

Antrag

der Abg. Monika Chef u. a. FDP/DVP

und

Stellungnahme

des Ministeriums für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz

Verbraucherschutz, Vermittlung von Telefonverträgen an der Haustüre

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,

die Landesregierung zu ersuchen

zu berichten,

1. wie sie die Praxis namhafter Telefongesellschaften „freie“ Mitarbeiter zu beschäftigen, die am Telefon, in den Fußgängerzonen und vor allem an der Haustüre aktiv Telefonverträge anbieten, beurteilt;
2. ob es zutrifft, dass sich bei den Verbraucherzentralen die Klagen über das teils betrügerische Verhalten dieser Werber häufen und die Verbraucherschutzexperten vor diesen Geschäften warnen und zwischenzeitlich empfehlen, gänzlich von solchen Telefonverträgen an der Haustüre oder auf der Straße abzusehen;
3. inwieweit die von den Verträgen profitierenden Telefongesellschaften das Geschäftsgebaren bzw. die Handlungsweisen ihrer Vertragsvermittler gegen sich gelten lassen oder zumindest dafür Sorge tragen müssen, dass ihre Vermittler seriös arbeiten;
4. wie sich die führenden Telefongesellschaften üblicherweise verhalten, wenn neu geworbene Kunden nach Ablauf des Widerrufsrechts geltend machen, bei Haustürgeschäften überrumpelt, mit falschen Aussagen geködert oder ihnen ein Angebot vermittelt wurde, das sie effektiv nicht nutzen können (z. B. Internetflatrate ohne Netzzugang);

5. welche Möglichkeiten der Verbraucher bei solchen unseriösen Haustürgeschäften hat, abgeschlossene Verträge zu widerrufen oder nach Ablauf der Widerrufsfrist aus solchen Verträgen freizukommen (mit Angabe, wann das Widerrufsrecht beginnt und welche Sonderkündigungsrechte bestehen, z. B. wenn Leistungen nicht nutzbar sind, weil versprochene Leistungen nicht zutreffen oder Leistungen verkauft wurden, die der Kunde nicht in Anspruch nehmen kann);
6. ob sie die derzeitige Gesetzeslage für ausreichend erachtet, bzw. was sich durch die zurzeit auf Bundesebene angestrebte Novellierung des Gesetzes zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes ändert.

01. 06. 2010

Chef, Dr. Bullinger, Berroth, Kluck, Dr. Rülke FDP/DVP

Begründung

Seit der Öffnung des Telekommunikationsmarktes gibt es im Bereich Festnetz und DSL immer mehr Anbieter und vielfältige Produkte. Dies hat zu sinkenden Preisen geführt, der Verbraucher steht aber auch einem nur schwer zu überschauenden Markt gegenüber. Der Wettbewerb auf dem Telefonmarkt belebt das Geschäft. Häufig sind jedoch auch dubiose Anbieter unterwegs, die besonders ältere Menschen ins Visier nehmen.

Seriöse Telefongesellschaften werden darauf achten, dass ihre Mitarbeiter die künftigen Kunden bei Vertragsabschluss nicht benachteiligen. Die Praxis kennt aber auch eine Vielzahl anderer Fälle. Insbesondere bei „freien“ Mitarbeitern, die in der Manier von Drückerkolonnen Hauswerbung betreiben und dabei die Unkenntnis der oft älteren Menschen ausnützen, werden die sonst strengersten Maßstäbe für eigene Mitarbeiter nicht angewandt. In solchen Fällen kommt hinzu, dass – im Gegensatz zu anderen Haustürgeschäften – bei Telefonverträgen die Auswirkungen des Vertrages vom Verbraucher erst mit zeitlicher Verzögerung, meist nach Ablauf des gesetzlichen Widerrufsrechts, wahrgenommen wird.

