



Ausschussdrucksache 21(6)23d
vom 7. November 2025, 17:26 Uhr

Schriftliche Stellungnahme
des Sachverständigen Felix Methmann

Öffentliche Anhörung
zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts
BT-Drucksache 21/1856, 21/2463

Dem Ausschuss ist das vorliegende Dokument in nicht barrierefreier Form zugeleitet worden.

Bestätigungslösung jetzt!

Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

7. November 2025

Verbraucherrelevanz

Im Jahr **2024** wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit über **9.600 Beschwerden** zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst. Damit gehört dieses Verbraucherproblem nach Beschwerden zu ausbleibenden Lieferungen/Leistungen (knapp 13.500 Beschwerden), Fake-Shops (über 10.100 Beschwerden) und online untergeschobenen Verträgen (knapp 9.700 Beschwerden) zu den am häufigsten erfassten Beschwerdegründen in den Verbraucherzentralen.¹ Verträge, die über diesen Vertriebskanal geschlossen werden, stellen nach wie vor ein **ernstzunehmendes Problem** im Verbraucheralltag dar – insbesondere für vulnerable Gruppen wie beispielsweise **ältere Menschen**. Sie sind häufig Ziel unseriöser Vertriebsmethoden, bei denen ihnen während eines Telefonats Verträge, die sie entweder nicht oder nicht in dieser Form abschließen wollten, untergeschoben werden. Die Folge: langfristige Verpflichtungen, die zur finanziellen Belastung werden können. Neben den finanziellen Risiken kann dies auch zu einer zunehmenden Verunsicherung insbesondere älterer Menschen beitragen. Dies kann so weit gehen, dass sich Menschen aus Angst vor unerwünschten Anrufen kaum noch trauen, ans Telefon zu gehen. Diese Entwicklung kann nicht nur ihre Teilhabe am sozialen Leben, sondern auch ihre Erreichbarkeit für wichtige Dienstleistungen und Unterstützungsangebote gefährden.

1. Problemlagen

Die meisten der mehr als 9.600 erfassten Beschwerden bezogen sich dabei auf die Bereiche **Buch/Zeitschrift/Zeitung (27 Prozent), Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie (23 Prozent)**,

¹ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

Stromverträge (19 Prozent), Festnetz-/Internetverträge (8 Prozent) und Mobilfunk-/Internetverträge (6 Prozent).² Die Beschwerden betreffen damit sowohl die Sektoren, die bereits eine gesetzliche Regelung haben, als auch solche Sektoren, die noch keiner sektoralen Regelung unterliegen.

Im Weiteren liegt auch eine Auswertung der Beschwerdestatistik³ der Marktbeobachtung des vzvb für den Zeitraum **Januar 2022 bis Juni 2025**, bezogen auf die Bereiche Strom/Gas, Telekommunikation und Buch/Zeitschrift/Zeitung, vor. Sie zeigt, dass es in allen drei betrachteten Bereichen auch **in jüngster Zeit ein beachtliches Beschwerdeaufkommen** gab. Im Zeitverlauf unterlag der Bereich Strom/Gas dabei größeren Schwankungen, nicht zuletzt aufgrund der Energiepreiskrise 2022/2023. Der Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitung war von vergleichsweise moderaten Schwankungen geprägt. Im Bereich Telekommunikation war das Beschwerdeaufkommen weitgehend konstant und ist nur unwesentlich zurückgegangen.⁴ Insgesamt bleibt festzuhalten, dass Verbraucher:innen in den untersuchten Bereichen weiterhin häufig Anlass zur Beschwerde haben.

Das Problem der telefonisch untergeschobenen Verträge wurde zudem auch von der **Bundesnetzagentur** (BNetzA) aufgegriffen. So führte die BNetzA unter anderem ein Verfahren gegen ein Unternehmen durch, das sich am Telefon fälschlicherweise als Apothekenverband ausgab und mit einer angeblichen Gesundheitsumfrage einleitete. Ziel war es, insbesondere ältere Menschen zum Kauf teurer Nahrungsergänzungsmittel zu bewegen. Teilweise wurden die Produkte sogar ohne ausdrückliche Bestellung zugesandt und in Rechnung gestellt – unter Berufung auf ein vermeintlich am Telefon abgeschlossenes Abo.⁵

Dieser Fall steht exemplarisch auch für zahlreiche Beschwerden aus der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen, die unter anderem in einer aktuellen Fallsammlung aufgeführt werden.⁶ Hiernach treten immer wieder Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale heran, um sich beispielsweise über untergeschobene Zeitschriften-Abonnements zu beschweren. Insbesondere ältere Menschen sind hierbei eine vulnerable Verbrauchergruppe. Auch werden Fälle berichtet, in denen Anrufer älteren Menschen als Dank für Umfrageteilnahmen vermeintlich kostenlose Zuschriften versprechen, die sich dann aber als kostenpflichtige Abonnements entpuppen, gegen die sich Verbraucher:innen dann mit Aufwand wehren müssen, der gerade für ältere Menschen ein

² Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

³ Diese Auswertung der Beschwerdestatistik basiert auf der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

⁴ vzvb, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 29.09.2025, S. 2-4, https://www.vzvb.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf.

⁵ Bundesnetzagentur, Pressemitteilung vom 20.01.2025, Beschwerden zu unerlaubten Werbeanrufen nehmen zu, https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2025/20250120_Telefonwerbung.html, zuletzt abgerufen am 13.10.2025.

⁶ vzvb, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, https://www.vzvb.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

größeres Problem darstellen kann. Nachfolgender Beispielfall⁷ aus der Fallsammlung des vzbv soll die Problematik verdeutlichen:

- *Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter (80 Jahre) einen Anruf erhielt. Der Anrufer habe Fragen zum Thema Gesundheit stellen wollen und die Mutter, im Glauben es handele sich um ihre Versandapotheke, habe die Fragen beantwortet. Als angebliches Dankeschön sei ihr dann die Zusendung von sechs kostenlosen Zeitschriften versprochen worden. Kurz darauf habe sie einen Brief erhalten, in dem ihr mitgeteilt wurde, ein Abonnement abgeschlossen zu haben. Über einen im Schreiben enthaltenen Link im Brief versuchte die Tochter nun Widerspruch einzulegen, woraufhin keine Bestätigung dafür gekommen sei. Der Anbieter behauptete später, keinen Widerspruch erhalten zu haben. Auch ein darauffolgender, weiterer Versuch Widerspruch einzulegen, blieb ohne Bestätigung. Stattdessen erhielt die Mutter eine Rechnung.*

Der Fall zeigt, wie es zu unerwünschten langfristigen Verträgen am Telefon kommen kann und wie schwer es auch für Angehörige sein kann, aus diesen Verträgen wieder herauszukommen – und das, obwohl nie ein Vertrag gewünscht wurde. Eine Allgemeine Bestätigungspflicht könnte das Hineingeraten in unerwünschte oder unklare Vertragsverhältnisse erschweren und so zu einem besseren Verbraucherschutz beitragen.

2. Sektorale Regelungen unzureichend

2.1 Energiesektor

Gesetzliche Regelungen wurden in den vergangenen Jahren bereits für einzelne Sektoren eingeführt, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen. Im Energiebereich wurde mit dem Textformerfordernis (§ 4 b Energiewirtschaftsgesetz – EnWG) ein wichtiger Schritt unternommen. Doch Schilderungen aus der Praxis zeigen: Dieses Schutzinstrument wird zum Teil unterlaufen. Verbraucher:innen werden beispielsweise gedrängt, ihre Vertragserklärung bereits während des Telefonats abzugeben – etwa durch das Anklicken eines Links, den sie kaum prüfen können.⁸ Eine echte informierte Entscheidung ist unter diesen Umständen kaum möglich.

Folgender Beispielfall aus der Fallsammlung⁹ verdeutlicht die Problematik und die Wichtigkeit einer Bestätigung erst nach Ende des Telefonats:

- *Ein Verbraucher berichtet, vor einigen Wochen von einem Energieanbieter angerufen worden zu sein, ohne zuvor seine Einwilligung erteilt zu haben. Der Mitarbeiter am Telefon habe ihm folgendes mitgeteilt: "Wir arbeiten mit (...) (dem bisherigen Anbieter des Verbrauchers) zusammen". Man müsse die Daten abgleichen und benötige dazu unter anderem die*

⁷ vzbv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, S. 3, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

⁸ vzbv, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 29.09.2025, S. 5, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf.

⁹ vzbv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, S. 8, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

Zählernummer. Es würde aber "alles so bleiben, wie es ist". Der Verbraucher sei davon ausgegangen, dass daher alles seine Ordnung habe. Er habe daraufhin online ein Dokument unterschrieben. Um den 14.03.2025 herum habe er dann die schriftliche Aufforderung des Energieanbieters erhalten, die Rechnung des Voranbieters vorzulegen. Erst da sei ihm klar geworden, dass er unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt habe.

Dieser Fall zeigt, dass der Verbraucher mit einer Bestätigung erst nach dem Ende des Telefonats die Angaben hätte überprüfen können und voraussichtlich nicht in die Situation geraten wäre, unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt zu haben.

2.2 Telekommunikationssektor

Ähnlich verhält es sich im Telekommunikationsbereich. Hier muss gemäß § 54 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz (TKG) eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung gestellt werden, die von den Verbraucher:innen bestätigt werden muss. Doch Schilderungen aus der Praxis zeigen auch hier, dass Zusammenfassung und Bestätigung zum Teil während des Telefonats eingeholt werden.¹⁰ Immerhin hat jüngst das Landgericht München I in seinem Urteil vom 22. April 2024 klargestellt, dass eine Bestätigung während des Telefonats nicht zulässig ist, da Verbraucher:innen so keine Entscheidung in voller Sachkenntnis treffen oder Angebote anderer Anbieter vergleichen können.¹¹ Dieses Urteil betrifft jedoch nur den Telekommunikationssektor und lässt sich nicht ohne Weiteres auf andere Bereiche übertragen. Zudem ist das Verfahren in der Berufung und demnach noch nicht rechtskräftig.

Folgender Beispielfall aus der Fallsammlung¹² verdeutlicht das bisherige und voraussichtlich nach wie vor auftretende Phänomen in der Praxis im Telekommunikationsbereich, wonach die Zustimmungen der Verbraucher:innen im laufenden Gespräch eingeholt werden.

