

# Bitte unterschreiben Sie hier!

*Wie „eigenhändig“ ist eigentlich e-Signing?*

Das ewige Hick-Hack um Verträge, Kündigungen, Verlängerungen kann frustrieren – und zwar beide Seiten: Den Händler oder Dienstleister, weil er etliche Fallstricke bedenken muss, die die Form des getätigten Geschäftes genauestens regulieren und den Kunden, weil er nie genau weiß, was er denn nun tun muss, um beispielsweise korrekt zu kündigen. Reicht ein Anruf? Eine E-Mail? Muss ich schriftlich auf Papier kündigen, mit eigenhändiger Unterschrift? Was genau ist überhaupt „eigenhändig“? Sind sich beide Vertragspartner einig, fragt am Ende keiner nach solchen Formalitäten. Doch gibt es etwas zu beanstanden oder geht es um Kündigungsfristen, verspätete Zahlungen oder Falschlieferungen, wird der Andere plötzlich sehr genau. „Gültiger Vertrag – ja oder nein?“, lautet dann die große Frage. Der Verbraucherschutz ist hier stets auf Zack und sorgt für ständige Weiterentwicklungen der relevanten Gesetze. Am einfachsten wäre es demnach vermutlich, immer die sicherste Variante – den eigenhändig unterschriebenen Vertrag auf Papier – zu wählen. Aber bitte, wir leben im Jahr 2015! Nicht wenige erwarten fortschrittlichere, ja bequemere Formen. Wird der Kunde nun von Pontius zu Pilatus – sprich von E-Mail-Programm über Drucker zum Briefkasten gescheucht, kann er wohl schon mal die Lust am Kauf verlieren, oder?



**SQUT:** Herr Urban, Sie haben sich bei IT Sonix (Enghouse) eingehend mit dem Thema „digitale Unterschriften“ beschäftigt. Gibt es Erkenntnisse oder Statistiken, die darauf schließen lassen, dass telefonisch angebotene Verträge wegen des Aufwandes für den Kunden (Ausdrucken, Postversand etc.) nicht zum Abschluss kommen?

B. Urban: Die Rücksendequote von telefonisch avisierten Verträgen ist leider ein sehr schleppendes Thema. Viele Verbraucher überlegen es sich dann doch anders, weil die Diskussion mit den Vorteilen schon über viele Stunden „verblasst“ ist, die tägliche Werbeflut an Postsendungen überhandgenommen hat. Dazu kommt, dass durch den Medienbruch wieder ein Gang zum Briefkasten notwendig ist. In Summe reden wir hier von mindestens 40 bis zu 60 % Verlust, also Kunden, die den Vertrag nicht unterzeichnen und zurücksenden. Dies lässt sich durch ein erneutes Telefonat vielleicht nochmal auf bestenfalls 30% reduzieren, aber fast jeder dritte Abschluss bleibt „auf der Strecke“.

**SQUT:** Für welche Arten von Verträgen ist eigentlich eine eigenhändige Unterschrift nötig?

B. Urban: Die Unterschrift ist notwendig für Mietverträge, Bürgschaften, Kontoeröffnungen (und -kündigungen), Testamente und vielerlei Dinge des täglichen Lebens im Rahmen sogenannter „Alltagsverträge“. Unabhängig von einer uneinheitlichen Rechtsprechung sind

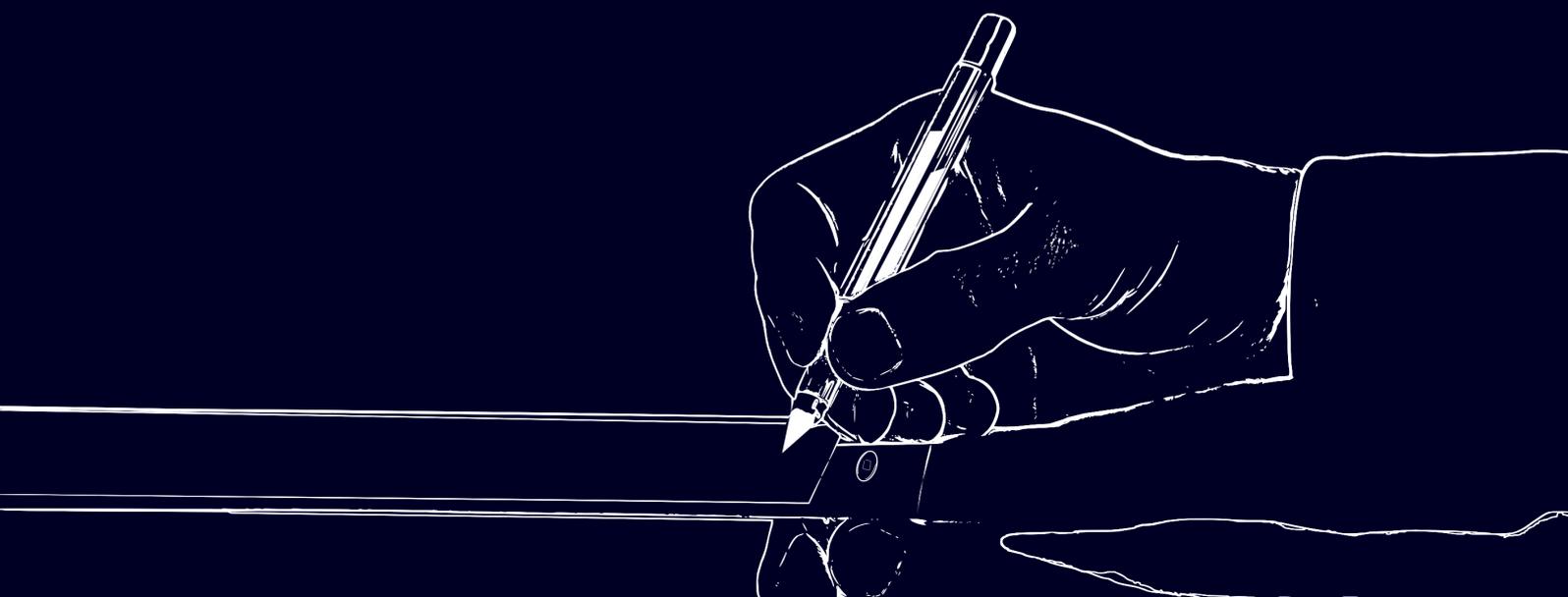
für „Dauerschuldverhältnisse“, also Verträge in den Bereichen Mobilfunk, Internet, Energie etc., telefonisch geschlossene Verträge – auch mit Bandaufzeichnung – oft unzureichend in der Beweislage und damit schwebend unwirksam.

