

16.06.2016

CASH-BACK & MEDIASPAR.TV

Beschwerdefälle aus den Verbraucherzentralen



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.
Andreas-Gayk-Straße 15
24103 Kiel

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Markgrafenstraße 66
10969 Berlin*

1 HINTERGRUND

Im Rahmen der kontinuierlichen Marktbeobachtung der Verbraucherzentralen ist das Unternehmen mediaspar GmbH im Frühwarnnetzwerk (FWN) des Digitalen Marktwächters aufgefallen. Dieser Anbieter verkauft verschiedene Produkte und Produktkombinationen über sein Fernsehprogramm, das über Satellit sowie per Internet-Livestream (momentan offline) zu empfangen ist, oder über seine Internetpräsenz www.mediaspar.tv. Das Warenangebot umfasst nebst Konsumgütern wie Kaffeemaschinen oder Armbanduhren auch Produktkombinationen aus einem Mobilfunkgerät (z.B. das Samsung Galaxy J5) und einem Mobilfunkvertrag (z.B. O₂ Real-Allnet über mobilcom-debitel) zum Telefonieren.

Die attraktiven Angebote von mediaspar ergeben sich durch die sogenannten Cash-Backs, einen Bonus in Form eines Geldbetrages, der bei Vertragsabschluss fällig und dann an den Kunden¹ ausgezahlt wird. Bei verschiedenen Anbietern bzw. Vermittlern, insbesondere bei mediaspar, funktioniert dieses System offensichtlich nicht reibungslos, wie die Fälle im Frühwarnnetzwerk belegen. Den Ratsuchenden in den Verbraucherzentralen werden aus diversen Gründen die Cash-Backs verweigert und/oder nur teilweise ausbezahlt.

mediaspar tritt als Affiliate auf, d.h. als Vertriebspartner der Telekommunikationsunternehmen, und verdient seine Erlöse vermutlich mit Pay-Per-Lead (PPL) oder Pay-Per-Sale (PPS). Das bedeutet für PPL, dass gerade bei Partnerprogrammen nebst einer Nutzeranfrage auch Kaufabschlüsse abgerechnet werden, welche mit einem Fix-Betrag vorab provisioniert werden. Bei PPS werden die Kaufabschlüsse in der Praxis prozentual abgerechnet und orientieren sich am Nettobestellwert². Auch in verschiedenen Online-Foren wird die Vorgehensweise des Affiliate-Unternehmens bemängelt. So schrieb der User – riaszto – am 15.03.2016 auf die Frage „Wie seriös sind die Angebote von Media-spar-TV?“ auf der Internetseite gutefrage.net:

„Ich kann nur abraten. Meine 10€ monatl. (24) Erstattung wurde auf Anfrage abgelehnt. Ich hätte die Freischalt-SMS zu spät gesendet. Vertrag vom 01.09.2015. Am

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

² Kester, Manuel (2006): Affiliate Marketing zu B2C-Online-Shops: Grundlagen, Methoden und Ausprägungen in der Praxis. S. 41-42

18.11.2015 schrieb Mediaspar, wegen des hohen Auftragsvolumen würde sich die Bearbeitung um 10 Tage verspäten.³

Da sich viele Kunden mit ähnlichen Problemen zu mediaspar bundesweit an die Rechtsberatung wenden, hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein im Rahmen des Digitalen Marktwächters, Bereich Telekommunikationsdienstleistungen, eine Analyse der Sachverhalte durchgeführt. Die Ergebnisse sind in dieser Fallstudie zusammengefasst.

2 VORGEHENSWEISE

Um sich den Angeboten von mediaspar.tv und den daraus resultierenden Problemen aus Verbraucherperspektive nähern zu können, wird eine explorative, inhaltsanalytische Studie aus dem FWN der Verbraucherzentralen generiert. Das FWN ist im Rahmen der bundesweiten Vorgangserfassung ein ergänzendes Werkzeug, um die zugrunde liegenden Sachverhalte genauer analysieren zu können. Nach Eingabe der Daten in der Vorgangserfassung können weitere Informationen an die Marktwächter über das FWN gemeldet werden.

Im zweiten Schritt wird analysiert, ob und inwiefern die Angebote und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von mediaspar Angebote gegen geltendes Recht verstoßen. Dazu wurden exemplarisch zwei Angebote aus dem April 2016 einer rechtlichen Analyse unterzogen.