- *Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf eines Telekommunikationsanbieters. Ihr seien dabei unter anderem die Reduzierung ihres bestehenden DSL-Tarifs sowie eine Änderung im Mobilfunkvertrag angeboten worden. Während des Gesprächs sei die Verbraucherin von der Mitarbeiterin aufgefordert worden, einen Button mit "sofort kaufen" zu drücken, um den zuvor besprochenen Mobilfunkvertrag zu aktivieren. Sie habe keine Zeit gehabt, die Unterlagen durchzusehen, da die Vertragsunterlagen einschließlich der vorvertraglichen Informationen unmittelbar vor der Aufforderung zur Betätigung des Buttons übersandt worden seien. Die Verbraucherin berichtet weiter, in der Folgezeit hohe Rechnungen erhalten zu haben.*

Auch dieser Fall verdeutlicht, dass eine informierte Entscheidung oder ein Angebotsvergleich in der laufenden Gesprächssituation kaum möglich ist. Darüber hinaus stehen Verbraucher:innen oft gut geschulten, rhetorisch geübten Mitarbeitenden gegenüber. Eine Bestätigungsplik nach dem Telefonat würde hier auf Verbraucherseite das nötige Gegengewicht verschaffen.

¹⁰ vzv, Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen, 29.09.2025, S. 5, https://www.vzv.de/sites/default/files/2025-11/25-09-29_Entwicklung%20telefonisch%20untergeschobener%20Vertr%C3%A4ge_0.pdf.

¹¹ Urteil: Vodafone darf Kund:innen am Telefon nicht überrumpeln, <https://www.vzv.de/urteile/urteil-vodafone-darf-kundinnen-am-telefon-nicht-ueberrumpeln>, zuletzt abgerufen am 13.10.2025, LG München I vom 22.04.2024, Az. 4 HK O 11626/23 – nicht rechtskräftig (Berufung OLG München 6 U 1815/24e).

¹² vzv, Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen, 07.10.2025, S. 7, https://www.vzv.de/sites/default/files/2025-11/2025-10-07_Fallsammlung_telefonisch%20untergeschobene%20Vertr%C3%A4ge.pdf.

3. Lösung: Allgemeine Bestätigungspflicht

Durch die Einführung einer **sektorübergreifenden allgemeinen Bestätigungspflicht** können Verbraucher:innen besser vor untergeschobenen oder aufgedrängten Verträgen am Telefon geschützt werden. Zusätzlich sollten auch die **Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren** behoben werden.

3.1 Vorteile

Eine umfassende Regelung würde **Verbraucher:innen** besser vor untergeschobenen Verträgen am Telefon **schützen**. Darüber hinaus könnte sie zu mehr **Planungssicherheit für Unternehmen** beitragen. Denn Verbraucher:innen, die auf Grundlage einer Angebotszusammenfassung den Vertrag bestätigen und sich über den Vertragsschluss und dessen Inhalt bewusst sind, werden wahrscheinlich **seltener den Vertrag widerrufen**. Das ist im Interesse beider Vertragsparteien. Auch hilft das Widerrufsrecht nicht immer weiter. Dies gilt insbesondere für die Fälle, in denen Verbraucher:innen gar nicht mit einem Vertrag rechnen, den es zu lesen und zu widerrufen gilt (beispielsweise, weil am Telefon nur Infomaterial versprochen wurde). Oder beispielsweise in den Fällen, in denen Verbraucher:innen auf die telefonisch zugesicherten Inhalte vertrauen und Abweichungen erst im Nachgang nach Ablauf der Widerrufsfrist sichtbar werden. Auch funktionieren das Widerrufsrecht und die Bestätigungslösung grundsätzlich unterschiedlich: Während es sich bei dem Widerrufsrecht gewissermaßen um ein Opt-out handelt, bei dem man tätig werden muss, um sich von einem Vertrag zu lösen, stellt die Bestätigungslösung ein Opt-in dar, bei dem Verbraucher:innen tätig werden müssen, um sich vertraglich zu binden.

Die **Bestätigungslösung ergänzt** insoweit **das Widerrufsrecht** und bietet Verbraucher:innen eine niedrigschwellige Möglichkeit, eine informierte Entscheidung zu treffen oder diese umzusetzen. Dies ist besonders wichtig, denn der Vertragsschluss am Telefon geht häufig mit einer **Überrumpelungssituation** einher. Zusätzlich stehen Verbraucher:innen in den Telefongesprächen gut geschulten, rhetorisch geübten Mitarbeitenden gegenüber. Die Bestätigungslösung kann diese **Asymmetrien abmildern** und den Verbraucher:innen dabei den nötigen Raum verschaffen, tatsächlich eine informierte und bewusste Entscheidung zu treffen.

Darüber hinaus sind Verbraucher:innen aus dem E-Commerce **gewohnt**, ihre **Erklärungen zu bestätigen**, beispielsweise durch die Double-Opt-in-Lösung beim Bestellen von Newslettern oder durch die Gestaltung von Checkout-Prozessen. Insofern dürfte das nachgelagerte Bestätigen kein Novum darstellen. Auch Unternehmen dürften über Erfahrungen aus anderen Bereichen, beispielsweise bei der Newsletter-Anmeldung, verfügen und könnten auf diese Erfahrungen bei der Implementierung der Bestätigungslösung zurückgreifen.

Schließlich wird die Bestätigungslösung die Rechtsposition der Verbraucher:innen stärken und zu **mehr Rechtssicherheit** beitragen. Manche Unternehmen nutzen unter anderem gezielt die Verunsicherung von Verbraucher:innen über die Existenz und Umfang eines Vertrages aus, um diese mit unberechtigten Forderungen unter Druck zu setzen. Die Bestätigungslösung kann dieses Vorgehen erschweren.

Ohne eine Allgemeine Bestätigungspflicht ist zu erwarten, dass Verbraucher:innen weiterhin am Telefon Verträge untergeschoben werden. Es muss deshalb künftig die **klare Botschaft** gelten: **Wer nach einem Telefonat nichts bestätigt hat, muss auch nichts bezahlen!**

3.2 Umsetzung

Bei der Einführung der Bestätigungslösung sollte unbedingt sichergestellt werden, dass die **Bestätigung** durch die Verbraucher:innen **erst nach einem Telefonat** (mit angemessenem Zeitabstand) erfolgen darf. So kann verhindert werden, dass Verbraucher:innen während des Telefonats gedrängt werden, auf Textnachrichten der Anrufer (etwa per E-Mail oder SMS) zu reagieren und die Bestätigung noch während des Telefonats abzugeben. Frankreich¹³ und Schweden¹⁴ treffen hinsichtlich des Übermittlungszeitpunkts bereits eine Regelung. So darf in Frankreich das unternehmerische Angebot erst nach dem Telefonat versendet werden und in Schweden muss zumindest die Bestätigung der Verbraucher:innen nach dem Telefonat erfolgen.

Um der Gefahr zu begegnen, dass die Verträge beim Ausbleiben der Bestätigung in einer unendlichen schwebenden Unwirksamkeit münden, sollten **Fristen** für die Abgabe implementiert werden. Geben Verbraucher:innen also während einer bestimmten Frist keine Bestätigung ab, gilt diese als verweigert.

Zusätzlich sollten **Verbraucher:innen** selbstverständlich auch **nicht zur Leistung verpflichtet** sein, solange eine Bestätigung noch nicht erfolgt ist und der **Unternehmer** sollte **keine Rückforderungs- oder Wertersatzansprüche** haben, wenn er gegenüber den Verbraucher:innen in Erwartung der Bestätigung die Leistung erbringt.

Der vzbv fordert:

Es muss zeitnah eine **sektorübergreifende Allgemeine Bestätigungspflicht** für **telefonisch geschlossene langfristige Verträge** eingeführt werden. Dabei ist sicherzustellen, dass eine

¹³ Frankreich – Art. L221-16 *Code de la consommation: Sans préjudice des dispositions de l'article L. 221-12, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation, de manière claire, précise et compréhensible, son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci. Le professionnel indique également au consommateur qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie. A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée sur support durable.*

Deutsche Übersetzung: Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels L. 221-12 muss der Gewerbetreibende, der einen Verbraucher telefonisch kontaktiert, um einen Vertrag über den Verkauf einer Ware oder die Erbringung einer Dienstleistung abzuschließen, zu Beginn des Gesprächs klar, präzise und verständlich seine Identität angeben, gegebenenfalls auch die Identität der Person, in deren Namen er anruft, sowie den kommerziellen Charakter des Anrufs. Der Gewerbetreibende muss den Verbraucher außerdem darüber informieren, dass er sich kostenlos in die Liste zur Ablehnung telefonischer Werbung gemäß Artikel L. 223-1 eintragen lassen kann, wenn er keine kommerziellen Anrufe erhalten möchte. **Nach einem telefonischen Werbeanruf übermittelt** der Gewerbetreibende dem Verbraucher auf Papier oder einem dauerhaften Datenträger eine Bestätigung des unterbreiteten **Angebots**, die alle in Artikel L. 221-5 vorgesehenen Informationen enthält. **Der Verbraucher ist erst dann an dieses Angebot gebunden**, wenn er es auf einem **dauerhaften Datenträger unterschrieben und angenommen hat**.

¹⁴ Schweden – Abschnitt 3a *Svensk författningssamling (SFS): Om näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren. Om ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt som avses i första stycket, ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några varor eller tjänster. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbuden. Lag (2018:1321).*

Deutsche Übersetzung: Abschnitt 3 a: Nimmt der Unternehmer von sich aus telefonisch Kontakt mit dem Verbraucher auf, um einen Fernabsatzvertrag abzuschließen, so muss der Verbraucher zu Beginn des Anrufs über die Identität des Unternehmers, den Zweck des Anrufs und den Namen der Person, die mit dem Verbraucher in Kontakt steht, sowie über seine Beziehung zum Unternehmer informiert werden. Soll ein Vertrag aufgrund eines in Unterabsatz 1 genannten Kontakts geschlossen werden, so **bestätigt der Unternehmer sein Angebot** in einem Dokument oder in einer anderen lesbaren und dauerhaften Form, die dem Verbraucher zugänglich ist. Ein Vertrag kommt dadurch **zustande**, dass der Verbraucher das Angebot des Unternehmers **nach dem Gespräch schriftlich annimmt**. Ein Vertrag, der nicht auf diese Weise geschlossen wurde, ist ungültig und der Verbraucher ist nicht verpflichtet, für Waren oder Dienstleistungen zu bezahlen. Hierauf muss der Verbraucher in der Angebotsbestätigung des Unternehmers hingewiesen werden. Recht (2018:1321).

wirksame Bestätigung in Textform **erst nach Beendigung des Telefonats** mit ausreichendem zeitlichen Abstand möglich ist, damit Verbraucher:innen nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Gespräch unter Bestätigungsdruck gesetzt werden können. Die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren sollten mit behoben werden.

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Team Recht und Handel

Recht-und-Handel@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).



Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschoben- nen Verträgen

7. Oktober 2025

Qualitative Beispiele aus der Marktbeobachtung

1. Buch/Zeitschrift/Zeitung	2
2. Gewinnspiele.....	4
3. Weitere Beispiele	6
4. Zustimmung während des Telefonats eingeholt	7
Kontakt	10

1. Buch/Zeitschrift/Zeitung

- Immer wieder treten Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale heran, um sich über untergeschobene Zeitschriften-Abonnements zu beschweren. Insbesondere **ältere Menschen** sind hierbei eine vulnerable Verbrauchergruppe.

August 2025:

Eine Verbraucherin legt im Namen ihrer Großmutter Beschwerde ein. Demnach wurde der älteren Frau telefonisch ein Zeitungsabonnement untergeschoben, ohne dass es einen Vertrag, ein Anschreiben oder eine Rechnung gegeben hätte. Erst über ein Mahnungsschreiben einer Firma erfuhr die Dame von der angeblichen Leistung, im weiteren Verlauf wurde ein Inkasso-Unternehmen eingeschaltet. Die Enkelin hält es für unmenschlich, besonders ältere Menschen in ungewollte Abos zu locken und fordert einen besseren Schutz von Verbrauchern vor solchen Praktiken.

Juni 2025:

Ein Enkel tritt für seinen Großvater an die Verbraucherzentrale heran. Er berichtet, dass letzterer angerufen wurde und um die Bestätigung seines ihm von Anrufer korrekt genannten Namens gebeten wurde. Das bestätigende „Ja“ wurde dann von einer Firma angeblich genutzt, um ihm ein Zeitschriftenabonnement mit zweijähriger Mindestlaufzeit unterzuschieben. Der Enkel konnte

das Abonnement noch rechtzeitig kündigen, doch er beschwert sich zum einen über den Aufwand, der ihnen entstanden sei und darüber, dass der Großvater sich nun aufgrund der Geschehnisse schämt.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter Inkassoforderungen für ein telefonisch untergeschobenes Zeitschriftenabonnement erhielt, trotz mehrfacher Kündigungen, unter anderem per Einschreiben. Die ältere Dame (86 Jahre) sei nicht imstande, sich selbst gegen die Forderungen zu wehren.

- Es werden auch immer wieder Fälle berichtet, in denen Anrufer älteren Menschen **als Dank für Umfrageteilnahmen** vermeintlich kostenlose Zuschriften versprechen, die sich dann aber als kostenpflichtige Abonnements entpuppen.

Mai 2025:

Eine ältere Verbraucherin (82 Jahre) berichtet, dass sie einen überraschenden Anruf bekommen hätte – es sei dem Anrufer um Fragen zum Thema Gesundheit gegangen. Als Dank für die Beantwortung sei ihr eine kostenlose Zusendung von Zeitschriften versprochen worden. Es habe sich allerdings herausgestellt, dass ein Abo für 24 Monate abgeschlossen worden sei.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter (80 Jahre) einen Anruf erhielt. Der Anrufer habe Fragen zum Thema Gesundheit stellen wollen und die Mutter, im Glauben es handele sich um ihre Versandapotheke, habe die Fragen beantwortet. Als angebliches Dankeschön sei ihr dann die Zusendung von sechs kostenlose Zeitschriften versprochen worden. Kurz darauf habe sie einen Brief erhalten, in dem ihr mitgeteilt wurde, ein Abonnement abgeschlossen zu haben. Über einen im Schreiben enthaltenen Link im Brief versuchte die Tochter nun Widerspruch einzulegen, woraufhin keine Bestätigung dafür gekommen sei. Der Anbieter behauptete später, keinen Widerspruch erhalten zu haben. Auch ein darauffolgender, weiterer Versuch Widerspruch einzulegen blieb ohne Bestätigung. Stattdessen erhielt die Mutter eine Rechnung.

Mai 2024:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf, bei dem angeblich der Apothekerverband um ein Gespräch bat. Als Dankeschön sei die Zusendung von Zeitschriften versprochen worden. Die Verbraucherin habe daraufhin angegeben, kein kostenpflichtiges Abo zu wünschen. Die Anruferin habe dann erklärt, dass dies kein Problem sei, da das Telefonat ja aufgezeichnet würde. Nach einem Schreiben der Anbieterin (ohne Widerrufsbelehrung) kündigte die Verbraucherin schließlich schriftlich, da sie ja kein Abo wollte. Der Anbieter bestätigte die Kündigung lediglich zu Ablauf der 24-monatigen Mindestlaufzeit.

März 2024:

Ein Verbraucher berichtet von einem Anruf, den seine ältere Mutter erhalten habe. Sie habe in dem Glauben telefoniert, dass es sich bei dem Anrufer um eine Apotheke gehandelt habe, es sei um Medikamente gegangen. Sie habe keinerlei Unterlagen erhalten. Anschließend erhielt sie eine Zeitschrift, die sie nicht wollte, und Zahlungsforderungen.

- Mitunter berichten Verbraucherinnen angesichts der untergeschobenen Verträge von **Verzweiflung**.

Juni 2025:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anbieter zwecks eines Gratis-Abonnements angerufen worden zu sein. Auf die Frage, woher der Anrufer die Daten der Verbraucherin habe, habe er gesagt, dass er diese von der Krankenkasse habe. Es sei ein sechswöchiges Probe-Abonnement versprochen worden, explizit mit dem Hinweis, dass die Verbraucherin nichts tun müsse, damit die Zusendungen danach aufhörten. Später erhielt sie jedoch ein Schreiben, in dem von einem abgeschlossenen zweijährigen Abonnement mit Kosten von mehreren Hundert Euro die Rede war. Die Zeit für einen Widerruf sei schon verstrichen gewesen und auf eine sofortige Kündigung per E-Mail sei keine Reaktion gekommen. Nun sei die Verbraucherin nach eigenen Worten „am Ende“.

2. Gewinnspiele

- Verbraucher:innen berichten von unaufgeforderten Anrufen, in denen zum Teil personenbezogene Daten abgefragt würden, mitunter werden sie auch zur **Bestätigung ihrer Daten aufgefordert**, woraufhin ihnen angebliche Bestellungen oder Vertragsschlüsse im Bereich Glücks-, *Gewinnspiel und Lotterie* unterstellt werden. Zum Teil würde ihnen gesagt, sie hätten bereits ein aktives Abonnement, welches sie sich jedoch nicht erklären können. Verbraucher:innen beschwerten sich ebenso darüber, dass es **keine Aufklärungen zum Widerruf** der telefonischen Angebote oder behauptete Vertragsabschlüsse geben würde. **Rechnungen** erhielten die Verbraucher:innen mitunter erst **nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist**.

Juni 2025:

Eine ältere Verbraucherin berichtet unerlaubt angerufen worden zu sein. Am Telefon hätte sie mitgeteilt, kein Lotto spielen zu wollen. Dennoch seien ihr im Nachgang Vertragsunterlagen zugeschickt und Abbuchungen vorgenommen worden. Altersbedingt sei sie damit überfordert gewesen und reagierte „zu spät“.

Mai 2025:

Ein Verbraucher berichtet von einem Anruf, in dem ihm mitgeteilt worden sei, dass er die Löschung seiner Daten beantragt hätte. Der Anrufer hätte gesagt, dass die Daten an einen einjährigen Vertrag gebunden wären, dieser zuerst auf einen dreimonatigen Vertrag gekürzt werden müsste und anschließend der neue Vertrag gekündigt werden müsse um letztlich dann die Datenlöschung vorzunehmen. Dem Verbraucher sei mitgeteilt worden, dass dafür zwei Aufnahmen im Gespräch stattfinden sollten, um die beiden Rechtsgeschäfte durchzuführen. Der Anrufer habe die relevanten personenbezogenen Daten, wie Anschrift, Geburtsdatum sowie eine alte Bankverbindung bereits vorliegen gehabt. Im Glauben, es würde nun der Weg zur Datenlöschung beschritten, stimmte der Verbraucher der ersten Aufnahme zu. Danach hätte sich aber der „Tenor“ geändert. Direkt nach der Aufnahme hätte der Anrufer gesagt: "Und passen Sie nächstes Mal auf, wem Sie Ihre Daten geben." und unvermittelt aufgelegt. Später erhielt der Verbraucher ein Schreiben, welches ihn über das Zustandekommen eines Vertrages (Bereich Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie) unterrichtet habe. Zwei Widerrufsversuche per Mail an die im Schreiben angegebene E-Mailadresse blieben unbeantwortet.

April 2025:

Ein Verbraucher berichtet, seine ältere Mutter (81 Jahre) hätte telefonisch ein Lotto-Abonnement untergeschoben bekommen. Ihr sei suggeriert worden, sie hätte einen Gewinn gemacht und sei verbal so überhäuft worden, dass ihr gar nicht bewusst gewesen wäre, was sie da abschließen würde. Es seien ihre Kontodaten gefordert worden, um bereits im nächsten Monat mit der Abbuchung beginnen zu können. Kurz darauf seien die zugehörigen Unterlagen bei der Mutter eingetroffen, die Abbuchungen sollten gut zwei Wochen später beginnen. Der Verbraucher hält es für sehr fragwürdig, alte und unwissende Menschen um ihr Geld zu bringen und fragt, ob ein telefonischer Abschluss überhaupt rechtsgültig sei.

Januar 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, trotz fehlender Einwilligung zur telefonischen Kontaktaufnahme zu Werbezwecken von einem Lotto- bzw. Gewinnspielunternehmen angerufen worden zu sein. Die Anruferin habe ihr mitgeteilt, dass die Verbraucherin im Internet einen Vertrag mit einer Laufzeit von 24 Monaten abgeschlossen habe. Sie könne die Vertragslaufzeit jedoch auf drei Monate reduzieren, wenn sie damit einverstanden sei. Die Verbraucherin erklärte daraufhin ihr Einverständnis zur kürzeren Vertragslaufzeit. Sie habe dann aber später ein Begrüßungsschreiben erhalten, aus dessen AGBs hervorgehe, dass der Vertrag zunächst für vier Monate Laufzeit abgeschlossen würde. Wenn nicht mit einer Frist von sechs Wochen gekündigt würde, verlängere sich der Vertrag um weitere vier Monate. Während des Telefonats wurde die Verbraucherin nicht auf das ihr zustehende Widerrufsrecht hingewiesen. Es seien dann monatliche Abbuchungen des Anbieters erfolgt. Ferner habe die Verbraucherin sogar Bestätigungen zu weiteren ungewollten Verträgen mit diversen Lotto- und Gewinnspielunternehmen erhalten, die dann auch Abbuchungen vom Konto der Verbraucherin vorgenommen hätten. Die Verbraucherin vermutet, dass die diversen Glücksspielteilnahmen allesamt durch den Werbeanruf ausgelöst worden sind.