Auch bei Kündigungsvollmachten für Energielieferanten gibt es heute schon die Pflicht der Schriftform. Teilweise reicht eine SMS hier aus. Allerdings gibt es auch hier die ersten Zweifel, ob der Kunde wirklich über die Auswirkungen seiner SMS rechtssicher aufgeklärt wurde.

Die elektronische Unterschrift – für Testamente und Notarverträge ausgeschlossen – gibt hier ein deutliches Stück mehr an Sicherheit und Transparenz für alle beteiligten Vertragspartner.

**SQUT:** Deutschland hat einen sehr aktiven Verbraucherschutz. Sind hier noch weitere gesetzliche Verschärfungen zu erwarten?

B. Urban: Wir gehen nach intensiven Gesprächen mit Branchenkennern davon aus, dass die Informationspflichten nach §6 TDG (Teledienstgesetz) und andere weitere auf Bestreben des Verbraucherschutzes zusammen mit den Vertragsregeln nach §126a BGB enger gefasst werden. Damit könnten die gesamten Telesales-Aktivitäten in Deutschland mittelfristig in Frage gestellt werden, wenn die Unternehmen nicht rechtzeitig durch geeignete Maßnahmen wie die elektronische Unterschrift gegensteuern.



**SQUT: Sie bieten seit kurzem das Zusatztool „ELSBETH ContractCompliance“ für digitale Unterschriften an. Dieses Add-on wurde mit einem schwedischen Softwarespezialisten entwickelt – ist die deutsche Gesetzeslage zum Thema vergleichbar oder musste die Software angepasst werden?**

B. Urban: Die Gesetzgebung ist in Schweden, als Mitgliedsstaat der EU, in diesem Fall ganz ähnlich der deutschen Lage. Maßgebliche Einflüsse hat hier das „Multimedia-Recht“, welches länderübergreifend in Europa mit kleinen Nuancen geformt wird. Eine Anpassung der Software war – über die Sprache hinaus – bislang weder in Italien, wo sie schon eingesetzt wird, noch in Deutschland erforderlich.

**SQUT: Gemäß einem Urteil des OLG München<sup>1</sup> erfordert eine schriftliche Urkunde i. S. des § 126 BGB „dauerhaft verkörperte Schriftzeichen auf einem Schreibmaterial, gleich welcher Art [...]“. Daran fehle es allgemein bei einem elektronischen Dokument, [...] beispielsweise auch „bei einer vorliegenden handgeschriebenen elektronischen Unterschrift auf einem Unterschriftenpad [...]“. Das klingt nun doch eigentlich wie ein Genickbruch für elektronische Verfahren, oder?**

B. Urban: Hier muss der Einzelfall beleuchtet werden. In dem von Ihnen benannten Fall hat der Verbraucher auf einem elektronischen Schreibtablett eine Unterschrift geleistet und dann den Vertrag ausgedruckt überreicht bekommen. Allerdings ohne ausgedruckte Namensunterschrift auf dem Vertrag. Der §126a BGB sieht ausdrücklich vor, dass beide Parteien ein jeweils gleichlautendes Dokument elektronisch signieren müssen. Dieses Dokument kann dann die vorgeschriebene „schriftliche Form“ von der in dem von Ihnen genannten

Urteil die Rede ist, ausdrücklich ersetzen – wenn der Aussteller der Erklärung diesem Passus ausdrücklich seinem Namen hinzufügt.