3 ERGEBNISSE

3.1 FRÜHWARNNETZWERK

In den Verbraucherzentralen sind vier Arten von Sachverhalten im Zusammenhang mit mediaspar besonders häufig zu beobachten. Einerseits schaffen die Verbraucher es aufgrund der kurzen Zeitfenster nicht, die notwendigen Bedingungen zum Erhalt des Cash-Backs seitens mediaspar zu erfüllen. Das Unternehmen begründet die Einbehaltung des Geldbetrages damit, dass die gestellte Frist zum Senden einer Aktivierungs-SMS oder zum Zusenden von Vertragsunterlagen,

³ Aufrufbar unter der Adresse <http://www.gutefrage.net/frage/wie-serioes-sind-die-angebote-von-media-spar-tv> (Stand 13.04.2015)

Rechnungen und teilweise auch Identifikationspapieren vom jeweiligen Verbraucher nicht eingehalten wurde. So wurde beispielsweise einem Verbraucher in Sachsen-Anhalt die versprochene Bonuszahlung gänzlich verweigert, weil die erste Mobilfunkabrechnung entgegen der allgemeinen Geschäftsbedingungen angeblich zu spät eingesandt wurde.

Der zweite Schwerpunkt der Beschwerden liegt in der Vertragsgestaltung begründet, die für die Verbraucher nicht nachvollziehbar ist: Vertragsbestimmungen werden im Fernsehen zeitverzögert eingeblendet oder sind in den Unterlagen für den Verbraucher nicht sofort ersichtlich oder nicht verständlich formuliert. Vielen Verbrauchern ist somit gar nicht erst bewusst, dass der beworbene Bonus von einer zusätzlichen Bedingung abhängt. In den Verbraucherzentralen häufen sich daher die Fälle, in denen mediaspar-Kunden genau unter dieser Undurchsichtigkeit leiden. So wurde einem Verbraucher in Nordrhein-Westfalen zugesagt, dass er bei Vertragsabschluss keine Grundgebühr zahlen müsse. Weil dieser es aber versäumte, die Vertragsunterlagen innerhalb der sehr kurzen Frist einzureichen, wurden ihm die Grundgebühren dennoch angerechnet. Ebenso ergeht es diversen anderen Kunden, die ihre versprochenen Leistungen nicht erhalten, weil die dafür notwendige Aktivierungs-SMS nicht rechtzeitig gesendet wurde. An anderen Stellen fordert das Unternehmen sogar Einschreibebelege für die verschickten Unterlagen, da der Kunde sonst nicht beweisen könne, dass er sie auch tatsächlich abgeschickt habe.

Die dritte Beschwerdebüchse konzentriert sich auf die nur teilweise Auszahlung des Cash-Backs durch mediaspar. Viele Verbraucher berichten davon, dass die Bonuszahlungen zu Beginn der Laufzeit noch korrekt getätigt, nach ein paar Monaten aber aus nicht näher spezifizierten Gründen seitens mediaspar einfach eingestellt wurden. Verbraucher werden getröstet und hingehalten. In Sachsen-Anhalt und Brandenburg meldeten Kunden, dass sie nur einen Teil der Bonuszahlung erhielten – auf die Aufforderungen und Mahnungen an das Unternehmen, die Summe auszugleichen, reagierte mediaspar nicht.

In diesem Zusammenhang fällt auch die mangelnde Kundenorientierung von mediaspar auf. So werden Kunden bei Bonus-Problemen immer wieder zwischen mediaspar und deren Vertriebspartnern wie z.B. mobilcom-debitel hin und her verwiesen. Und wenn das bestellte Produkt dann gar nicht erst beim Verbraucher ankommt, wie es bei einem Kunden in Schleswig-Holstein der Fall war, dann wartet der Verbraucher nicht nur vergeblich auf seine Ware, sondern auch auf eine Reaktion des Unternehmens.

Der Umgang mit von Kunden widerrufenen Verträgen bildet einen vierten Schwerpunkt. Betroffene Verbraucher berichten in den Beratungsstellen, dass sie nicht auf die Widerrufsbelehrung hingewiesen worden sind. So geschehen in Brandenburg: Nachdem der Verbraucher deutlich mehr zahlen sollte als zuerst vereinbart, konnte er in den Vertragsbestätigungen zwar ein Widerrufsformular finden, jedoch keine Widerrufsbelehrung.