3. Weitere Beispiele

- **Statt Problembehebung untergeschobene Verträge:** Immer wieder wird berichtet, dass Verbraucher:innen eigentlich nur wegen Problemen, wie einer Internetstörung, bei ihrem Anbieter anriefen, dann aber Auftragsbestätigungen für klar abgelehnte oder gar nicht besprochene Leistungen erhielten.

Juli 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, sie habe aufgrund eines Ausfalls ihres Internetzugangs beim Kundenservice ihres Anbieters angerufen, um sich nach der vorliegenden Störung zu erkundigen und dort ein Ticket darüber erstellen zu lassen. Nach dem Gespräch habe sie eine E-Mail zu einer angeblichen Bestellung eines Tarifwechsels erhalten, die sie nie in Auftrag gegeben habe.

Juli 2025:

Ein Verbraucher berichtet, fehlerhafte Rechnungen von seinem Mobilfunkanbieter erhalten zu haben, Forderungen für ein eigentlich abbezahlt Handy seien weitergegangen. Er rief daraufhin seinen Anbieter an, der dann auch versichert habe, den falschen Posten von der Rechnung zu entfernen. Er müsse sich jedoch nochmal zusätzlich telefonisch an den Kundenservice wenden, um die Handyversicherung zu kündigen. In diesem Gespräch habe er dann erfahren, dass für ihn wohl ein neuer Vertrag mit einer Laufzeit von zwei Jahren angelegt wurde, mutmaßlich im ersten Gespräch zur fehlerhaften Rechnung. Der Verbraucher hält es für hochgradig kriminell, dass Kosten abgerechnet würden, die gar nicht mehr anfielen und wenn man sich daraufhin beschwere, es als Vertragsumstellung mit neuer Laufzeit behandelt werde.

Mai 2025:

Eine Verbraucherin schildert, dass sie telefonisch eine Netzstörung bei ihrem Anbieter habe melden wollen. Im Zuge des Gesprächs sei ihr mitgeteilt worden, dass ihr Router defekt sei und sie auf Kosten des Anbieters einen neuen erhalten würde. Die Verbraucherin fragte mehrfach nach, ob dies Auswirkung auf den bestehenden Vertrag habe, was ausdrücklich verneint worden sei. Die Verbraucherin solle lediglich eine E-Mail bestätigen, um den Router zu erhalten. Die Verbraucherin habe dies dann auch getan. Im Nachgang stellte sie jedoch fest, dass der Anbieter behauptete, es sei damit ein neuer Vertrag abgeschlossen worden. Die Verbraucherin wollte dies zu keinem Zeitpunkt. Sie habe dann außerordentlich gekündigt, woraufhin der Anbieter 800 € wegen Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit geltend mache. Mittlerweile sei auch ein Inkassounternehmen eingeschaltet.

März 2025:

Ein Verbraucher berichtet, er habe sich wegen eines defekten Routers an die Kundenbetreuung seines Internet-/Telefon-Anschlussanbieters gewandt. Wenige Tage später habe er eine Bestätigung zu einem nie bestellten Tarifwechsel erhalten. Insoweit habe er daraufhin telefonisch einen

Widerruf erklärt und es sei ihm gesagt worden, dass alles wieder auf den alten Vertrag zurückgestellt werde. Das sei jedoch nicht erfolgt. Nun werde ihm zusätzlich auch noch ein ebenso wenig erteilter Auftrag für eine TV-Option unterstellt.

Dezember 2024:

Ein Verbraucher beschwert sich über seinen Mobilfunkanbieter. Er hätte diesen zwecks der Kündigung von zwei Verträgen angerufen. Er hätte dabei Gutscheine und Vergünstigungen, aber ausdrücklich keine Vertragsverlängerung angeboten bekommen. Es sei um die Kündigung zum nächstmöglichen Termin gegangen. Während des Telefonats habe er einen Link in seinen E-Mails betätigen sollen, er sei in dem Glauben gelassen worden, es ginge dabei um die Kündigung. Das Gespräch sei dann beendet worden. Einige Wochen später habe er Rechnungen erhalten, da er die Verträge per Klick auf den Link in der Mail verlängert habe.

4. Zustimmung während des Telefonats eingeholt

- Immer wieder werden Verbraucher:innen **in laufenden Gesprächen dazu gedrängt**, einem Vertragsschluss zuzustimmen.

Juli 2025:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf eines Telekommunikationsanbieters. Ihr seien dabei unter anderem die Reduzierung ihres bestehenden DSL-Tarifs sowie eine Änderung im Mobilfunkvertrag angeboten worden. Während des Gesprächs sei die Verbraucherin von der Mitarbeiterin aufgefordert worden, einen Button mit "sofort kaufen" zu drücken, um den zuvor besprochenen Mobilfunkvertrag zu aktivieren. Sie habe keine Zeit gehabt, die Unterlagen durchzusehen, da die Vertragsunterlagen einschließlich der vorvertraglichen Informationen unmittelbar vor der Aufforderung zur Betätigung des Buttons übersandt worden seien. Die Verbraucherin berichtet weiter, in der Folgezeit hohe Rechnungen erhalten zu haben.

Juli 2025:

Ein Verbraucher berichtet, er habe seit längerem schlechten Mobilfunkempfang und deshalb schon mehrfach die Servicehotline seines Anbieters kontaktiert. Beim letzten Mal habe ihm ein Mitarbeiter am Telefon – angeblich als Entschuldigung – einen Rabatt und mehr Internet angeboten. Als er das habe annehmen wollen, habe der Mitarbeiter eine – scheinbar entsprechende – Vertragsänderung in die Wege geleitet und ihn aufgefordert, sich anzumelden und die Bestellung zu bestätigen. Das habe er dann auch getan. Später habe sich herausgestellt, dass ihm so ein neuer Vertrag mit einer neuen Mindestlaufzeit von 24 Monaten untergeschoben worden sei. Davon sei bei dem Gespräch keine Rede gewesen. Er sei danach auch weder über eine Vertragsverlängerung noch über seine Widerrufsmöglichkeit informiert worden.

Juni 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, sie habe einen Internetvertrag geschlossen und kurz darauf ein Telefonat mit einem Mitarbeiter des Anbieters geführt. Im Verlauf dieses Gesprächs sei ihr ein angebliches Sonderangebot zur Erhöhung der Bandbreite unterbreitet worden, das – wie sie sich mehrfach habe versichern lassen – keine weiteren Entgeltansprüche oder anderweitigen Änderungen mit sich bringe. Der Mitarbeiter habe ihr sodann eine E-Mail übersandt und gedrängt, den dort enthaltenen Link zur Vertragsänderung sofort zu betätigen. Das habe sie ohne weitere Prüfung getan und erst später gesehen, dass sich der monatlich zu zahlende Betrag infolge der Änderung mehr als verdoppelt habe.

März 2025:

Ein Verbraucher berichtet, vor einigen Wochen von einem Energieanbieter angerufen worden zu sein, ohne zuvor seine Einwilligung erteilt zu haben. Der Mitarbeiter am Telefon habe ihm folgendes mitgeteilt: "Wir arbeiten mit (...) (dem bisherigen Anbieter des Verbrauchers) zusammen". Man müsse die Daten abgleichen und benötige dazu unter anderem die Zählernummer. Es würde aber "alles so bleiben, wie es ist". Der Verbraucher sei davon ausgegangen, dass daher alles seine Ordnung habe. Er habe daraufhin online ein Dokument unterschrieben. Um den 14.03.2025 herum habe er dann die schriftliche Aufforderung des Energieanbieters erhalten, die Rechnung des Voranbieters vorzulegen. Erst da sei ihm klargeworden, dass er unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt habe.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, ohne Zustimmung angerufen worden zu sein. Hierbei sei es am Telefon zu einem vermeintlichen Vertragsabschluss gekommen. Während des Gespräches sei der Verbraucherin ein Link zugeschickt worden. Diesem Link sei lediglich ihre Zählernummer zu entnehmen gewesen, aber weder ihr Name noch ihre Adresse. Die Schaltfläche sei mit "hier unterschreiben" beschriftet gewesen. Darauf habe die Verbraucherin auf dem Bildschirm "unterschrieben". Einen Ausdruck inklusive ihrer Unterschrift habe sie dann in ausgedruckter Form zugesendet bekommen. Als die Verbraucherin sich nach dem Gespräch den Link beziehungsweise die darin enthaltenen Informationen nochmal in Ruhe habe anschauen wollen, sei dieser nicht mehr zu öffnen gewesen. Eine Speicherung oder Download sei ihr nicht möglich gewesen. Wenige Tage später habe der Energieanbieter die Verbraucherin erneut angerufen. Diesmal sei ihr mitgeteilt worden, dass man ihren Vertrag nun günstiger machen könnte. Es sei das gleiche "Spiel" erfolgt. Sie habe einen Link erhalten, den die geöffnet habe. Es sei ersichtlich geworden, dass der Preis entgegen der Aussage des "Beraters/Verkäufers" nicht günstiger geworden war. Geistesgegenwärtig habe die Verbraucherin einen Screenshot des dargelegten Angebotes gemacht. Das Angebot habe einen weiteren Vertrag über weitere 24 Monate enthalten. Das Angebot habe die Verbraucherin abgelehnt.

September 2024:

Ein Verbraucher berichtet, dass seine Mutter (die sich in einem ärztlich diagnostizierten Frühstadium der Demenz befindet) zwei Tage nach dem Telefonat mit einem Mitarbeiter eines Energieanbieters einen Gasliefervertrag und einen Stromliefervertrag erhalten habe. Die Verträge mit dem

bisherigen Lieferanten seien von der Firma des Anrufers gekündigt worden. Aus den Anruflisten und einer SMS-Kommunikation berichtet der Verbraucher folgendes: Am 30.08.24 habe seine Mutter auf ihrem Festnetzanschluss einen Anruf von einem Mitarbeiter des Energieanbieters erhalten. Diese Firma habe keine Erlaubnis, Anrufe zu Werbezwecken zu tätigen, gehabt. Seine Mutter habe am Telefon persönliche Daten und Zählerstände bekannt gegeben. Um 9:36 Uhr sei sie auf ihrem Mobiltelefon angerufen worden. Um 9:38 Uhr habe sie eine SMS mit einem Link erhalten. Darauf sei die folgende Textnachricht gefolgt: "Ich, (...) geboren am (...) bevollmächtige hiermit die (...) GmbH, (...) meinen Gasliefervertrag beim bisherigen Lieferanten zu kündigen. Konditionen: 13,00 ct./kWh, 15,04 EUR mtl. GP, Laufzeit 24 Monate, VP-Nr. (...). Die AGB sind Bestandteil des Vertrages (...). Ende der Erklärung: Ich sende diese Erklärung an die (...) GmbH mit dem Hinweis, dass sie auch ohne meine Unterschrift gültig ist. Ende der Erklärung. ID: (...)" Es sei ein zweiter Link gefolgt und ein ähnlicher Text, der sich auf einen Stromliefervertrag bezogen habe. Die letzte Nachricht sei um 9:45 Uhr erfolgt. Der enge zeitliche Zusammenhang zwischen dem Anruf um 9:28 Uhr und der SMS-Kommunikation zwischen 9:38 Uhr und 9:45 Uhr lässt darauf schließen, dass die Mutter des Verbrauchers telefonisch aufgefordert wurde, die Links anzuklicken. Der Grund für den Wechsel vom Festnetz auf das Mobiltelefon könne aus Sicht des Verbrauchers nur ein Vertragsabschluss per SMS-Kommunikation sein.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Team Marktbeobachtung Digitales

mbdigitales@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).



Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen

Auszüge aus der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen

29. September 2025

I. Hintergrund

Telefonisch untergeschobene Verträge stellen aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) nach wie vor ein ernstzunehmendes Problem im Verbraucheralltag dar – insbesondere für vulnerable Gruppen, wie beispielsweise ältere Menschen. Sie sind mitunter Ziel un seriöser Vertriebsmethoden, bei denen ihnen während eines Telefonats Verträge untergeschoben werden. Die mögliche Folge: langfristige Verpflichtungen, die zur finanziellen Belastung werden können.

Gesetzliche Regelungen wurden in den vergangenen Jahren bereits für einzelne Sektoren eingeführt, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen. So wurde im Energiebereich das Textformerfordernis in § 41b EnWG eingeführt und im Telekommunikationsbereich ist gemäß § 54 Abs. 3 TKG eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung zu stellen, die von den Verbraucher:innen bestätigt werden muss.

Das Phänomen der Telefonwerbung mit aufgedrängten oder unerwünschten Vertragsabschlüssen tritt aber auch in anderen Branchen auf.

Die nachfolgenden Erkenntnisse befassen sich mit den Entwicklungen der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen für bereits geregelten Sektoren (Energie und Telekommunikation) und den Entwicklungen im noch ungeregelten Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitung.

II. Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung

1. Beschwerdestatistik

Zwischen Januar 2022 und Juni 2025 wurden in den Verbraucherzentralen über 32.000 Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst. Davon entfielen mehr als 9.700 Beschwerden auf den Bereich **Strom und Gas**, über 7.000 auf den Bereich **Buch/Zeitschrift/Zeitung** und über 4.300 auf den Bereich **Telekommunikation**. Die Entwicklung des monatlichen Beschwerdeaufkommens für diese Bereiche ist in Abbildung 1 dargestellt.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen verzeichneten alle drei betrachteten Bereiche auch in jüngerer Zeit ein beachtliches Beschwerdeaufkommen. Im Zeitverlauf unterlag der Bereich Strom und Gas dabei größeren Schwankungen, nicht zuletzt aufgrund der Energiekrise 2022/2023. Der Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitung war von vergleichsweise moderaten Schwankungen geprägt. Im Bereich Telekommunikation war das Beschwerdeaufkommen weitgehend konstant und ist nur unwesentlich zurückgegangen.

Diese Auswertung der Beschwerdestatistik basiert auf der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des

Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen

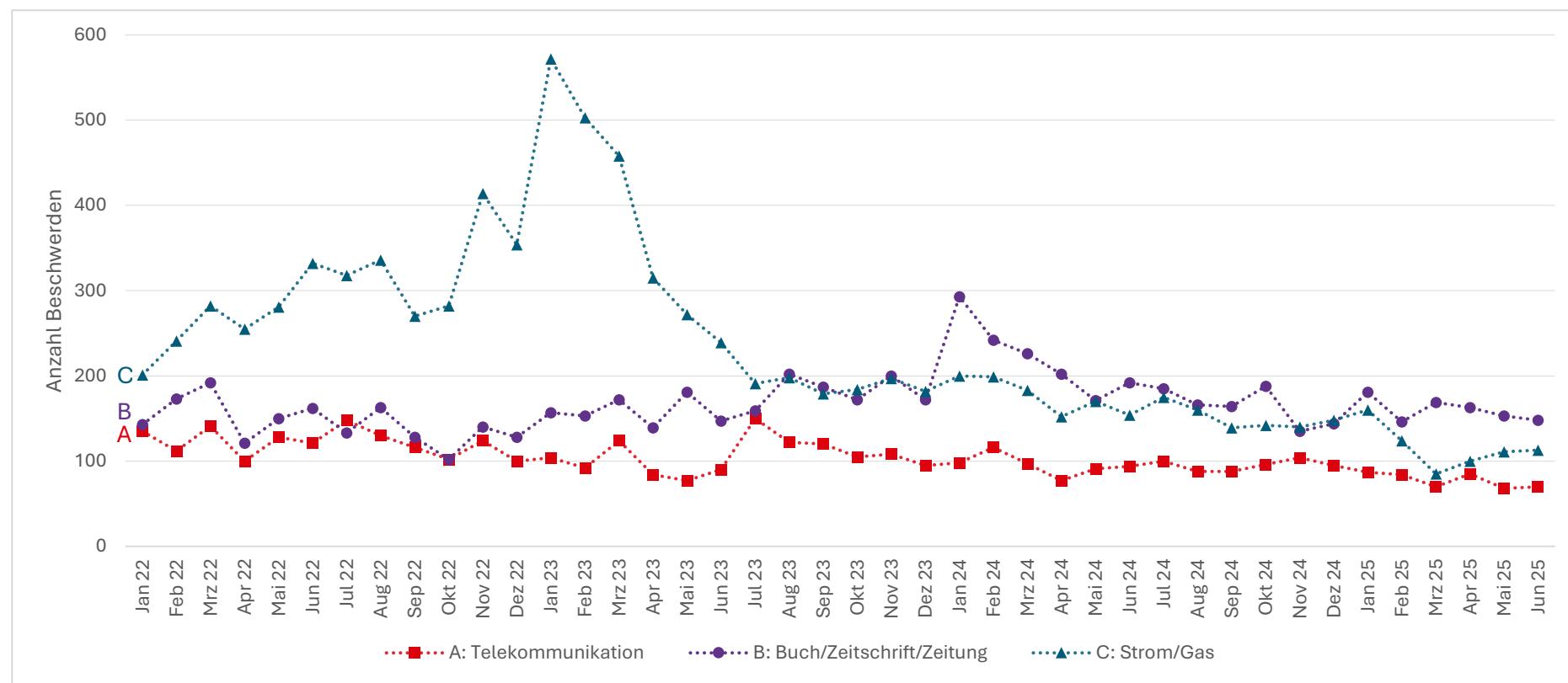


Abbildung 1: Beschwerdeentwicklung telefonisch untergeschobener Verträge für ausgewählte Bereiche

Hinweis: Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

2. Qualitative Erkenntnisse

2.1 Digitales

Aus Einzelfallschilderungen¹ erfasster Verbraucherbeschwerden lassen sich insbesondere folgende Probleme hinsichtlich der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen für den Bereich Telekommunikation erkennen:

- Bestätigung des Vertragsschlusses schon während des Telefonats (widerspricht dem Sinn und Zweck des § 54 Abs. 3 TKG): Verbraucher:in erhält **während des Telefonats** die Vertragszusammenfassung per E-Mail mit der Bitte, den Vertrag schon während des Gesprächs zu genehmigen (in der Regel durch Anklicken eines Links).
- „Untergeschobene“ Verträge im Anschluss an Telefonat mit Anbieter, **ohne** dass Verbraucher:in den Vertrag – wie in § 54 Abs. 3 TKG vorgesehen – in **Textform** genehmigt hat.

2.2 Energie

Aus Einzelfallschilderungen² erfasster Verbraucherbeschwerden lassen sich insbesondere folgende Probleme hinsichtlich der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen für den Bereich Energie erkennen:

- Bestätigung des Vertragsschlusses schon **während des Telefonats** (widerspricht dem Sinn und Zweck des § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG): Verbraucher:in erhält während des Telefonats das Angebot per E-Mail oder SMS mit der Bitte, die Vertragserklärung schon während des Gesprächs abzugeben (in der Regel durch Anklicken eines Links).
- „Untergeschobene“ Verträge im Anschluss an Telefonat mit Anbieter, **ohne** dass für den Vertrag die in § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG vorgeschriebene **Textform** eingehalten wurde.

III. Fazit

Um Verbraucher:innen wirksam zu schützen, braucht es eine möglichst sektorübergreifende gesetzliche Regelung. Zusätzlich sollten auch die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren behoben werden. Denn eines muss endlich klar sein: Niemand sollte nach einem

¹ Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

² ebd.

Telefonat in einem langfristigen Vertrag feststecken, den er oder sie nie bewusst abgeschlossen hat.

Der vzbv fordert:

Es muss **zeitnah eine sektorübergreifende allgemeine Bestätigungs pflicht** für telefonisch geschlossene langfristige Verträge eingeführt werden. Dabei ist sicherzustellen, dass eine wirksame **Bestätigung** in Textform **erst nach Beendigung des Telefonats** mit ausreichendem zeitlichen Abstand möglich ist, damit Verbraucher:innen nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Gespräch unter Bestätigungsdruck gesetzt werden können. Die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren sollten mit behoben werden.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Geschäftsbereich Marktbeobachtung

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

marktbeobachtung@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).



Recht verbraucherfreundlich

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur
öffentlichen Anhörung des Ausschusses für Recht und
Verbraucherschutz zum Gesetzentwurf der Bundesregierung "Entwurf
eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des
Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des
Behandlungsvertragsrechts"

7. November 2025

Inhalt

I.	Verbraucherrelevanz.....	3
II.	Zusammenfassung.....	4
III.	Bewertung der einzelnen Regelungen.....	5
1.	Widerrufsrecht nur bei Versicherungen im Fernabsatz beschränken	5
2.	Widerrufsfunktion („Widerrufsbutton“)	8
2.1	Bewertung im Allgemeinen	8
2.2	Elektronische Widerrufsfunktion in zwei Schritten.....	8
2.3	Eingangsbestätigung	8
3.	Informationen für nachhaltigere Kaufentscheidungen	9
4.	Behandlungsvertragsrecht	10
IV.	Weitere Forderungen.....	11
1.	Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen.....	11
2.	Verlängerung der Widerrufsfrist bei Haustürgeschäften	12
	Impressum	14

I. Verbraucherrelevanz

Die Zukunft des Finanzvertriebs liegt verstärkt im Digitalen. Dies betrifft alle Phasen der Vertragsanbahnung: ob personalisierte Werbung in den sozialen Medien, Produktvergleiche auf Vergleichswebsites, Robo-Advice oder digitale Vermittler. Allein der Anteil des digitalen Versicherungsvertriebs stieg von 15,3 Prozent im Jahr 2021 auf 19,1 Prozent im Jahr 2023.¹ Fast jede fünfte Versicherung wurde in Deutschland digital abgeschlossen.