Stellungnahme^{*)}

Mit Schreiben vom 30. Juni 2010 Nr. 37–4281 nimmt das Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Wirtschaftsministerium und dem Justizministerium zu dem Antrag wie folgt Stellung:

Der Landtag wolle beschließen,

die Landesregierung zu ersuchen

zu berichten,

- 1. wie sie die Praxis namhafter Telefongesellschaften „freie“ Mitarbeiter zu beschäftigen, die am Telefon, in den Fußgängerzonen und vor allem an der Haustüre aktiv Telefonverträge anbieten, beurteilt;*
- 2. ob es zutrifft, dass sich bei den Verbraucherzentralen die Klagen über das teils betrügerische Verhalten dieser Werber häufen und die Verbraucherschutzexperten vor diesen Geschäften warnen und zwischenzeitlich empfehlen, gänzlich von solchen Telefonverträgen an der Haustüre oder auf der Straße abzusehen;*

Zu 1. und 2.:

Der deutsche Telekommunikationsmarkt weist zum Ende des Jahres 2009 38,93 Millionen Telefonanschlüsse und -zugänge in Festnetzen auf. Die Mobilfunkteilnehmerzahl ist zum Jahresende auf 108,25 Millionen gestiegen. Die Zahl der Breitbandanschlüsse betrug Mitte 2009 etwa 25 Millionen, d. h. mehr als 62 % der Haushalte verfügten über einen Breitbandanschluss. Jedes Jahr finden in diesem weitgehend gesättigten Markt viele Millionen Vertragswechsel statt.

Im Jahr 2009 hat die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg rund 500 Verbraucher zu Telekommunikationsverträgen mittels Vertriebsansprache per Telefon, im öffentlichen Raum und an der Haustür beraten. Rund 25 Prozent der Beratungen betrafen Haustürgeschäfte. Die Beratungsfälle zeigen, dass diese Vertriebsform eingesetzt wird, ohne dass der Verbraucher zuvor einen Auftrag erteilt oder anderweitig aktiv um die Leistung eines Telekommunikationsunternehmens ersucht hat. Die Verbraucherzentrale kritisiert bei der Vertriebsform der Haustürgeschäfte insbesondere, dass diese in den dokumentierten und untersuchten Beratungsfällen in besonderer Weise darauf abgezielt hätten, die Verbraucher zum Teil auch mit falschen oder unvollständigen Aussagen und Versprechungen zu überrumpeln, zu überreden oder die Entscheidungsfreiheit der Verbraucher in einem unvorbereiteten Gespräch zu beeinträchtigen. Nach Angaben der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg erwecken an der Haustüre auch viele Vertriebsmitarbeiter den Anschein, Angestellte der Telefongesellschaft zu sein, bei welcher der Verbraucher einen Telefonanschlussvertrag besitzt. Die Vertriebsmitarbeiter würden meist als „freie Mitarbeiter“ spezieller Vertriebsfirmen arbeiten, also Drittfirmen, die von den Telekommunikationsanbietern genutzt werden. Durch Arbeit auf Provisionsbasis würden sie eine umso höhere Provision und damit einen höheren Verdienst erzielen, je höher der Verkaufspreis bzw. der Vertragsabschluss ist.

Die Anwendung der Vertriebsform der Haustürgeschäfte zielt oftmals darauf ab, ein technisch komplexes Produkt (z. B. kombinierter Telefon- und Internetanschluss anstatt eines Analoganschlusses; Mobiltelefon als Endgerät anstatt Festnetzgerät; etc.), welches oftmals auch spezifische Anforderungen an

^{*)} Nach Ablauf der Drei-Wochen-Frist eingegangen.

die private Infrastruktur voraussetzt, zu verkaufen, ohne sich darum zu kümmern, ob die zusätzlich benötigte Infrastruktur, z. B. der internetfähige Computer auch vorhanden ist.

Die Landesregierung weist im Übrigen darauf hin, dass zu den Vertriebswegen der Telekommunikationsunternehmen zunächst die Fachhändler zählen. Weitere Vertriebswege sind das Internet, das Telefon sowie der Direktvertrieb. Die Telekommunikationsunternehmen haben dabei für sich den Anspruch formuliert, besonderen Wert auf eine einwandfreie und seriöse Ansprache aller Kunden zu legen. Dies gelte sowohl für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telekommunikationsunternehmen als auch für die Beschäftigten von beauftragten Dienstleistungsunternehmen und Vertriebspartnern. Um eine einwandfreie Kundenansprache auch im Direktmarketing sicherzustellen, werden nach Aussage der Unternehmen entsprechende, die Qualität sichernde, Maßnahmen eingesetzt. Die Unternehmen wollten hier kein Fehlverhalten dulden und achteten darauf, dass die strengen Vorgaben und Verhaltensrichtlinien auch eingehalten würden.