Zudem taucht bei Widerrufem mehrfach der Fall auf, dass, aufgrund von vermeintlich beschädigten Geräten, ein Wertersatz von Seiten mediaspars geltend gemacht wird. Verbraucher in Brandenburg meldeten außerdem, dass sie Vertragsunterlagen für Verträge zugesandt bekamen, die sie gar nicht abgeschlossen hatten. Zusätzlich erhielten die Kunden auch die dazugehörigen Rechnungen und Mahnungen des Mobilfunkanbieters, in diesem Fall von mobilcom-debitel. Die Verbraucher berichteten diesbezüglich, dass Ihnen, zahlten sie die geforderten Beträge nicht, die Mobilfunknummern gesperrt und zusätzlich die Sperrkosten angerechnet wurden.

3.2 ANGEBOTE VON MEDIASPAR

Das folgende Angebot eines Samsung Galaxy J5 in Verbindung mit einem mobilcom-debitel Verträge wurde am 06.04.2016 auf dem Youtube-Kanal von mediaspar veröffentlicht (Abruf am 12.04.2016)⁴. Dieses Video stellt einen Ausschnitt aus einer Sendung von mediaspar.tv dar. Die Informationen bezüglich der rechtlichen Informationen der Fristsetzung und Fußnoten (rote Markierung in der Grafik) wurde erst ca. fünf Minuten später eingeblendet.

⁴ https://www.youtube.com/watch?v=_qtK4WYUPNk



In den eingblendeten rechtlichen Hinweisen und Fußnoten steht (Unterstreichung vom Autor):

„Gilt bei Abschluss eines mobilcom-debitel Kartenvertrages im Tarif O2 Real Allnet mit Online-Rechnung im Netz von O2, 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, Anschlusspreis 29,99 €. Der Abschlusspreis wird erstattet, wenn der Kunde innerhalb von 14 Tagen

nach Freischaltung eine SMS an 8362 mit dem Text „AP frei“ von der von uns aktivierten Karte sendet. Ihr Vertragspartner mobilcom-debitel stellt Ihnen innerhalb der ersten 24 Monate eine monatliche Grundgebühr in Höhe von 29,99 € in Rechnung. Ab dem 25. Monat 29,99 €. Sie erhalten einen mediaspar-Bonus von 24x17,5 €. Um ihren mediaspar.tv Bonus freizugeben, senden Sie uns bitte Ihre vollständigen Vertragsunterlagen innerhalb von 7 Tagen nach Vertragsbeginn unterschrieben zurück. Zusätzlich senden Sie uns bitte innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum Ihrer ersten Mobilfunkrechnung, diese per Mail an bonusmediaspar.tv oder per Post an die mediaspar GmbH. Die inkludierte Handy Internet Flat gilt für nationalen Datenverkehr im O2 Netz über den WEB- und WAP-APN. Bis zu einem Datenvolumen von 1,5 GB in einem Abrechnungszeitraum steht eine max. Bandbreite von 42,2 Mbit/s bereit, danach wird die Bandbreite im jew. Monat auf max. 64 kbit/s (Download) und 16 kbit/s (Upload) beschränkt. VPN, VioP, Instant Messaging, Business-Software Zugriff sind ausgeschlossen. Das Datenvolumen darf für Tethering genutzt werden. In der SMS Allnet Flat sind Standard SMS in alle deutschen Netze enthalten. Das Angebot gilt nicht für den Massenversand von SMS, Preise gelten für den Versand einer nationalen Standard-SMS (maximal 160 Zeichen) über die SMS-Zentralnummer +49 176 000 0462; +49 176 000 0443. Standard-Inlandsgespräche (außer z.B. Service- und Sonderrufnummern) in alle Netze sind inklusive. Taktung 60/60. Sie telefonieren im Mobilfunknetz von O2. Die Kündigungsfrist des Vertrags beträgt 3 Monate vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Bei nicht rechtzeitiger Kündigung verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate. Irrtümer und Tippfehler vorbehalten. Gutschein: 1) Gültig bis 31.05.2016. Einzulösen auf www.mediaspar.tv, gilt nicht für Zuzahlungen in Verbindung mit Vertragsprodukten. Gilt bei Einkaufswert ab 50€. Barauszahlung ist nicht möglich. Nur für Privatpersonen. Dieser Gutschein ist nicht mit anderen Aktionen kombinierbar. 1 Gutschein pro Einkauf.“