Aber auch außerhalb des digitalen Versicherungsvertriebs werden Waren und digitale Dienstleistungen zunehmend online erworben. Das gesetzliche Widerrufsrecht ist deshalb ein wichtiges Instrument des Verbraucherschutzes – doch seine Wirksamkeit steht und fällt mit der Möglichkeit, es auch tatsächlich auszuüben. Im Gegensatz zu der einfachen Art und Weise, online einen Vertrag abzuschließen, sind die Widerrufsmöglichkeiten nicht selten schwer auffindbar, unnötig kompliziert oder sogar bewusst intransparent gestaltet. Hier kann die Einführung einer elektronischen Widerrufsfunktion für Verbesserungen sorgen.

Des Weiteren muss auch der Blick hin zum Ressourcenschutz und einem nachhaltigeren Konsum gerichtet werden. Hierfür müssen Verbraucher:innen in die Lage versetzt werden, bewusstere und nachhaltigere Kaufentscheidungen treffen zu können. Dadurch kann die Grundlage geschaffen werden, sukzessiv breitere Bevölkerungskreise für einen nachhaltigeren Konsum zu erreichen und nachhaltigere Verbrauchsmuster zu etablieren.

Patient:innen stehen im Behandlungsverhältnis in einer unverändert ungünstigen Position. Immer wieder wird ihnen zum Beispiel die Einsicht in Akten verwehrt oder sie werden nur unzureichend über Gesundheitsleistungen und Diagnosen aufgeklärt. Bei einer Schädigung durch Behandlungsfehler ist es Patient:innen angesichts der immensen Hürden in der Beweisführung nach wie vor kaum möglich, ihre Ansprüche durchzusetzen. Das Patientenrechtegesetz von 2013 bedarf daher dringend einer Überarbeitung. Dazu gehören insbesondere eine gerechtere Beweislastverteilung und die Einrichtung eines Härtefallfonds bei Behandlungsfehlern, ein besserer Schutz der Patient:innen vor individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) sowie das Sicherstellen eines diskriminierungsfreien Zugangs zu Arztterminen auf digitalem wie analogem Wege. Die erste Einsichtnahme in die Patientenakte kostenfrei zu stellen, so wie es der Europäische Gerichtshof (EuGH) vom nationalen Gesetzgeber verlangt, ist notwendig, um den Zugang der Patient:innen zu den sie betreffenden Dokumentationen der Leistungserbringer zu verbessern. Das stellt angesichts der zuvor genannten Herausforderungen allerdings einen nur sehr kleinen Teil der notwendigen Verbesserungen der Patientenrechte dar.

Konnten Verbraucher:innen eine Forderung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt bezahlen, schließen sie mit vom Gläubiger beauftragten Inkassounternehmen mitunter Ratenzahlungsvereinbarungen unter Druck und ohne ausreichende Information – klare Schutzvorschriften wie das Widerrufsrecht stärken sie und schützen vor überhöhten Kosten.

Auch Haustürgeschäfte führen für viele Verbraucher:innen weiterhin zu Problemen, wie die immer noch steigenden Beschwerdezahlen in den Verbraucherzentralen zeigen.

¹ Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft, Digitaler Versicherungsvertrieb wächst deutlich, <https://www.gdv.de/gdv/medien/medieninformationen/versicherung-vertrieb-abschluesse-digital-181036>, abgerufen am 05.11.2025.

II. Zusammenfassung

In den Jahren 2023 und 2024 wurden mehrere Richtlinien verabschiedet, mit denen die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU² (VRRL) angepasst wurde. Die Richtlinie 2023/2673³ integriert den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen in die Verbraucherrechterichtlinie. Die Richtlinie 2024/825⁴ soll Verbraucher:innen dabei unterstützen, nachhaltigere Konsumententscheidungen treffen zu können und damit zur Förderung eines nachhaltigeren Konsums beitragen. Mit dem vorliegenden Gesetzentwurf sollen diese Richtlinien in nationales Recht umgesetzt werden. Schwerpunkte dieser Umsetzung sind:

- beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen Änderungen bei den vorvertraglichen Informationspflichten einschließlich angemessener Erläuterungen zu diesen Informationen,
- beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen die Einschränkung des ewigen Widerrufsrechts auf maximal zwölf Monate und 14 Tage; dies soll bei Versicherungen für alle Versicherungen unabhängig vom Vertriebsweg gelten (bei Lebensversicherungen 24 Monate und 30 Tage),
- bei allen Fernabsatzverträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, die Einführung einer elektronischen Widerrufsfunktion (Widerrufsbutton) und
- bei allen Verbraucherverträgen die Einführung neuer vorvertraglicher Informationspflichten, beispielsweise über die Gewährung einer gewerblichen Haltbarkeitsgarantie des Herstellers.

Deutlich zu kritisieren ist das Absenken des Verbraucherschutzes bei Versicherungen. Mit der Befristung des Widerrufsrechts im Fernabsatz wird eine zwingende europarechtliche Vorgabe umgesetzt. Daneben wird aber auch außerhalb des Fernabsatzes im stationären Vertrieb ohne zwingenden Grund eine zentrale Errungenschaft der Reform des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG-Reform) abgeschafft. Seit 2008 steht Verbraucher:innen im Falle unzureichender vorvertraglicher Informationen ein „ewiges“ Widerrufsrecht zu. Gleichzeitig wird den Versicherern mit der Musterwiderrufsbelehrung eine sichere Rechtsgrundlage geboten, um die Verbraucher:innen ordnungsgemäß zu belehren. Das ewige Widerrufsrecht greift also nur dann, wenn ein Gesetzesverstoß vorliegt und sollte entsprechend erhalten bleiben.

Des Weiteren begrüßt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) die Einführung der elektronischen Widerrufsfunktion bei Fernabsatzverträgen als zusätzliche Möglichkeit zur Ausübung des Widerrufsrechts. Das kann zu einer stärkeren Sensibilisierung der Verbraucher:innen für das Widerrufsrecht führen und die Inanspruchnahme des Rechts vereinfachen.

Bezüglich der neu einzuführenden Informationspflichten begrüßt der vzbv das Ziel, Verbraucher:innen in die Lage zu versetzen, besser informierte und nachhaltigere Kaufentscheidungen treffen zu können. Dadurch kann die Grundlage geschaffen werden,

² Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64), die zuletzt durch die Richtlinie (EU) 2024/825 vom 28. Februar 2024 (ABl. L 2024/825, 6.3.2024) geändert worden ist.

³ Richtlinie 2023/2673/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 22. November 2023 zur Änderung der Richtlinie 2011/83/EU in Bezug auf im Fernabsatz geschlossene Finanzdienstleistungsverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 2002/65/EG.

⁴ Richtlinie 2024/825/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. Februar 2024 zur Änderung der Richtlinien 2005/29/EG und 2011/83/EU hinsichtlich der Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel durch besseren Schutz gegen unlautere Praktiken und durch bessere Informationen.

sukzessive breitere Bevölkerungskreise für einen nachhaltigeren Konsum zu erreichen und nachhaltigere Verbrauchsmuster zu etablieren. Die neuen Informationspflichten, insbesondere die zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie, sind aus Sicht des vzbv aber nur bedingt geeignet, langlebige Produkte auf dem Markt zu fördern und Verbraucher:innen zu nachhaltigeren Kaufentscheidungen zu motivieren. Zur Umsetzung des Ziels favorisiert der vzbv deshalb den Weg über eine verpflichtende Lebensdauerangabe.

Die im Gesetzentwurf vorgesehenen Maßnahmen zur Verbesserung der Einsichtnahmemöglichkeit in die Patientenakte sind unzureichend und verschlechtern in Teilen sogar die bestehenden Regelungen.

Bei Ratenzahlungsvereinbarungen, die Inkassodienstleister mit Verbraucher:innen abschließen, handelt es sich um Verträge, die Verbraucher:innen widerrufen können müssen. Hier darf keine Bereichsausnahme in das Gesetz aufgenommen werden, vielmehr muss der Gesetzgeber klarstellen, ob die schützenden Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts Anwendung finden.

Die Umsetzung der Richtlinien sollte auch dazu genutzt werden, über eine Öffnungsklausel für einen besseren Schutz bei Haustürgeschäften zu sorgen. Mit der Verlängerung der Widerrufsfrist von 14 auf 30 Tage könnten Verbraucher:innen besser vor den Folgen unseriöser Haustürgeschäfte geschützt werden.

III. Bewertung der einzelnen Regelungen

1. Widerrufsrecht nur bei Versicherungen im Fernabsatz beschränken

Die Richtlinie 2023/2673 sieht in Artikel 16b Absatz 1 Satz 4 vor, dass die Widerrufsfrist auf jeden Fall zwölf Monate und 14 Tage nach Abschluss des Fernabsatzvertrags endet, auch wenn die Verbraucher:innen nicht die Vertragsbedingungen und die Verbraucherinformationen ordnungsgemäß erhalten haben. Im Gesetzesentwurf ist vorgesehen, dass das Widerrufsrecht für Versicherungsverträge spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss erlischt. Dies soll nicht nur für Verträge gelten, die im Fernabsatz vertrieben werden, wie es die Richtlinie vorsieht, sondern für alle Verträge unabhängig vom Vertriebsweg, also auch für stationär vertriebene Verträge. Bei Lebensversicherungen soll die Frist 24 Monate und 30 Tage betragen. Dies stellt zwar gegenüber dem Diskussionsentwurf eine Verdopplung der Frist dar, beseitigt aber nicht die grundsätzlichen Bedenken. Mit der Befristung des Widerrufsrechts im Fernabsatz wird eine zwingende europarechtliche Vorgabe umgesetzt. Außerhalb des Fernabsatzes wird eine zentrale Errungenschaft der VVG-Reform abgeschafft, ohne dass es dafür einen zwingenden Grund gibt.