Die Telekommunikationsunternehmen betonen, dass sie ein großes Interesse daran hätten, ihre Interessenten und Kunden gut zu beraten und langfristig als zufriedene Kunden zu gewinnen und zu behalten. Sie seien nicht daran interessiert, sich durch einige schwarze Schafe, gemessen am gesamten Marktvolumen, ihren guten Ruf beschädigen zu lassen.

3. inwieweit die von den Verträgen profitierenden Telefongesellschaften das Geschäftsgebarren bzw. die Handlungsweisen ihrer Vertragsvermittler gegen sich gelten lassen oder zumindest dafür Sorge tragen müssen, dass ihre Vermittler seriös arbeiten;

Zu 3.:

Nach Einschätzung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg überprüfen die Telefongesellschaften die Art und Weise des Zustandekommens der Verträge nicht.

Ob diese Einschätzung zutrifft, vermag die Landesregierung nicht zu beurteilen. Telefongesellschaften müssen beim Abschluss von entsprechenden Verträgen über Telekommunikationsdienstleistungen mit Verbrauchern die gesetzlichen Vorschriften beachten, die für Fernabsatzverträge und für Haustürgeschäfte gelten. Bei Haustürgeschäften steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu, über das der Unternehmer auch belehren muss. Wichtig ist dabei, dass ein Haustürgeschäft nicht nur beim Abschluss im Bereich einer Privatwohnung, sondern zum Beispiel auch bei Vertragsabschluss im Anschluss an ein überraschendes Ansprechen in der Fußgängerzone vorliegen kann (vgl. § 312 Abs. 1, Abs. 2 BGB; zum Inhalt und den Anforderungen der Belehrung vgl. § 355 Abs. 2 BGB).

Auch beim Abschluss von Telefonverträgen im Internet oder aufgrund von Telefonanrufen steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu, denn in diesem Fall liegt ein sogenannter Fernabsatzvertrag vor. Die Telefongesellschaft als Unternehmer muss den Verbraucher in diesem Fall unter anderem über sein Widerrufsrecht belehren und ihm weitere Informationen zur Verfügung stellen (§§ 312 b Abs. 1, Abs. 2, 312 d Abs. 1, 312 c Abs. 1 und Abs. 2 BGB). Wenn der Unternehmer den telefonischen Kontakt zum Verbraucher veranlasst, muss er bereits zu Beginn des Gesprächs seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Kontakts ausdrücklich offenlegen. Dabei müssen Name und Rechtsform des Unternehmens angegeben werden, das den Vertrag schließen will. Lässt der Unternehmer einen Vertreter oder Vermittler für sich handeln, muss er sich dessen Verhalten in einer Haustürsituation zurechnen

lassen (vgl. Antwort zu 1. und 2.). Das bedeutet: Die Telefongesellschaft kann sich bei einem Haustürgeschäft (also auch bei überraschendem Vertragsangebot in der Fußgängerzone) nicht darauf zurückziehen, ein Widerrufsrecht bestehe deshalb nicht, weil der Kontakt in der Haustürsituation nicht durch eigene Mitarbeiter des Unternehmens oder von ihr ausdrücklich beauftragte, sondern durch „freie Mitarbeiter“ oder durch „unabhängige Vermittler“ zustande gekommen sei. Eine Telefongesellschaft muss also gegen sich gelten lassen, wenn der von ihr eingeschaltete oder für sie tätige Vertragsvermittler bestehende Informationspflichten bei Haustürgeschäften missachtet.

