischen den Ressorts



# Argumente gegen Bestätigungslösung

- Ein Großteil der Beschwerden bei der Bundesnetzagentur ist unbegründet bzw. unsubstantiiert (Behörde hier intransparent)
- Bundesnetzagentur selbst stellt einen Zusammenhang zwischen vermehrter Berichterstattung und erhöhtem Beschwerdeaufkommen fest
- Verbraucher sind durch ein umfassendes Widerrufsrecht geschützt
- Die Bestätigungslösung verkompliziert die Rechtslage
- Medienbruch (anderes Medium [Textform] als das ursprünglich genutzte [Telefon]) + technische Hürde (bspw. Ältere)
- Von der Bundesregierung mit einem Gutachten betraute Rechtswissenschaftler sehen Bestätigungslösung äußerst kritisch
- u. v. m.



# Interessenvertretung durch den CCV

- Stellungnahmen, Positionspapiere
- Pressemitteilungen, Informationen auf der CCV-Homepage, Fachartikel
- CCV als Sachverständiger im Bundestag
- Gespräche mit Ministerien (BMJV, Bundeswirtschaftsministerium)
- Gespräche mit Politikern
- Zusammenarbeit mit anderen Verbänden
- **Informieren Sie sich: [ccv-positionen.de](http://ccv-positionen.de)**

# Weitere Themen für die Branche

- Datenschutz (DSGVO, ePrivacy-Verordnung, Beschäftigten-datenschutz)
- Arbeitsschutz, Arbeitszeit, Sonn- und Feiertagsarbeit
- Arbeits- und Fachkräftemangel, Ausbildung
- Insurance Distribution Directive (IDD)
- Inklusion
- Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295
- Mindestlohn und Tarifvertrag
- Künstliche Intelligenz, Digitalisierung
- **Informieren Sie sich: [ccv-positionen.de](https://www.ccv-positionen.de)**

# Folgen Sie dem CCV auf ...



➤ [twitter.com/ccvev](https://twitter.com/ccvev)



➤ [facebook.com/callcenterverband](https://facebook.com/callcenterverband)



➤ [xing.com/companies/callcenterverbanddeutschlande.v.](https://xing.com/companies/callcenterverbanddeutschlande.v.)



➤ [linkedin.com/company/call-center-verband](https://linkedin.com/company/call-center-verband)



➤ [youtube.com/user/CallCenterVerband](https://youtube.com/user/CallCenterVerband)



# ” CCV

Die Stimme der Branche.



**Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)**  
**Gertraudenstraße 20**  
**10178 Berlin**  
**Fon: +49 (0) 30 2061 328-0**  
**Fax: +49 (0) 30 2061 328-28**  
**Internet: [callcenter-verband.de](http://callcenter-verband.de)**  
**Mail: [info@callcenter-verband.de](mailto:info@callcenter-verband.de)**