Die VVG-Reform war ein umfassender Prozess für ein ausgewogenes Versicherungsrecht. Wesentliche Eckpunkte der Reform wurden von der Kommission zur Reform des Versicherungsvertragsrechts unter Berücksichtigung der Interessen beider Seiten des Marktes erarbeitet. Dazu zählte die Überwindung des Policienmodells mit seinem Widerspruchskonstrukt,

welches die Informationserteilung nach der Vertragserklärung der Verbraucher:innen vorsah und deshalb als europarechtswidrig und verbraucherfeindlich eingestuft wurde.⁵

An dessen Stelle trat 2008 ein austariertes System, in dem die Informationserteilung europarechtskonform vor der Vertragserklärung der Verbraucher:innen zu erfolgen hat und den Verbraucher:innen ein Widerrufsrecht zusteht. Informiert der Versicherer seine Kund:innen rechtzeitig sowie umfassend und belehrt sie über das Widerrufsrecht, haben Verbraucher:innen in der Regel 14 Tage, bei Lebensversicherungen 30 Tage Zeit, ihre Vertragserklärung zu widerrufen. Werden die Informationen nicht oder unzureichend erteilt, erlischt das Widerrufsrecht nicht. Gleichzeitig haben Versicherer mit der Musterwiderrufsbelehrung einen Safe Harbour erhalten, um Verbraucher:innen ordnungsgemäß zu belehren, sodass für den gesetzeskonform handelnden Versicherer keine fehlende Rechtssicherheit zu verzeichnen ist.⁶ Das ewige Widerrufsrecht stellt nur im Falle des Gesetzesverstoßes, als Lehre aus dem Policenmodell, einen Sanktionsmechanismus dar.

Als Konsequenz dieses Systems spielen Beschwerden von Verbraucher:innen im Zusammenhang mit dem Widerruf, etwa wegen einer fehlenden oder fehlerhaften Belehrung, im Sachversicherungsbereich in der Beratung der Verbraucherzentralen fast gar keine Rolle mehr,⁷ allenfalls bei Lebensversicherungen gibt es ein gewisses Beschwerdeaufkommen. Das oben beschriebene System hat sich also etabliert und funktioniert.

Verwechselt werden darf die Situation nicht mit Altfällen, die vor 2008 abgeschlossen wurden und auf dem europarechtswidrigen Policenmodell und der Widerspruchslösung basieren. Hier gibt es aus der Beratungspraxis heraus durchaus großes Konfliktpotenzial und viele Streitfälle.⁸ Diese Fälle können aber nicht mit der vorgeschlagenen Regelung gelöst werden, weil die einschlägigen Vorschriften keine Anwendung finden.

In der Gesetzesbegründung wird die nun vorgeschlagene Änderung, der seit 2008 bestehenden Regelung, also die Einschränkung des Widerrufsrechts, wie folgt argumentiert: „*im Versicherungsbereich vertriebs- und versicherungsnehmerunabhängig weiterhin ein einheitliches Widerrufsrecht beizubehalten.*“ Diese Begründung ist aus vzbv-Sicht nicht überzeugend, denn sie besagt, dass aufgrund der zwingenden Absenkung beim Fernabsatz auch das Verbraucherschutzniveau im stationären Vertrieb abgesenkt werden muss. Das Gegenteil ist der Fall: Es erscheint geradezu geboten, eine vertriebsabhängige Differenzierung vorzunehmen.

Im Fernabsatz geht es um Verbraucher:innen, die sich eigenständig um einen Versicherungsschutz bemühen. Hier steht der Übereilungsschutz im Vordergrund. Sie sollen sich vom Vertrag lösen

⁵ vgl. Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs vom 19. Dezember 2013 (Az. C-209/12), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:62012CJ0209>, abgerufen am 05.11.2025.

⁶ So auch der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft in seiner Stellungnahme zum Diskussionsentwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts, <https://www.gdv.de/resource/blob/186392/90bc70dd073835fbe2fb188b91e768a0/stn-versicherungsvertragsgesetz-data.pdf>, abgerufen am 05.11.2025.

⁷ Im Zeitraum von 2021 bis 2024 gab es dazu lediglich um die zehn Beschwerden pro Jahr. Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

⁸ Exemplarisch: [www.verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/recht-auf-ewigen-widerspruch-bei-lebens-und-rentenversicherungen-12958), Recht auf ewigen Widerspruch bei Lebens- und Rentenversicherungen, <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/geld-versicherungen/weitere-versicherungen/recht-auf-ewigen-widerspruch-bei-lebens-und-rentenversicherungen-12958>, abgerufen am 05.11.2025.

können, weil ihnen im Nachhinein der Vertragsschluss als unvorteilhaft erscheint. Im stationären Vertrieb stellt sich das Bild anders dar. Vielfach wird der Anlass für das Verkaufsgespräch durch die Vermittler:innen gesetzt. Es gibt ein Informationsgefälle zwischen den Verkäufer:innen und den Verbraucher:innen. Sie sind der Gesprächsführung und häufig psychologisch ausgefeilten bis teilweise aggressiven Vertriebsmethoden durch Versicherungsvermittler:innen ausgesetzt. Verbraucher:innen sind deshalb hier besonders schutzbedürftig, was einen über den im Fernabsatz hinausgehenden Schutz durch das „ewige“ Widerrufsrecht rechtfertigt. Das Verhalten der Versicherungswirtschaft im Zusammenhang mit dem Policenmodell hat gezeigt, wie wichtig es ist, dass Verbraucher:innen auch zu einem späteren Zeitpunkt aus den Verträgen kommen können müssen.

Der vzbv fordert:

Die Richtlinie muss **1:1 umgesetzt** werden. **Nur** bei Versicherungsverträgen, die **im Fernabsatz** vertrieben werden, **darf der Widerruf** unter bestimmten Bedingungen **befristet werden**.

2. Widerrufsfunktion („Widerrufsbutton“)

Der europäische Gesetzgeber hat sich für die Einführung einer EU-weiten Widerrufsfunktion für Fernabsatzverträge, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, entschieden. Diese Einführung wurde über eine Änderung der Verbraucherrechterichtlinie vorgenommen und ist nunmehr bis 19. Dezember 2025 in nationales Recht umzusetzen.

Die Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) ist gemäß Artikel 4 VRRL auf Vollharmonisierung angelegt. Im Falle des neu eingefügten Artikel 11a VRRL, der die Regelungen zur Widerrufsfunktion enthält, können die Mitgliedsstaaten nicht von den Vorgaben aus der Richtlinie abweichen.

2.1 Bewertung im Allgemeinen

Der vzbv begrüßt die Einführung der elektronischen Widerrufsfunktion, auch wenn ein Implementierungsaufwand auf Seiten der Unternehmen damit verbunden ist. Zum einen besteht die Pflicht zur Einführung nur für Fernabsatzverträge, die über eine Online-Benutzeroberfläche abgeschlossen werden – also solche, bei denen die digitale Infrastruktur ohnehin vorhanden ist. Zum anderen entsteht laut Gesetzesbegründung ein einmaliger Erfüllungsaufwand und keine dauerhafte Belastung auf Seiten der Unternehmen.⁹

- Die Einführung der elektronischen Widerrufsfunktion trägt zu einem verbraucherfreundlichen Rechtsrahmen bei und kann so das Vertrauen in den digitalen Binnenmarkt insgesamt stärken.

2.2 Elektronische Widerrufsfunktion in zwei Schritten

Die Ausübung des Widerrufsrechts über die Widerrufsfunktion soll in zwei Schritten erfolgen: 1. Betätigung der Widerrufsfunktion („Vertrag widerrufen“ oder entsprechende Formulierung) und 2. Eingabe bzw. Bestätigung der erforderlichen Informationen zur Identifizierung sowie anschließende Betätigung der Bestätigungsfunction („Widerruf bestätigen“ oder entsprechende Formulierung).

- Gut ist, dass es mehrerer Schritte im Prozess zur Abgabe der Widerrufserklärung bedarf. Damit kann das Risiko eines unbeabsichtigten Widerrufs deutlich minimiert werden.

2.3 Eingangsbestätigung

Mit der verpflichtenden unverzüglichen Eingangsbestätigung wird der Eingang der Erklärung samt Inhalt, Datum und Uhrzeit festgehalten.

- Aus Sicht des vzbv ist positiv, dass eine solche Eingangsbestätigung in den Regelungen enthalten ist. Die Eingangsbestätigung kann dabei helfen, Streitigkeiten (beispielsweise über Fristversäumnisse) besser zu vermeiden. Das kann zu mehr Klarheit hinsichtlich des erklärten Widerrufs führen und den Rechtsfrieden stärken.

Für die Notwendigkeit einer unverzüglichen Eingangsbestätigung sprechen auch die Beschwerdezahlen in den Verbraucherzentralen. In der Zeit zwischen Januar 2024 und Ende Mai 2025 wurden in den 16 Verbraucherzentralen über 26.000 Verbraucherbeschwerden zu Problemen

⁹ Gesetzesentwurf, Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts, [Deutscher Bundestag Drucksache 21/1856 Gesetzentwurf der Bundesregierung Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts](#), Seite 31-33, abgerufen am 05.11.2025.

mit dem Widerruf erfasst. Knapp 5.200 mal wurde dabei der Beschwerdegrund „Widerruf ignoriert“ erfasst.¹⁰

- Mit der Eingangsbestätigung ist gesichert, dass Verbraucher:innen eine Rückmeldung über den erklärten Widerruf erhalten. Das bringt deutlich mehr Sicherheit und Transparenz für die Verbraucherseite mit sich, da Verbraucher:innen damit wissen, dass die Mitteilung auf Unternehmerseite angekommen ist und dort bearbeitet werden kann.

3. Informationen für nachhaltigere Kaufentscheidungen

Der europäische Gesetzgeber hat sich entschieden, zur Förderung eines nachhaltigen Konsums neue vorvertragliche Informationspflichten über die Haltbarkeit, die Reparierbarkeit und die Verfügbarkeit von Aktualisierungen einzuführen. Diese Einführung wurde über eine Änderung der Verbraucherrechterichtlinie vorgenommen und ist bis 27. März 2026 in nationales Recht umzusetzen. Verbraucher:innen sollen damit in die Lage versetzt werden, besser informierte geschäftliche und nachhaltigere Entscheidungen treffen zu können.

Die neuen Informationspflichten, insbesondere die zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie, sind aus Sicht des vzbv nur bedingt geeignet, langlebige Produkte zu fördern und Verbraucher:innen zu nachhaltigeren Kaufentscheidungen zu motivieren.

- Besonders die Regelungen zur gewerblichen Haltbarkeitsgarantie sind an so viele Eventualitäten beziehungsweise Bedingungen geknüpft, dass damit keine allzu großen Effekte in der Breite erzielt werden dürften.
- Gewerbliche Haltbarkeitsgarantien sind eine freiwillige Leistung, die der Hersteller gewähren kann, aber nicht muss.

Aus Verbraucherperspektive wäre eine für Hersteller verpflichtende Lebensdauerangabe zielführender. Daran sollte die Dauer der Gewährleistungsansprüche gesetzlich anknüpfen. So könnte die Vergleichbarkeit der Produkte auf einen Blick erkennbar und damit erleichtert werden. Dies würde Verbraucher:innen in die Lage versetzen, sich für das langlebigere Produkt entscheiden zu können und hierdurch Hersteller motivieren, länger haltbare Produkte herzustellen.

