



ELSBETH

Communication Excellence

by Enghouse Interactive

ELSBETH ContractCompliance – FAQ

1

**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.

2

**Für welche Arten von
Verträgen ist eine eigen-
händige, 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 heute schon die Pflicht der Schriftform.

3

**Welche gesetzlichen Ver-
schärfungen sind zu
erwarten?**

Branchenkenner 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 in Frage gestellt werden, wenn diese nicht rechtzeitig durch geeignete Maßnahmen wie der elektronischen Unterschrift gegensteuern.

4

Welche Arten von Verträgen können 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.

5

Welche Zielgruppen könnten sich des Verfahrens der digitalen Unterschrift bedienen?

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

6

Ist spezielle Hardware beim Kunden notwendig?

Smartphone oder Tablet mit Touchscreen oder andere Eingabegeräte (wie z.B. elektronischer Stift, Mouse)

7

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

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

8

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 des unterzeichneten Dokumenten kann mit zusätzlichen Sicherheitsstufen (https, Benutzerpasswort, verschlüsselte Übertragung etc.) erfolgen, wenn gewünscht.

9

Ist die Digitale Unterschrift rechtssicher?

Die digitale Unterschrift ist genau so sicher oder unsicher, wie ein Vertrag, der per Post und mit Kugelschreiber unterzeichnet, beim Auftraggeber eintrifft. Weitergehende Sicherungsmaßnahmen, wie IP-Adresserfassung des Unterzeichnenden etc. sind auf Wunsch ebenso möglich, müssen dem Kunden allerdings mitgeteilt werden.