4. wie sich die führenden Telefongesellschaften üblicherweise verhalten, wenn neu geworbene Kunden nach Ablauf des Widerrufsrechts geltend machen, bei Haustürgeschäften überrumpelt, mit falschen Aussagen geködert oder ihnen ein Angebot vermittelt wurde, das sie effektiv nicht nutzen können (z. B. Internetflatrate ohne Netzzugang);

Zu 4.:

Führende Telekommunikationsunternehmen machen für sich geltend, dass sie durchaus bestrebt sind, auch bei einem Widerruf nach Ablauf der gesetzlichen Frist, eine im Einzelfall passende Lösung im Interesse des Kunden zu finden. Auch würden neue Aufträge überprüft, indem der Neukunde zeitnah angerufen werde, und u. a. über die Zufriedenheit mit der Beratung durch den Außendienst befragt werde. Nach Aussage der Unternehmen werde der Auftrag auch storniert, wenn ein Kunde seinen Antrag zurückziehen wolle.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg berichtet aus der Beratungspraxis, dass die Telefongesellschaften sich in den ihr bekannt gewordenen Fällen auf die gesetzlichen Vorgaben zur Widerrufsfrist berufen haben, auch wenn das Produkt entgegen der Zusagen gar nicht nutzbar ist. In Fällen von technischen Störungen oder verzögerter Bereitstellung sei der Eindruck entstanden, dass sich die Unternehmen nicht immer kooperativ verhalten würden. Erst nach Einschalten der Verbraucherzentrale seien in einzelnen Fällen Kulanzlösungen gefunden worden. Es seien der Verbraucherzentrale auch zahlreiche Fälle bekannt, bei denen Telefongesellschaften den fristgerechten Eingang von Widerrufen vonseiten der Verbraucher bestreiten.

5. welche Möglichkeiten der Verbraucher bei solchen unseriösen Haustürgeschäften hat, abgeschlossene Verträge zu widerrufen oder nach Ablauf der Widerrufsfrist aus solchen Verträgen freizukommen (mit Angabe, wann das Widerrufsrecht beginnt und welche Sonderkündigungsrechte bestehen, z. B. wenn Leistungen nicht nutzbar sind, weil versprochene Leistungen nicht zutreffen oder Leistungen verkauft wurden, die der Kunde nicht in Anspruch nehmen kann);

Zu 5.:

Wird ein Verbraucher bei einem Haustürgeschäft durch die Telefongesellschaft oder durch ihr zuzurechnenden Personen arglistig getäuscht und dadurch zum Vertragsabschluss bewogen, kann der Verbraucher seine Vertragsklärung schon nach allgemeinen Vorschriften anfechten und muss den Vertrag dann nicht gegen sich gelten lassen. Das gilt unabhängig vom Bestehen eines Widerrufsrechts und unabhängig davon, ob die Widerrufsfrist bereits abgelaufen ist.

Die Anfechtung wegen arglistiger Täuschung kann zum Beispiel in Fällen relevant werden, in denen die Unterschrift des Verbrauchers erschlichen wird, wenn ihm also aufgrund falscher Angaben des Verhandlungspartners gar

nicht bewusst ist, dass er einen Telefonvertrag abschließt. Wichtig ist dabei, dass auch eine Täuschung durch einen „freien Mitarbeiter“ oder einen „unabhängigen Vermittler“ der Telefongesellschaft rechtlich zuzurechnen ist, wenn dieser maßgeblich am Zustandekommen des Vertrages mitgewirkt hat. Diese Voraussetzung dürfte in der Regel gegeben sein. Der Verbraucher kann deshalb auch anfechten, wenn er von einem „freien Mitarbeiter“ oder Vermittler auf Seiten der Telefongesellschaft arglistig getäuscht und dadurch zum Vertragsabschluss bewogen wurde. Es kommt also nicht darauf an, ob der „Vermittler“ oder „freie Mitarbeiter“ die Vollmacht besaß, im Namen der Telefongesellschaft mit dem Verbraucher den Vertrag direkt abzuschließen, oder ob er den Vertragsabschluss nur vermittelt hat. Im Falle einer arglistigen Täuschung hat der Verbraucher ein Jahr Zeit, seine Vertragserklärung anzufechten und damit den Vertrag zu Fall zu bringen. Die Jahresfrist beginnt erst, wenn der Verbraucher die Täuschung entdeckt.

