



## Wann man eine Rechnung nicht bezahlen muss

### Vertragliche Pflichten Immer wieder erhalten Konsumentinnen und Konsumenten Rechnungen für etwas, das sie gar nicht bestellt haben. Was gilt in solchen Fällen?



#### Bernhard Kislig

Das Testabo klingt im ersten Moment gut. Hans Kaufmann (Name geändert) erhält es von der Firma Swizzonic aus Zürich, die seine Internetadresse verwaltet. Es geht um einen «Priority Support» – also eine «vorrangige Unterstützung» bei technischen Problemen. Zudem sollen Kundinnen und Kunden für telefonische Auskünfte eine «Rückruf-Funktion» erhalten.

Was Hans Kaufmann stört, ist der Hinweis im unteren Teil der E-Mail, mit der Swizzonic das «kostenlose» Testabo ankündigt: Er muss dieses vor Ablauf der viermonatigen Testphase über sein persönliches Benutzerkonto

«manuell deaktivieren und/oder die standardmässige Verlängerungsfunktion abschalten», wenn er «den kostenpflichtigen Service» nicht mehr in Anspruch nehmen möchte.

Mit anderen Worten: Kundinnen und Kunden, die nicht reagieren, erhalten nach Ablauf des Testabos eine Rechnung.

Einer der Rechnungsempfänger ist Ueli Grüter, der sich als Anwalt unter anderem mit dem Recht in der digitalen Welt befasst. Im März fordert Swizzonic ihn auf, innerhalb eines Monats den Betrag von knapp 126 Franken zu überweisen.

Er ruft Swizzonic an und kann niemanden erreichen. Auf eine

Mailanfrage antwortet das Unternehmen umgehend und storniert die Rechnung. Auch Kaufmann muss schliesslich keinen Zuschlag für einen «Priority Support» bezahlen.

#### Offerte statt Rechnung

Swizzonic lenkt zwar schnell ein. Dennoch stellen sich aus Kundensicht Fragen. So ist nicht auszuschliessen, dass einige Leute bezahlen, obwohl sie den «Priority Support» nicht benötigen und diesen ohne Rechnung gar nicht bestellt hätten.

Grüter denkt, dass Swizzonic nicht genügend aufgeklärt habe. «Die Rechnung hätte als Offerte deklariert werden müssen», sagt

er. Ein Hinweis auf der Website reiche nicht aus. Zudem bezweifelt er, dass zwischen ihm und Swizzonic überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist, der ihn zur Zahlung verpflichtet: «Ich habe zu keinem Zeitpunkt einen Willen kundgetan, einen solchen Vertrag abzuschliessen.»

Neben der Frage, ob überhaupt ein Vertrag zustande gekommen ist, kann in solchen Fällen auch das Bundesgesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) relevant sein. Dass ein Gratisabo nach einer Testphase in ein kostenpflichtiges Abo umgewandelt werde, komme in der Schweiz vor, sagt Leander D. Loacker, Professor für Wirtschaftsrecht an der Universität Zürich. Entscheidend sei, dass der Anbieter deutlich auf die Umwandlung, ihren Zeitpunkt, Möglichkeit und Notwendigkeit einer rechtzeitigen Kündigung hinweise. «Wo solche Aufklärungspflichten verletzt werden, muss die automatische Verlängerung nicht hingenommen werden.»

Nach bisheriger Rechtsprechung seien die Chancen, dagegen vorzugehen, aber gering, wenn die Informationslage klar gewesen sei und auch weder Irreführung noch künstliche Hürden vorliegen würden.

Immer wieder gibt es auch Fälle, in denen Konsumentinnen und Konsumenten ohne vorheriges Testabo unaufgefordert eine Rechnung erhalten. «Ein Anbieter darf ein blosses Angebot nicht als Rechnung für die Erbringung einer gar nicht vereinbarten vertraglichen Leistung tarnen», sagt Loacker. Typischerweise würden neben der optischen Aufmachung als Rechnung zur Steigerung der Glaubwürdigkeit oft auch erfundene Bestell- und Kundennummern eingesetzt. In solchen Fällen liege klar ein Verstoß gegen das UWG vor, so Loacker.

Bekannt sind Fälle, in denen etwa Personen unaufgefordert Rechnungen für Inserate oder Einträge in fragwürdige Firmenregister verschickt haben.

### **Was Betroffene tun können**

Im Zusammenhang mit dem UWG haben Betroffene mehrere Möglichkeiten, sich zu wehren:

- Beschwerde: Die Schweizerische Lauterkeitskommission nimmt Beschwerden entgegen. Je nach Beschwerde kann eine Gebühr in unterschiedlicher Höhe anfallen. Die Kommission kann ihre Entscheide mit Namensnennung veröffentlichen.
- Strafrecht: Ein Verstoß kann

in der Schweiz nach den Strafbestimmungen des Lauterkeitsrechts geahndet werden. Betroffene müssen selbst eine Strafanzeige einreichen.

— Zivilrecht: Über ein zivilrechtliches Verfahren können Betroffene Geld zurückfordern, das sie bereits überwiesen haben.

### **Swizzonic dementiert**

Swizzonic teilt mit, dass der «Priority Support» einem Kundenbedürfnis entspreche. Das Unternehmen bestreitet, dass die Kundschaft mit dem Testabo unzufrieden sei: «Wir haben auf das neue Angebot fast ausschliesslich positive Reaktionen erhalten.» In wenigen Einzelfällen mit kritischen Rückmeldungen habe man rasch eine einvernehmliche Lösung gefunden und den «Priority Support» annulliert.

Gegenüber der ursprünglichen Mail hat Swizzonic zumindest in einem Punkt zurückbuchstabiert: Die Kundschaft muss das Testabo nun doch nicht manuell deaktivieren. «Eine automatische Umwandlung in ein bezahlpflichtiges Abo hat nicht stattgefunden und erfolgt auch künftig nicht», schreibt die Domainverwalterin in einer Stellungnahme.

## Lascher Konsumentenschutz in der Schweiz



«Im Vergleich zum Nachbarstaat Deutschland ist die schweizerische Situation im Konsumentenbereich sicher häufig unbefriedigend», sagt Leander D. Locker, Professor für Wirtschaftsrecht an der Universität Zürich. Obwohl das Grundproblem auch hierzulande längst bekannt sei, fehle es bisher oft an einem entschlossenen Vorgehen gegen aggressive Verkaufsmethoden und unerwünschte Vertragsverlängerungen. Locker verweist etwa auf das deutsche «Gesetz für faire Verbraucherverträge». Dieses verbietet unter anderem, dass sich Abos mit einer Laufzeit von einem Monat automatisch verlängern. «Klauseln, die dagegen verstossen, sind neuerdings unwirksam – für die Schweiz gilt das nicht.»

Zudem verweist Locker auf ein 14-tägiges Widerrufsrecht für Onlinegeschäfte innerhalb der EU. Das gebe es in der Schweiz nicht. «Auch das ist ein Zeichen dafür, dass das Konsumentenschutzniveau bei uns insgesamt unterentwickelt ist.» (ki)