Der vzbv fordert:

Die Bundesregierung muss sich auf EU-Ebene für die Einführung einer **verpflichtenden Lebensdauerangabe** auf Produkten einsetzen, an die dann die **Dauer der Gewährleistungsansprüche** gekoppelt werden sollte.

¹⁰ Anmerkung: Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

4. Behandlungsvertragsrecht

Der Gesetzentwurf soll die Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 26. Oktober 2023 umsetzen, der zufolge die erste Kopie der Patientenakte den Patient:innen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen ist. Demgegenüber sieht das nationale Recht in § 630g Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) aktuell vor, dass dem Behandelnden die entstandenen Kosten zu erstatten sind. Im Zuge der Anpassung soll der vorliegende Gesetzentwurf in § 630g Absatz 1 zusätzlich die bisherige Formulierung, dass den Patient:innen unverzüglich Einsicht in die Akte zu gewähren ist, ausgetauscht werden gegen einen Verweis auf Artikel 12 und 15 der Verordnung (EU) 2016/679 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Diese – für die Umsetzung des EuGH-Urturts nicht erforderliche – Anpassung des Gesetzes würde die Patientenrechte und deren Durchsetzung an gleich zwei Stellen verschlechtern:

- Würde das Wort „unverzüglich“ nicht mehr ausdrücklich im Gesetz auftauchen, dann würde das die tatsächliche Rechtslage verklären. Es ist nicht davon auszugehen, dass die Beteiligten – Patient:innen wie Behandelnde – den Wortlaut der DSGVO stets vor Augen haben, ganz im Gegenteil. So dürfte die neue Formulierung dazu führen, dass die Patient:innen unter Alltagsbedingungen eher keinen zeitnahen Zugang zur Behandlungsakte erhalten.
- Zum zweiten würde der bloße Verweis auf die DSGVO das aktuell gültige Recht der Patient:innen auf Akteneinsicht auch ganz unmittelbar verschlechtern. So sieht Artikel 12 Absatz 3 DSGVO die Möglichkeit vor, von der unverzüglichen Akteneinsicht um bis zu drei Monate abzuweichen, wenn es die Komplexität und die Anzahl von Anträgen erforderlich machen. Das setzt bei den Behandelnden das Signal, von dieser Regelung vermehrt Gebrauch zu machen.

Diese zu erwartenden negativen Auswirkungen dürften in vielen Fällen erheblich schwerer wiegen als die mit der künftig kostenfreien ersten Einsichtnahme in die Behandlungsakte einhergehenden Verbesserungen. Denn sowohl bei einem Verdacht auf Behandlungsfehler als auch beim Einholen einer erforderlichen Zweitmeinung sind die Patient:innen auf einen schnellen Zugriff auf die Akte angewiesen.

Der vzbv fordert:

Im Gesetz muss ausdrücklich klargestellt werden, dass den Patient:innen auf Verlangen **unverzüglich** Einsicht in die gesamte ihn betreffende Behandlungsakte zu gewähren ist.

IV. Weitere Forderungen

1. Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen

Bislang schweigt der Gesetzgeber zu der Frage, ob kostenpflichtige Ratenzahlungsvereinbarungen, die Inkassounternehmen mit Verbraucher:innen abschließen, den Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts unterfallen – faktisch handelt es sich um eine entgeltliche Finanzierungshilfe.¹¹ Dieser praxisrelevante Aspekt ist gesetzgeberisch klarzustellen und zu regeln, dass dabei die dreijährige Verjährungsfrist gilt.

Bleibt jedoch unklar, dass über die verbraucherschützenden Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts bereits ein Widerrufsrecht für Verbraucher:innen besteht¹², ist sicherzustellen: Die (meist online abgeschlossenen) Ratenzahlungsvereinbarungen sind nicht von dem vorliegenden Gesetz (Änderungen im Bürgerlichen Gesetzbuch) ausgenommen. Es handelt sich um im Fernabsatz geschlossene Verträge. Die vorher entstandenen Inkassokosten beruhen auf abgetretenem Recht des Gläubigers. Dem folgt nun eine kostenpflichtige Vereinbarung direkt zwischen den Parteien Verbraucher:in und Inkassounternehmen, meist gekoppelt an weitere Regelungen wie ein Schuldnerkenntnis. Für diese Verträge würde „ganz klassisch“ das Widerrufsrecht gelten und dabei muss es auch bleiben.

Das Widerrufsrecht schützt Verbraucher:innen vor Überrumpelung und überstürzten Entscheidungen. Wer überzeugt ist, wird die Vereinbarung voraussichtlich nicht widerrufen. Ohne Widerrufsrecht bliebe aber ein einseitiges Risiko bei Verbraucher:innen, oft mit gravierenden Folgen. Effektiver Verbraucherschutz muss präventiv sein. Eine Anfechtung gilt nur bei Willensmängeln, setzt Rechtskenntnisse voraus und kommt in der Praxis verständlicherweise kaum vor.

Der vzBV fordert:

Es ist gesetzlich klarzustellen, ob nachträgliche, entgeltliche Zahlungsaufschübe wie Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen von den Regelungen des Verbraucherdarlehensrechts umfasst sind.
Für Ratenzahlungsvereinbarungen muss ein Widerrufsrecht gelten, sie dürfen nicht aus dem Anwendungsbereich des Gesetzes ausgenommen werden.

¹¹ OLG Düsseldorf hat Anfang des Jahres (Az. 20 UKI 7/24) in einem Verfahren der VZ NRW entschieden, dass Menschen bei entgeltlichen Zahlungsaufschüben schutzwürdig sind und für die Anwendung von Verbraucherdarlehensrecht unerheblich ist, dass es sich um einen nachträglichen Zahlungsaufschub (= Ratenzahlungsvereinbarung) handelt.

¹² Siehe die Ausnahme des neuen § 312g Abs. 3 Nr. 1 BGB.

2. Verlängerung der Widerrufsfrist bei Haustürgeschäften

Der vzbv fordert eine Verlängerung der Widerrufsfrist von derzeit 14 auf 30 Tage für Haustürgeschäfte, um Verbraucher:innen wirksamer vor den Folgen nachteiliger Verträge zu schützen.

Die Verbraucherzentralen verzeichnen eine zunehmende Anzahl von Beschwerden im Zusammenhang mit Haustürgeschäften:¹³

- Im Jahr 2024 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit mehr als 7.800 Verbraucherbeschwerden erfasst, die sich auf Haustürgeschäfte¹⁴ beziehen. Im Vergleich zum Vorjahr ist hier ein Anstieg von 18 Prozent zu verzeichnen.
- Die im Jahr 2024 erfassten Verbraucherbeschwerden über Haustürgeschäfte beziehen sich vor allem auf die Produktbereiche Festnetz (Telefonie & Internet: 38 Prozent), Strom (18 Prozent) sowie Fernsehen und Mobilfunk (jeweils 5 Prozent).
- Im ersten Halbjahr des Jahres 2025 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit über 4.300 Verbraucherbeschwerden erfasst, die sich auf Haustürgeschäfte beziehen. Im Vergleich zum ersten Halbjahr des Jahres 2024 ist hier ein Anstieg von 11 Prozent zu verzeichnen.

Gründe für Verbraucherbeschwerden über Haustürgeschäfte sind vor allem untergeschobene Verträge, ausbleibende oder verspätete Lieferungen und Probleme mit dem Widerruf.

Erfahrungsgemäß können insbesondere schutzwürdige Verbraucher:innen wie Senior:innen die rechtlichen und wirtschaftlichen Folgen eines Vertragsschlusses oftmals nicht erkennen und sind auf Hilfe angewiesen.

Die 14-tägige Widerrufsfrist ist hierfür aber zu kurz: Wenn Verbraucher:innen durch Angehörige oder in der Verbraucherberatung Hilfe erhalten, ist die derzeit geltende nur zweiwöchige Frist häufig schon abgelaufen.

Mit der Verlängerung der Widerrufsfrist könnten Verbraucher:innen gezielt vor den Folgen unseriöser Haustürgeschäfte geschützt werden, weil vor allem bei untergeschobenen Verträgen ein Widerruf gewünscht wird. Auch die Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) hat sich im Jahr 2023 für die Verlängerung der Widerrufsfrist auf 30 Tage ausgesprochen.¹⁵

¹³ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden.

¹⁴ Die Auswertung bezieht sich auf Beschwerden zur Vertriebsform *Haustür*. Das Haustürgeschäft selbst muss dabei nicht immer Gegenstand der Beschwerde sein. Beispielsweise könnte es bei einem an der Haustür abgeschlossenen Telefon/DSL-Vertrag später eine Beschwerde zur Leistungserbringung, wie der Telefon- oder Internetleitung, geben, die in keinem unmittelbaren Zusammenhang mit dem Haustürgeschäft steht.

¹⁵ Ergebnisprotokoll der 19. Sitzung der Verbraucherschutzministerkonferenz am 30. Juni 2023 in Konstanz, TOP 38 Nr. 4, verfügbar unter: https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf, abgerufen am 5.11.2025.

Vor diesem Hintergrund sollte der deutsche Gesetzgeber von der entsprechenden Öffnungsklausel in der im Jahr 2019 novellierten Verbraucherrechterichtlinie¹⁶ Gebrauch machen und die Widerrufsfrist für Verträge im Zusammenhang mit unerbetenen Haustürgeschäften auf 30 Tage verlängern.

Der vzbv fordert:

Die **Widerrufsfrist** für Verträge, die anlässlich unerbetener **Haustürbesuche** geschlossen wurden, ist auf **30 Tage zu verlängern**.

¹⁶ Artikel 9 Absatz 1a RL 2011/83/EU lautet: „(1a) Zum Schutz der berechtigten Interessen der Verbraucher in Bezug auf aggressive oder irreführende Vermarktungs- oder Verkaufspraktiken kann ein Mitgliedstaat Bestimmungen erlassen, gemäß derer die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist von 14 Tagen auf 30 Tage verlängert wird, wenn die Verträge im Zusammenhang mit unerbetenen Besuchen eines Unternehmers in der Wohnung eines Verbrauchers oder im Zusammenhang mit Ausflügen geschlossen werden, die von einem Unternehmer in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert werden, dass für den Verkauf von Produkten bei Verbrauchern geworben wird oder Produkte an Verbraucher verkauft werden. Diese Bestimmungen müssen verhältnismäßig, nicht diskriminierend und aus Gründen des Verbraucherschutzes gerechtfertigt sein.“

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

info@vzbv.de

vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Team Gesundheit und Pflege (gesundheit@vzbv.de)

Team Finanzmarkt (finanzmarkt@vzbv.de)

Team Recht und Handel (recht-und-handel@vzbv.de)

Stand:

November 2025

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).