Es werden für den Verbraucher teilweise sehr hohe Hürden aufgebaut, um an den Cash-Back bzw. an den durch mediaspar angepriesenen Preis zu gelangen. Zum einen wird der Anschlusspreis nur erstattet, wenn innerhalb von 14 Tagen eine Aktivierungs-SMS gesendet wird. Zum anderen wird der Bonus in diesem Fall nur aktiviert, wenn man innerhalb von sieben Tagen nach Vertragsbeginn die Vertragsunterlagen zurücksendet **und** innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum die erste Mobilfunkrechnung an mediaspar sendet. Weiter ist der angepriesene Gutschein in Höhe von 25 €

nur eine begrenzte Zeit einlösbar. Bei dem Angebot bezüglich dieser Paketkombination steht auf der Internetpräsenz von mediaspar in den rechtlichen Hinweisen und Fußnoten⁵ nur folgender Satz:

„Sie erhalten von mediaspar.tv einen Bonus i.H.v. 24 x 17,50 € nach Freigabe durch Einsendung ihrer Vertragsunterlagen sowie der ersten Rechnung gemäß Anschreibentext.“

Ein Gutschein für einen Einkauf auf der Seite von mediaspar ist für dieses Angebot online nicht zu finden.

Das folgende Angebot eines Asus Zen Pad 10 in Verbindung mit einem Datentarif von Vodafone wurde am 06.04.2016 auf dem Youtube-Kanal von mediaspar veröffentlicht (Abruf am 12.04.2016). Dieses Video stellt einen Ausschnitt aus einer Sendung von mediaspar.tv dar. Die Informationen bezüglich der rechtlichen Informationen der Fristsetzung und Fußnoten (rote Markierung in der Grafik) wurde erst ca. fünf Minuten später eingeblendet.

Smartphones und Tablets mit attraktiven Tarifen - Asus Show

489323

Asus ZenPad 10
2in1 LTE

Einmalig 17,99 €
399,90 €
im Tarif

10,1 Zoll IPS-LCD-Display
5 Megapixel Kamera
DTS-HD Premiumsound
4 Kern Prozessor 1,8 GHz
16 GB Speicher

Tarif: Data Go L
Anschlusskostenfrei*

statt mtl. * eff. mit Kosten für 24 Monate nach Aktivierung des mediaspar-Bonus*

32,49 € 19,99 €

* Hinweise am Ende des Spots ab dem 25ten Monat 29,99€
Versandkostenfrei

0800 10 10 938

mediaspar tv

ASUS ZenPad

mediaspar tv

Vodafone

1:25 / 21:39

⁵ S. Anhang: Samsung Galaxy J5 Mediaspar.

Smartphones und Tablets mit attraktiven Tarifen - Asus Show

Zum Bearbeiten des Vollbildmodus [ESC] drücken

mediaspar.tv

489323

Asus ZenPad 10
2in1 LTE

Erstpreis 17,99 €
399,00 €
im Tarif

10,1 Zoll IPS-LCD-Display
5 Megapixel Kamera
DTS-HD Premiumsound
4 Kern Prozessor 1,8 GHz
16 GB Speicher

Tarif: Data Go L
Anschlusskostenfrei*

statt mitl. * mit mt. Kosten für 24 Monate nach Aktivierung des mediaspar Bonus*

32,49 € **19,99 €**
* Hinweise am Ende des Spots **ab dem 25ten Monat 29,99 €**
Versandkostenfrei

