

WIR LEBEN UND ARBEITEN IMMER MEHR DIGITAL. EINE DIGITALE UNTERSCHRIFT IST HEUTE SELBSTVERSTÄNDLICH. WIE KÖNNEN SERVICE-EINHEITEN DAS FÜR SICH NUTZEN?



Wir leben und arbeiten zunehmend digitaler. Auch unser Einkaufsverhalten ist durch das Internet stark geprägt. Dennoch finden Abschlüsse von Verträgen immer noch recht „analog“ statt: Entweder bekomme ich in einem Geschäft bzw. zu Hause einen Riesenstapel Papier auf den Tisch, den ich eigenhändig unterzeichnen muss, oder aber Rechtsgeschäfte werden einfach über das Telefon getätigt und beispielsweise per E-Mail bestätigt. Soweit so gut, wenn sich die Parteien einig sind. Schwierig wird es nur, wenn es zu Beanstandungen durch Falschlieferung, verspätete Zahlung oder sogar Kündigungen kommt. Dann steht die Frage im Raum: Ist der Vertrag

FRAGEN UND ANTWORTEN ZUM THEMA DIGITALE UNTERSCHRIFT

Wann bietet die digitale Unterschrift Vorteile?

Die Stornoquote von telefonisch avisierten Verträgen liegt zwischen 40 und 60 %, da der Medienbruch – elektronische Dokumentenerstellung, Ausdrucken zur Unterschrift, Einscannen zum Archivieren – Zeit und Geld kostet. In vielen Fällen können papierbehaftete Unterschriften heute durch elektronische ersetzt werden, was Geschäftsprozesse erheblich beschleunigen würde.

Für welche Arten von Verträgen ist eine eigenhändige, papierbehaftete Unterschrift nötig?

Die Unterschrift ist notwendig für Mietverträge, Bürgschaften, Kontoeröffnungen und -kündigungen, Testamente, Notarverträge und vielerlei Dinge des täglichen Lebens im Rahmen sogenannter „Alltagsverträge“. Für „Dauerschuldverhältnisse“, also Verträge in den Bereichen Mobilfunk, Internet, Energie etc., sind telefonisch geschlossene Verträge – auch mit Bandaufzeichnung – oft unzureichend in der Beweislage und damit schwebend unwirksam. Auch bei Kündigungsvollmachten für Energielieferanten gibt es bereits die Pflicht der Schriftform.

Welche gesetzlichen Verschärfungen sind zu erwarten?

Branchenkennner in Deutschland gehen davon aus, dass die Informationspflichten nach § 6 TDG (Teledienstgesetz) und die Vertragsregeln nach § 126a BGB auf Bestreben des Verbraucherschutzes enger gefasst werden. Damit könnten die gesamten Telesales-Aktivitäten in Deutschland mittelfristig infrage gestellt werden, wenn diese nicht rechtzeitig durch geeignete Maßnahmen wie die elektronische Unterschrift gegensteuern.

Welche Arten von Verträgen können heute schon digital unterzeichnet werden?

Unter anderem Verträge im Bereich Mobilfunk, Internet, Energie etc., die nach Verbraucherrecht geschlossen werden und – mit einem Widerrufsrecht – regelmäßige Zahlungen nach sich ziehen.

Welche Zielgruppen könnten sich des Verfahrens der digitalen Unterschrift bedienen?

Benutzer von multimedialen, interaktiven Geräten wie PCs, Laptops, Tablets und Smartphones.

gültig: ja oder nein? Deshalb ist nach wie vor – auch für den Verbraucherschutz – die eigenhändig unterzeichnete Variante eines Geschäftes bzw. Vertrages die sicherste!

Diese Meinung vertritt auch der kanadische Software-Entwickler Enghouse Interactive, dessen deutsche Wurzeln in der marktführenden Outbound Technologie ELSBETH bzw. der etablierten Omnichannel-Lösung Voxtron Communication Center liegen. Gerade im Outbound-Bereich ziehen telefonisch abgeschlossene Verträge oftmals hohe Stornoquoten nach sich. Das ist das Leid jedes Contact Center-Dienstleisters und am Ende natür-

lich des Auftraggebers. Enghouse entwickelte deshalb in Deutschland das E-Signing als Add-on seiner Kampagnensoftware. Mit dem Modul ELSBETH ContractCompliance gibt es also ab sofort die digitale Unterschrift für Rechtsgeschäfte, mit denen Verträge – ohne Medienbruch – sofort und eigenhändig vom Kunden unterzeichnet werden können. Wir haben Enghouse zum Thema E-Signing und seine Entwicklung befragt.

AUTOR: -/RED

Ist spezielle Hardware beim Kunden notwendig?

Nein, nichts, was der „normale“ User nicht ohnehin schon hat: Smartphone oder Tablet mit Touchscreen oder andere Eingabegeräte wie zum Beispiel elektronischer Stift, Mouse oder Ähnliches.

Gelten für Verträge mit digitaler Unterschrift gesonderte Widerrufs- und Rücktrittsrechte?

Die Widerrufs- und Rücktrittsrechte sind entsprechend § 312 b BGB (Fernabsatzverträge) geregelt.

Wie wird sichergestellt, dass die Unterschrift nicht missbraucht oder kopiert werden kann?

Nach Unterzeichnung und Abschluss des Vertrages wird die Unterschrift in das Dokument eingebettet. Eine separate Extraktion ist damit nur noch mit relativ hoher krimineller Energie möglich. Die Übertragung der unterzeichneten Dokumente kann mit zusätzlichen Sicherheitsstufen – https, Benutzerpasswort, verschlüsselte Übertragung etc. – erfolgen, wenn gewünscht.

Ist die digitale Unterschrift rechtssicher?

Die digitale Unterschrift ist genauso sicher oder unsicher wie ein Vertrag, der per Post und mit Kugelschreiber unterzeichnet beim Auftraggeber eintrifft. Weitergehende

Sicherungsmaßnahmen wie die IP-Adresserfassung des Unterzeichnenden etc. sind auf Wunsch ebenso möglich, müssen dem Kunden allerdings mitgeteilt werden.

Wie funktioniert ELSBETH ContractCompliance?

- 1. Vertragsvorbereitung:** Während des Telefongesprächs mit dem Kunden füllt der Contact Center-Mitarbeiter den relevanten Vertrag im Kampagnenmanagement fertig aus.
- 2. Zusendung des Vertrages über unterschiedliche Kanäle:** Über einen dedizierten und sicheren Weblink wird der Vertrag dem Kunden zum Abruf zur Verfügung gestellt. Der Link kann mittels SMS, E-Mail oder andere Kanäle dem Kunden zugesandt werden.
- 3. Vertragsunterzeichnung:** Mittels Smartphones, Tablets, Touchscreens oder mit anderen Eingabegeräten wie zum Beispiel Mouse oder Digital Pen kann nun der Kunde den Vertrag digital auf dem Endgerät unterzeichnen und die Unterzeichnung per Klick bestätigen.
- 4. Vertragsabschluss:** Nach der Bestätigung ist der Vertrag geschlossen. Beide Vertragsparteien erhalten den unterschriebenen Vertrag inklusive AGBs. Der Vorgang ist auch im Kampagnenmanagement abgeschlossen.

Info: www.enghouseinteractive.de