Daneben steht dem Verbraucher sowohl bei Haustürgeschäften als auch bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht zu, dessen Einzelheiten in den §§ 355 ff. BGB näher geregelt sind. Die gesetzlichen Vorschriften zum Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen wurden durch das „Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie, des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdienstrichtlinie sowie zur Neuordnung der Vorschriften über das Widerrufs- und Rückgaberecht“ vom 29. Juli 2009 (BGBl. I Nr. 49 vom 29. Juli 2009) geändert. Die geänderten Vorschriften gelten seit dem 11. Juni 2010. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage, wenn dem Verbraucher spätestens bei Vertragsschluss eine den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Widerrufsbelehrung in Textform mitgeteilt wird. Wird die Widerrufsbelehrung dem Verbraucher erst verspätet mitgeteilt, beträgt die Widerrufsfrist einen Monat. Die Widerrufsfrist beginnt erst, wenn dem Verbraucher eine den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Belehrung über sein Widerrufsrecht in Textform mitgeteilt worden ist. Wurde der Verbraucher nicht oder nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt, kann er seine Vertragserklärung jederzeit widerrufen. In diesem Fall bestehen keine Widerrufsfristen. Aufgrund zwingender Vorgaben des Europäischen Gemeinschaftsrechts kann also bloßer Zeitablauf bei Fehlen einer Belehrung über das Haustürwiderrufsrecht nicht zum Wegfall des Widerrufsrechts führen.

Wurden dem Verbraucher im Vertrag Leistungen versprochen, die die Telefongesellschaft später nicht oder nicht vertragsgemäß erbringt, so kann der Verbraucher nach erfolgloser Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten. Unter bestimmten Voraussetzungen – etwa bei ernsthafter und endgültiger Verweigerung der Telefongesellschaft, die vertraglich zugesagte Leistung zu erbringen – ist die Fristsetzung sogar entbehrlich und der Verbraucher kann durch Erklärung vom Vertrag zurücktreten. Das Rücktrittsrecht wegen nicht erbrachter Leistungen der Telefongesellschaft kann unter bestimmten Voraussetzungen auch bestehen, wenn es nur um nicht erbrachte Teilleistungen geht. Praktische Bedeutung könnte dies haben, wenn sich bei Vertragsdurchführung herausstellt, dass vertraglich vereinbarte Zusatzfunktionen technisch im Fall des Kunden nicht realisierbar sind. Bei bereits erbrachter Teilleistung (also zum Beispiel bei vertragsgemäßer Bereitstellung eines Telefonanschlusses, aber fehlender Bereitstellung vertraglich zugesagter Zusatzleistungen) kann der Verbraucher nach allgemeinen Regeln grundsätzlich vom ganzen Vertrag zurücktreten, wenn er an der erbrachten Teilleistung kein Interesse hat.

Ebenso kann der Verbraucher unter Berufung auf deliktsrechtliche Vorschriften die Freistellung von den eingegangenen vertraglichen Verpflichtungen verlangen, also letztlich vom Vertrag loskommen, wenn dieser durch eine vorsätzliche Täuschung zustande gekommen ist und wenn dem Verbraucher dadurch ein Schaden entstanden ist. Diese Möglichkeit besteht unabhängig

von der Anfechtbarkeit des Vertrages. Wie bereits ausgeführt, ist Voraussetzung, dass dem Verbraucher ein Schaden entstanden ist (anders als bei der Anfechtung, die keinen Schaden voraussetzt). Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Telefongesellschaft sich nicht pauschal darauf berufen kann, dem verlangten Entgelt stehe eine gleichwertige Gegenleistung gegenüber. Denn nach den allgemeinen Regeln sind bei der Schadensberechnung auch die individuellen Verhältnisse des Betroffenen zu berücksichtigen. Ein Schaden kann auch dann vorliegen, wenn einer Leistung (also z. B. der Zahlung des Entgelts für den Telefonanschluss oder Internetzugang) abstrakt gesehen eine gleichwertige Gegenleistung gegenübersteht, wenn diese Gegenleistung (hier also der Telefonanschluss oder Internetzugang) aber für den Betroffenen nicht oder nicht in vollem Umfang brauchbar ist. Weitere Voraussetzung ist, dass der Verbraucher die Gegenleistung auch nicht in anderer zumutbarer Weise verwenden oder ohne Schwierigkeiten wieder veräußern kann.

