



Bundesverband
Deutscher Bestatter e.V.



Kuratorium Deutsche
Bestattungskultur

Preisvergleichsportale im Internet für Bestattungen müssen transparent und ehrlich sein

Bundesverband Deutscher Bestatter erstreitet Leitsatzentscheidung des BGH mit erheblicher Tragweite über die Bestattungsbranche hinaus

Wenn ein naher Angehöriger stirbt, sind die Hinterbliebenen in einer psychischen Ausnahmesituation und müssen sehr schnell eine Bestattung beauftragen. Wer dann Preisvergleichsportale im Internet für Bestattungen konsultiert, erwartet zu Recht Transparenz und Seriosität. Im Frühjahr hat der Bundesgerichtshof Verbrauchern den Rücken gestärkt und ein richtungsweisendes Urteil zum Bestattungspreisvergleich im Internet gefällt (Urteil vom 27. April 2017 - I ZR 55/16) und dieses jetzt sogar als Leitsatzentscheidung qualifiziert, was die rechtliche Stellung und Bedeutung der höchstrichterlichen Entscheidung weit über die Grenzen der Bestattungsbranche zum Ausdruck bringt.

Nach der BGH-Entscheidung müssen Nutzer von Vermittlungsportalen für Bestattungen darauf aufmerksam gemacht werden, wenn sie nicht sämtliche Anbieter, sondern nur ausgewählte Unternehmen berücksichtigen. Der Verbraucher rechne damit, dass er auf solchen Seiten einen schnellen Überblick über die Marktverhältnisse bekommt und dadurch ein preisgünstiges Angebot findet. Deshalb, so der BGH, ist es für die Entscheidung des Nutzers, ob und mit wem er einen Vertrag schließen möchte, maßgeblich, ob der Anbieter des Preisvergleichsportals vom anbietenden Bestattungsunternehmen im Fall des Vertragsschlusses eine Provision erhält. Die „wesentliche Information“ brauche der Nutzer, um eine „informierte geschäftliche Entscheidung“ treffen zu können.

Preisvergleichsportale zeigten nur Angebot von provisionszahlenden Anbietern

Der Bundesverband Deutscher Bestatter (BDB) klagte gegen das Preisportal Bestattungsvergleich.de (vormals funus.de). Dort erhalten Hinterbliebene nach Eingabe gewünschter Leistungen verbindliche Angebote verschiedener Bestatter angezeigt. Dabei werden nur Anbieter berücksichtigt, die mit dem Betreiber des Portals für den Fall eines Vertragsabschlusses eine Provision von 15% oder 17,5% des Angebotspreises vereinbaren. Die Nutzer des Portals werden auf die Provisionsvereinbarung nicht hingewiesen. Das ist nach Auffassung des BDB intransparent und war der Anlass für die Klage. Nicht, weil es pietätlos ist, im Trauerfall Preise zu vergleichen, sondern weil das Angebot für den Verbraucher eher nutzlos, wenn nicht gar nachteilig und schädlich ist. Angehörige eines Trauerfalls brauchen eine nachvollziehbare, qualifizierte und ganz auf die Bedürfnisse der Trauernden abgestimmte individuelle Beratung.

Verbraucher erwartet Marktüberblick

Maßgeblich ist die Absicht des Verbrauchers, so der Senat, sich durch die Nutzung eines Preisvergleichsportals einen schnellen Überblick über die Marktgegebenheiten zu verschaffen, insbesondere über die auftretenden Anbieter und die Preise, die für bestimmte Produkte gefordert werden. Das Preisvergleichsportale bezieht im Internet seine Aussagekraft gerade aus dem Umstand, dass eine möglichst große Zahl von Anbietern, die ihre Waren oder Dienstleistungen über das

Internet vermarkten, in den Preisvergleich einbezogen wird. Mit einer Beschränkung der Vergleichsgrundlage durch den Ausschluss von Anbietern, die mit dem Betreiber des Portals keine Provisionsabrede getroffen haben, rechnet der Verbraucher in der Regel nicht. Dies auch unabhängig davon, ob sich die Suchmaschine selbst ausdrücklich als „neutral“ oder „unabhängig“ bezeichnet.