25€ Gutschein
für die neuen Einkaufswerte auf www.mediaspar.tv

www.mediaspar.tv

mediaspar tv

*Gilt bei Abschluss eines Vodafone Kartenvertrags im Tarif Vodafone DataGo L, Mindestvertragslaufzeit: 24 Monate. Das Vertragsverhältnis ist mit einer Frist von drei Monaten 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich bei Ihrem Vertragspartner kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um 12 Monate. Grundgebühr: Ihr Vertragspartner Vodafone stellt Ihnen innerhalb der ersten 24 Monate eine monatliche Grundgebühr in Höhe von 32,49 € in Rechnung. Ab dem 25ten Monat 34,99 €. Sie erhalten von mediaspar.tv einen Bonus in Höhe von 24 x 12 €. Um Ihren mediaspar.tv Bonus freizugeben, senden Sie uns bitte Ihre vollständigen Vertragsunterlagen innerhalb von 7 Tagen nach Vertragsbeginn unterschrieben zurück. Zusätzlich senden Sie uns bitte innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum Ihrer ersten Mobilfunkrechnung, diese per Mail an bonusmediaspar.tv oder per Post an die mediaspar GmbH, Gesprächsflat/Gesprächskosten: Sprachverbindungen kosten in alle deutschen Netze 29 Cent pro Minute, es gilt der 60/1 Takt. SMS-/MMS Versand: SMS in alle deutschen Netze kosten 19 Cent, MMS in alle deutschen Netze 39 Cent. Handy-Internet-Flat: Sie können über den APN web.vodafone.de mit den Vodafone DataGo-Tarifen unbegrenzt Daten nutzen: 6 GB im jeweiligen Abrechnungszeitraum mit bis zu 150 Mbit/s, danach Sprachverbindungen kosten in alle deutschen Netze 29 Cent pro Minute, es gilt der 60/1 Takt. Sämtliche Preise erhalten die zur Zeit gültige Mehrwertsteuer. Gutschein: 1) Gilt bis 31.05.2014. 2) Gutschein auf www.mediaspar.tv, gilt nicht für Zusatzkäufe in Verbindung mit Vertragsprodukten. Gilt bei einem Einkaufswert ab 50€, Barauszahlung ist nicht möglich. Nur für Privatverbraucher. Dieser Gutschein ist nicht mit anderen Aktionen kombinierbar. 1 Gutschein pro Einkauf.

In den eingblendeten rechtlichen Hinweisen und Fußnoten steht (Unterstreichung vom Autor):

„Gilt bei Abschluss eines Vodafone Kartenvertrags im Tarif Vodafone DataGo L. Mindest-Vertragslaufzeit: 24 Monate. Das Vertragsverhältnis ist mit einer Frist von drei Monaten frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich bei Ihrem Vertragspartner Vodafone kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um 12. Monate. Grundgebühr: Ihr Vertragspartner Vodafone stellt Ihnen innerhalb der ersten 24 Monate eine monatliche Grundgebühr in Höhe von 32,49 € in Rechnung. Ab dem 25ten Monat 34,99 €. Sie erhalten von mediaspar.tv einen Bonus i.H.v. 24 x 12 €. Um ihren mediaspar.tv Bonus freizugeben, senden Sie uns bitte ihre vollständigen Vertragsunterlagen innerhalb von 7 Tagen nach Vertragsbeginn unterschrieben zurück. Zusätzlich senden Sie uns bitte innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum Ihrer ersten Mobilfunkrechnung, diese per Mail an bonusmediaspar.tv oder per Post an die mediaspar GmbH. Gesprächsflat/Gesprächskosten: Sprachverbindungen kosten in alle deutschen Netze 29 Cent pro Minute, es gilt der 60/1 Takt. SMS-/MMS Versand: SMS in alle deutschen Netze kosten 19 Cent, MMS in alle deutschen Netze 39 Cent. Handy-Internet-Flat: Sie können über den APN web.vodafone.de mit den Vodafone DataGo-Tarifen unbegrenzt Daten nutzen: 6 GB im jeweiligen Abrechnungszeitraum mit bis zu 150 Mbit/s, danach

maximal 64 kbit/s. Voice over IP und Peer-to-Peer-Nutzung sind nicht erlaubt. Sprachverbindungen kosten in alle deutschen Netze 29 Cent pro Minute, es gilt der 60/1 Takt. Sämtliche Preise enthalten die zur Zeit gültige Mehrwertsteuer. Irrtümer und Tippfehler vorbehalten. Gutschein: 1) Gültig bis 31.05.2016. Einzulösen auf www.mediaspar.tv, gilt nicht für Zuzahlungen in Verbindung mit Vertragsprodukten. Gilt bei Einkaufswert ab 50€. Barauszahlung ist nicht möglich. Nur für Privatpersonen. Dieser Gutschein ist nicht mit anderen Aktionen kombinierbar. 1 Gutschein pro Einkauf.“