**SQUT: Gerade ältere Generationen tun sich nach wie vor schwer, digitalen Abläufen zu vertrauen. Macht das nicht wieder einige Anwendungsbereiche des digitalen Verfahrens (beispielsweise für Krankenkassen) obsolet?**

B. Urban: Wir sind uns sehr wohl bewusst, dass wir mit diesem Instrument nur die Bevölkerungsschichten ansprechen, welche auch multimediale Instrumente nutzen. Ein kostengünstiges und adäquates „Allheilmittel“ für alle Alters- und Nutzergruppen gibt es definitiv nicht. Wenn man sich die Nutzerzahlen von Smartphones, Tablets & Co. ansieht, ist die Abdeckung mit dieser Methode durchaus sehr erfolgversprechend. Und für die Kunden, die sich nicht an diesem Verfahren beteiligen können oder wollen, gibt es als Ergänzung natürlich immer noch den bisherigen Weg – verbunden mit der Hoffnung des Anbieters, den Vertrag unterzeichnet zurück zu bekommen.

**SQUT: Wie muss man sich den Ablauf eines telefonisch geschlossenen Vertrages via ELSBETH ContractCompliance vorstellen? Ist spezielle Hardware beim Kunden notwendig?**

B. Urban: Der Ablauf ist denkbar einfach und ohne Medienbruch:

- 1.** Nachdem sich Agent und Kunde einig geworden sind und alle notwendigen Daten ausgetauscht haben (z.B. Zählernummer und –stand des Stromzählers), sendet der Agent einen PushLink via SMS oder einen WebLink per Mail an den Kunden. Hier sind auch Übermittlungen via Facebook, WhatsApp usw. möglich.
- 2.** Danach öffnet der Kunde diesen Link und gelangt auf eine sichere Website, wo alle

„MULTIMEDIALE  
INSTRUMENTE  
NUTZEN“

„ABLAUF OHNE  
MEDIENBRUCH“

1: Urteil vom 4.6.2012, Az. 19 U 771/12

Vertragsdaten inklusive Widerrufsbelehrung und die AGB übersichtlich einsehbar sind.

**3.** Nachdem er seine Angaben und das telefonisch unterbreitete Angebot überprüft hat, signiert er den Vertrag und die Widerrufsbelehrung mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln. Das bedeutet per Finger auf dem Touchscreen seines Smartphones oder Tablets, per elektronischem Stift oder per Mausführung auf den Unterschriftsfeldern.

**4.** Nachdem er dann noch den Button „jetzt bestellen“ geklickt hat, ist das Geschäft geschlossen.

**5.** Sowohl der Kunde als auch der Anbieter/Agent erhalten eine Mail mit Anhang bzw. Weblink oder einen PushLink wie unter 2. beschrieben, wo der vollständige Vertrag inklusive AGB und Unterschrift ersichtlich ist bzw. heruntergeladen werden kann.

**6.** Damit ist für alle Seiten transparent und offen dargelegt, was der Kunde wann zu welchen Konditionen bei wem bestellt hat.

**SQUT: Gelten für einen solchen Vertrag mit digitaler Unterschrift gesonderte Widerrufs- und Rücktrittsrechte oder ist dieser dann 100%ig mit einem Papier plus Unterschrift vergleichbar?**

B. Urban: Die Widerrufs- und Rücktrittsrechte sind entsprechend § 312 b BGB (Fernabsatzverträge) geregelt. Ein Vertrag wie in den Räumlichkeiten des Verkäufers abgeschlossen, kommt hier nachvollziehbar nicht zustande. Dies hilft auch, die Akzeptanz und Einführung solcher Instrumente bei den Verbrauchern zu fördern.

**SQUT: Was hebt Ihre Lösung von anderen zu diesem Thema ab?**

B. Urban: Wir bieten mit unserer Lösung eine qualifizierte und sichere Abwicklung von vielen Rechtsgeschäften, bei denen eine Unterschrift notwendig ist – und dies vor allem kostengünstig und ohne großen Implementierungsaufwand. Out-of-the-Box und benutzerfreundlich – wie von unserer Marke ELSBETH gewohnt und von unseren Kunden geschätzt. ■

## Über Enghouse

Seit März 2014 gehört zu Enghouse unter anderem auch die IT Sonix AG, aus deren Produktportfolio das Zusatztool „ELSBETH ContractCompliance“ hervorgeht. Die Enghouse Deutschland GmbH selber befindet sich im Umbruch und wird ab Mai 2015 als „Enghouse AG“ firmieren. Bekannte Namen wie IT Sonix, Voxtron und ANDTEK sind somit in einem Systemhaus mit geballten Kompetenzen vereint.



**Burkhard Urban**

Burkhard Urban, 46,6 Jahre jung, ist bei Enghouse Vertriebsleiter Direct Sales für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Der im Münsterland lebende Vertriebsspezialist ist seit 2007 eng und leidenschaftlich mit der ELSBETH-Software verbunden.