Die rechtliche Beurteilung wird in solchen Fällen von den konkreten Umständen des Einzelfalls abhängen. Die Rechtsprechung hat einen Schaden unter Berücksichtigung des sogenannten „persönlichen Schadenseinschlags“ zum Beispiel für den Fall der Bestellung von Zeitschriften angenommen, für die der Besteller keine Verwendung hat.

Nach allgemeinen Regeln besteht bei sogenannten Dauerschuldverhältnissen ein Kündigungsrecht, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, dessen Feststellung allerdings eine Abwägung der beiderseitigen Interessen voraussetzt. In der Regel dürfte in Telefonverträgen außerdem selbst bei Verlängerungsklausel vorgesehen sein, dass sie auch ohne Vorliegen eines wichtigen Grundes zum Ablauf einer vertraglich definierten Vertragslaufzeit gekündigt werden können. Ein bloßer Irrtum des Verbrauchers im Beweggrund (sogenannter „Motivirrtum“) gibt dem Verbraucher dagegen nicht die Möglichkeit, einen Vertrag anzufechten oder zu kündigen. Jeder Verbraucher sollte daher vor Vertragsabschluss prüfen, ob er die angebotene Leistung in Anspruch nehmen kann und will und welchen Preis er dafür bereit ist zu zahlen.

6. ob sie die derzeitige Gesetzeslage für ausreichend erachtet, bzw. was sich durch die zurzeit auf Bundesebene angestrebte Novellierung des Gesetzes zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes ändert.

Zu 6.:

Das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen ist am 4. August 2009 in Kraft getreten (BGBl. 2009 I Nr. 49 vom 3. August 2009, Seite 2413 ff.). Es hat insbesondere zu einer Erweiterung des Widerrufsrechts auf hier nicht einschlägige Vertragstypen geführt (zum Beispiel auf die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten, die Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, sowie die Erbringung „telekommunikationsgestützter Dienste, die auf Veranlassung des Verbrauchers unmittelbar per Telefon oder Telefax in einem Mal erbracht werden“).

Außerdem ist in das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb eine Bußgeldvorschrift eingeführt worden. Danach können Verstöße gegen das Verbot der unerlaubten Telefonwerbung gegenüber Verbrauchern mit einer Geldbuße bis zu 50.000 € geahndet werden. Werbeanrufe sind nur zulässig, wenn der Angerufene vorher ausdrücklich erklärt hat, Werbeanrufe erhalten zu wollen.

Bezogen auf Verträge mit Telefongesellschaften, die ein Verbraucher am Telefon, in der Fußgängerzone oder an der Haustüre abschließt, hat sich durch das 2009 beschlossene Gesetz an dem zuvor bereits bestehenden Widerrufsrecht aber nichts geändert. Der aktuelle Entwurf des Gesetzes zur Anpassung

der Vorschriften über den Wertersatz bei Widerruf von Fernabsatzverträgen sieht vor, die Regelungen des BGB über den Wertersatz im Fall des Widerrufs eines Fernabsatzvertrages entsprechend den Vorgaben im Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom 3. September 2009 verbraucherfreundlich auszugestalten.

Die Landesregierung sieht es als wichtige Aufgabe an, die Verbraucher auf ihre Rechte hinzuweisen. So klärt sie in geeigneten Veranstaltungen über die Rechte auf, die Verbrauchern zustehen, zum Beispiel beim „Senioren-Aktionstag“ der Landesregierung am 1. Oktober 2009 über das Widerrufsrecht im Zusammenhang mit sogenannten „Abofallen“ im Internet.

Darüber hinaus erhalten die Verbraucher Informationen und Hinweise auf dem Verbraucherportal Baden-Württemberg (www.verbraucherportal-bw.de), einer Internetplattform, die gemeinsam vom Ministerium für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz betrieben wird. Ganz aktuell ist hier auch eine Online-Handbuch (www.verbraucherrechte-internet.de) zu Rechtsfragen der Verbraucher verfügbar.

Einen wertvollen Beitrag zur Aufklärung der Verbraucher leisten aus Sicht der Landesregierung auch die Verbraucherzentralen, indem sie auf unseriöse Geschäftspraktiken einzelner Anbieter hinweisen und Verbrauchern entsprechende Empfehlungen geben.

Köberle

Minister für Ländlichen Raum, Ernährung und Verbraucherschutz