Ebenfalls wie beim vorangegangenen Angebot sind hohe Hürden für den Verbraucher in Form von kurzen Fristen und vielen Handlungsnotwendigkeiten gegeben. Zu erwähnen ist auch, dass die Geschwindigkeit⁶ (225 Mbit/s beim Angebot im Internet vs. 150 Mbit/s bei dem Angebot im TV) sowie der Preis des DataGo Tarifes sich auf der Internetpräsenz von denen im Fernsehen unterscheidet (Screenshot vom 12.04.2016):

The screenshot shows the Mediaspar website interface. At the top, there are navigation links for 'KOSTENLOSER VERSAND', 'FESTER SERVICE ANSPRECHPARTNER', and '24h BERATUNG'. The main header includes the Mediaspar logo and a search bar. Below the header, there are category tabs: TV ANGEBOTE, MOBILFUNK, TECHNIK, KOCHEN & GENIESSEN, HAUS & GARTEN, SCHMUCK, and BEAUTY & WELLNESS. The main content area features a large image of a woman and a laptop. To the right, a 'Tarif' (tariff) table is displayed for 'Vodafone DataGo L'. The table shows a monthly price of 17,99 € and a breakdown of costs. Below the table, there is a button 'IN DEN WARENKORB' and a note 'Preise inkl. gesetzlicher MwSt. zzgl. Versandkosten'. At the bottom, there is a 'ZU DEN VERKAUFSWELTEN' button and a list of features: 'FLAT Internet (6 GB - 225 Mbit/s)', 'LTE Highspeed', and 'BESTE D-Netz-Qualität'.

Beschreibung	Einmalig	Monatlich
Gestaltung	17,99 €	
Grundgebühr		34,99 €
Anschl.gebühr	0,00 €	
Anschl.gebühr-Erweiterung		
Antenn-Robott & Antenn		-2,50 €
Exklusiver Cashback nach Eingangs der 1.		-14,50 €
Rechnung		
Grundgebühr ab dem 25. Monat		34,99 €
Mtl. Preis:		17,99 €⁰⁾

⁶ S. Anhang: Asus Zenpad 10_ 2in1 _ Mediaspar

3.3 RECHTLICHE ANALYSE

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein hat im Rahmen des Digitalen Marktwächters die genannten Beschwerden geprüft und konzentriert sich in einem ersten Schritt auf die folgenden, rechtlich relevanten Sachverhalte:

Mangelnde Transparenz

In den genannten Werbespots werden Produkte vor allem damit beworben, dass statt der monatlichen herkömmlichen Kosten lediglich sehr viel geringere monatliche Kosten entstehen. Der Angebotspreis enthält in der Werbung den kleingedruckten Hinweis „eff. mtl. Kosten für 24 Monate nach Aktivierung des mediaspar-Bonus“, der wiederum mit einem Sternchen versehen ist. In dem Fußnotentext, der etwa fünf Minuten später für kurze Zeit in sehr kleiner Schrift in dem Fernsehspot eingeblendet wird, heißt es unter anderem:

„Der Abschlusspreis wird erstattet, wenn der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Freischaltung eine SMS an 8362 mit dem Text „AP frei“ von der von uns aktivierten Karte sendet. [...]

Um Ihren mediaspar.tv Bonus freizugeben, senden Sie uns bitte Ihre vollständigen Vertragsunterlagen innerhalb von 7 Tagen nach Vertragsbeginn unterschrieben zurück. Zusätzlich senden Sie uns bitte innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum Ihrer ersten Mobilfunkrechnung, diese per Mail an bonusmediaspar.tv oder per Post an die mediaspar GmbH.“

Hier liegt nach Ansicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ein Verstoß gegen § 3 Abs. 1, 5a Abs. 2 S. 1 UWG vor. Nach § 5a Abs. 2 S. 1 UWG handelt unlauter, wer im konkreten Fall unter Berücksichtigung aller Umstände dem Verbraucher eine wesentliche Information vorenthält, die der Verbraucher je nach den Umständen benötigt, um eine informierte geschäftliche Entscheidung zu treffen, und deren Vorenthalten geeignet ist, den Verbraucher zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die er andernfalls nicht getroffen hätte.

In dem Werbespot wird der Verbraucher nur unzureichend über die Bedingungen informiert, von denen der beworbene Angebotspreis abhängig ist. Es handelt sich insoweit um eine irreführende und somit unlautere Werbung.