Konkretes wirtschaftliches Interesse des Anbieters wird nicht vermutet

Der Verbraucher geht regelmäßig auch nicht davon aus, dass der Betreiber eines Preisvergleichportals ein konkretes wirtschaftliches Interesse am Vertragsabschluss im Einzelfall besitzt. Deshalb ist die Information darüber, dass der Preisvergleich nur solche Anbieter erfasst, die sich gegenüber dem Anbieter für den Fall eines Vertragsabschlusses zur Zahlung einer Provision verpflichtet haben, eine wesentliche Information im Sinne des § 5 a Abs. 2 UWG.

Die Information ist für den Verbraucher von erheblichem Interesse, weil sie seiner Erwartung, einen Marktüberblick zu bekommen, eben gerade nicht entspricht. Dies gilt ebenso für den Umstand, dass der Anbieter ein eigenes wirtschaftliches Interesse am Vertragsabschluss besitzt und der Verbraucher dies in der Regel nicht vermutet. Der Hinweis zur Provisionspflicht ist auch deshalb von erheblichem Interesse, da diese sich auf die im Preisvergleichsportal aufgeführten Angebotspreise auswirkt und diese in die Höhe treibt. Ein demgegenüber relevantes Geheimhaltungsinteresse des Portalbetreibers bezüglich der Provisionspflicht verneint das oberste Gericht ausdrücklich.

Notwendige Transparenz

Die Information über eine Provision muss dem Internet-Nutzer nun so erteilt werden, dass er sie klar und deutlich zur Kenntnis nehmen kann. Die Entscheidung des BGH steht ganz im Einklang mit den seit langem erhobenen Forderungen der deutschen Bestatter. Hinterbliebene sind transparent, verständlich und umfassend zu informieren. Gerade weil sich die Inanspruchnahme einer Bestattungsdienstleistung häufig auch und unter hohem Zeitdruck vollzieht, sind besonders hohe Anforderungen an Ehrlichkeit und Verlässlichkeit zu stellen. Überdies verteuert die an den Verbraucher weitergegebene Provisionszahlung die Bestattung unnötig.

Leitsatz des BGH

„Bei dem über das Internet erfolgenden Angebot eines Preisvergleichs für Bestattungsdienstleistungen ist die Information darüber, dass der Preisvergleich nur solche Anbieter erfasst, die sich gegenüber dem Anbieter des Vergleichsportals für den Fall eines Vertragsabschlusses zur Zahlung einer Provision verpflichtet haben, eine wesentliche Information im Sinne des § 5 a Abs. 2 UWG.“

Die Entscheidung wird in der Sammlung BGHZ und einschlägigen juristischen Datenbanken veröffentlicht werden.

Kostenfreies Suchportal des BDB

Der Bundesverband Deutscher Bestatter als Landesvertretung von etwa 80 % aller in Deutschland tätigen Bestattungsunternehmen beobachtet seit mehreren Jahren den problematischen Trend, Bestattungsdienstleistungen über provisionsorientierte Vermittlungsportale im Internet anzubieten und konnte schon 2013 gegen das Vermittlungsportal „Bestattungen.de“ in einem Rechtsstreit Erfolge erzielen. Seit dem Jahr 2015 hat der Bundesverband Deutscher Bestatter ein provisionsfreies und für alle Seiten kostenfreies Suchportal auf der Webseite www.bestatter.de eingerichtet. Dort können Menschen nach Bestattungsunternehmen in ihrem persönlichen Umfeld suchen, die einzelnen angebotenen Serviceleistungen des Bestattungshauses anhand plausibler Piktogramme direkt einsehen und ohne Vermittler Kontakt mit ihrem Bestatter aufnehmen.

Pressekontakt:

Bundesverband Deutscher Bestatter e. V.

Cecilienallee 5, 40474 Düsseldorf

Telefon: ++49 (0)211 / 16 00 8 - 10

Fax: ++49 (0)211 / 16 00 8 - 60

Ansprechpartner: Stephan Neuser, Generalsekretär – Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.

Antje Bisping, Justiziarin – Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.

Oliver Wirthmann, Geschäftsführer – Kuratorium Deutsche Bestattungskultur e. V.