Benachteiligung des Verbrauchers durch Willkür des Anbieters

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand 12.04.2016), die auf der Homepage <https://www.mediaspar.tv/agb> abrufbar sind, heißt es unter § 4 Abs. 8 (Hervorhebung durch den Autor):

„Auf ausgewiesene Telekommunikationsdienstleistungen (DSL-/Festnetz- und Mobilfunkverträge) einzelner Telekommunikationsdienstleister zahlt die mediaspar GmbH seinen Kunden nach erfolgreichem Vertragsabschluss und unter Einhaltung der folgenden Bedingungen eine Gutschrift in variabler Höhe aus. [...] Seitens der mediaspar GmbH besteht nur eine Auszahlungspflicht, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Voraussetzung für die Auszahlung des mediaspar-Bonus ist der erfolgreiche Vertragsabschluss nach Online- oder telefonischer Beantragung eines gekennzeichneten DSL-/Festnetz- oder Mobilfunkvertrags über die mediaspar GmbH.

Als Nachweis für den erfolgreichen Vertragsabschluss muss der Kunde die erste Rechnung des Telekommunikationsdienstleisters für den über die mediaspar GmbH beantragten DSL-/Festnetz- oder Mobilfunkvertrag binnen 10 Tagen nach Rechnungsdatum an die mediaspar GmbH senden. Die Rechnung kann ausschließlich per E-Mail (als Scan oder PDF an bonus@mediaspar.tv) oder Brief (mediaspar GmbH, 46047 Oberhausen) bei der mediaspar GmbH eingereicht werden. [...]

Nach Überprüfung beim Telekommunikationsdienstleister wird der mediaspar-Bonus innerhalb von circa 16 Wochen ausbezahlt. Für Rechnungen, die nicht oder nach Ablauf der unter b) genannten 10-Tage-Frist eingereicht wurden, wird kein mediaspar-Bonus ausbezahlt. [...]

In der Verwendung der oben genannten Klausel, mit der die Auszahlung des Bonus an die Versendung der Mobilfunkrechnung binnen zehn Tagen nach Rechnungsdatum abhängig gemacht

wird, liegt nach Ansicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ein Verstoß gegen § 307 Abs. 1 BGB. Nach dieser Norm sind Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, wenn sie den Vertragspartner des Verwenders entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligen. In dem Erfordernis der Versendung der Mobilfunkrechnung innerhalb von nur zehn Tagen nach Rechnungsdatum ist eine unangemessene Benachteiligung des Verbrauchers zu sehen. Indem mediaspar die Auszahlung des Bonus von der Einhaltung einer Frist abhängig macht und diese auf nur zehn Tage ab Rechnungsdatum festlegt, wird dem Verbraucher die Einhaltung der Frist und somit der Bedingung zur Auszahlung des Bonus erschwert. Dies gilt umso mehr, da das Rechnungsdatum regelmäßig nicht dem Datum der Zustellung entspricht. Erst ab Zugang der Rechnung beim Verbraucher ist es diesem möglich, die Rechnung an mediaspar weiter zu versenden. Hierdurch verkürzt sich – bei Einhaltung der üblichen Geschäftsabläufe – die Frist nochmals um die Differenz des Rechnungsdatums zum Zugang der Rechnung beim Verbraucher, also mithin um ca. zwei Tage.

Die Klausel, mit der sich mediaspar das Recht vorbehält, nach der Überprüfung beim Telekommunikationsdienstleister den Bonus innerhalb von 16 Wochen auszuzahlen, verstößt nach Ansicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein ebenfalls gegen § 307 Abs. 1 BGB. Die unangemessene Benachteiligung resultiert hier aus dem Umstand, dass für den Verbraucher bereits unklar ist, ab welchem Zeitpunkt die 16-wöchige-Frist zu laufen beginnt. Sofern der Beginn der Frist an den Zeitpunkt der Überprüfung anknüpft, so ist dieser für den Verbraucher regelmäßig nicht erkennbar und somit auch nicht nachprüfbar, ob die Frist eingehalten wird. Vielmehr kann die Frist durch mediaspar willkürlich in Gang gesetzt werden, in dem der Zeitpunkt der Überprüfung frei gewählt wird. Zudem ist nicht transparent dargelegt, was Inhalt der Überprüfung sein soll. Darüber hinaus ist aber auch die Fristdauer selbst zu lang bemessen.

Fehlerhafte Widerrufsbelehrung

Auf der Homepage der mediaspar.tv befindet sich sowohl eine Widerrufsbelehrung für den Widerruf von Waren als auch eine solche für den Widerruf von Dienstleistungen. Beide Belehrungen sind fehlerhaft. Neben der Benennung der Möglichkeit, den Widerruf telefonisch zu erklären fehlen auch E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Unternehmens. Das Unternehmen kommt somit seiner Informationspflicht über das Widerrufsrecht nicht nach. Aus Artikel 246 a § 1 Abs. 2 EGBGB n. F. ergibt sich die Verpflichtung des Unternehmers, den Verbraucher über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 Abs. 1 BGB sowie das Muster-

Widerrufsformular in der Anlage 2 zu belehren, wobei es dem Unternehmer nach Absatz 2 freigestellt ist, seine Informationspflichten dadurch zu erfüllen, dass er das in der Anlage 1 vorgesehene Muster für die Widerrufsbelehrung zutreffend ausgefüllt in Textform übermittelt. Die Muster-Widerrufsbelehrung in Anlage 1 zu Artikel 246 a § 1 Abs. 2 Satz 2 ist im Gestaltungshinweis zu Ziffer 2 wie folgt erläutert „Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und soweit verfügbar Ihre Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse ein“. Auch wenn die Nennung der Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse nicht unmittelbar im Gesetz, sondern lediglich in dem Gestaltungshinweis zur Muster-Widerrufsbelehrung erwähnt ist, wird aus dem Gesamtkontext deutlich, dass der Gesetzgeber, der mit der Neufassung die Ausübung des Widerrufsrechts für den Verbraucher dadurch erleichtern wollte, dass die bisherige Formvorschrift wegfiel, eine ausreichende Information des Verbrauchers über diese Neuregelung und die Möglichkeiten des Widerrufs durch Benutzung von Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sicherstellen wollte. Eine vollständige und richtige Widerrufsbelehrung gebietet daher die Nennung von Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse, sofern diese verfügbar sind, vgl. auch LG Bochum, Urteil vom 06.08.2014, Az.: I 13 O 102/14, OLG Hamm, Hinweisbeschluss vom 24.03.2015, Az.: I 4 U 30/15.

ALLGEMEINE HINWEISE

Die sogenannten Cash-Back-Portale üben einen großen Reiz auf die Verbraucher aus, da die dort beworbenen Preise äußerst attraktiv sind. Die Idee hinter dem System, Kunden an den erhaltenen Angebotsprovisionen teilhaben zu lassen, ist zu begrüßen, da der Verbraucher durch einen erzielten, günstigeren Preis besser gestellt ist.

Allerdings müssen dem Verbraucher

1. Anforderungen und Bedingungen, um diesen Preis zu realisieren, transparent dargestellt werden. Insbesondere Termine, zu denen Unterlagen eingereicht werden müssen, um einen Angebotspreis auch tatsächlich zu erzielen, müssen eindeutig sein und verständlich benannt werden.
2. ausreichende Fristen gesetzt werden, um diesen Preis auch zu realisieren.

In den hier genannten Fällen trifft dies aus Sicht der Verbraucherzentralen nicht zu. Die Verbraucher werden unangemessen benachteiligt. Es werden deutliche Hürden für die Inanspruchnahme eines günstigen Preises aufgebaut.

Als besonders problematisch ist aus Sicht der Verbraucherzentralen auch die Kombination von verschiedenen Verträgen und Vertragsarten einzustufen. Einerseits wird dem Verbraucher in der Werbung nicht eindeutig dargestellt, dass mehrere Verträge geschlossen werden, andererseits gibt es keine ausreichenden Hinweise, wie der Widerruf genau auszusehen hat, wenn der Kunde doch auf das Angebot verzichten möchte. Das Zusammenspiel mehrerer Unternehmen stellt sich in den hier dargestellten beispielhaften Fällen zum Nachteil des Verbrauchers dar.

Das Unternehmen mediaspar fällt im FWN der Verbraucherzentralen besonders auf. Ähnliche Fälle gibt es auch bei anderen Anbietern, die derzeit intensiver beobachtet werden.