

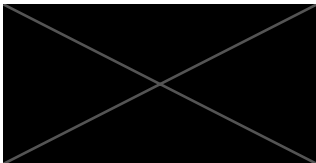
An den
Deutschen Bundestag
Petitionsausschuss
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Petition an den Deutschen Bundestag (keine Veröffentlichung)

Persönliche Daten des Hauptpetenten

Anrede	Herr
Name	Vasconcelos de Araújo
Vorname	Adalberto
Titel	

Anschrift

Wohnort	Offenbach
Postleitzahl	
Straße und Hausnr.	
Land/Bundesland.	Deutschland
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

Wortlaut der Petition

Mit der Petition soll erreicht werden, dass Verbraucher Telefonate mit Kundenservice und Hotlines zu Beweis- und Dokumentationszwecken automatisch aufzeichnen dürfen, wenn das Unternehmen selbst um Einwilligung in die Aufzeichnung bittet und der Verbraucher zustimmt – unabhängig davon, über welches Medium oder auf welche Weise. Die Zustimmung soll dann gesetzlich als wechselseitig gelten; das Unternehmen muss seine Beschäftigten hierüber informieren.

Begründung

Telefonische Kontakte mit Kundenservice und Hotlines sind für Verbraucher bei Reklamationen, Kündigungen, Erstattungen, Leistungsstörungen oder sonstigen Problemen von großer Bedeutung. Gerade hier entstehen später häufig Beweisfragen: Was wurde zugesagt? Welche Frist wurde genannt? Welche Auskunft wurde erteilt?

Viele Unternehmen bitten Verbraucher zu Beginn eines Gesprächs um Einwilligung in die Aufzeichnung, etwa durch automatische Ansage, Tastenauswahl oder auf anderem technischen Weg. Stimmt der Verbraucher zu, kann das Unternehmen das Gespräch dokumentieren.

Dem Verbraucher steht eine vergleichbare Möglichkeit regelmäßig nicht zur Verfügung. Nach geltendem Recht darf er ein nichtöffentliches Gespräch grundsätzlich nicht ohne entsprechende Einwilligung selbst aufnehmen.

Besonders problematisch wird dies, wenn später Unstimmigkeiten über Sachverhalte entstehen, die sich mithilfe der Gesprächsaufnahme eindeutig oder zumindest wesentlich besser klären ließen. Unternehmen verweigern Verbrauchern zudem häufig die Bereitstellung eines von ihnen selbst aufgezeichneten Gesprächs – selbst dann, wenn die Aufnahme zur Klärung eines konkreten Sachverhalts beitragen könnte. Dadurch kann das Unternehmen über ein entscheidendes Beweismittel verfügen, während der Verbraucher auf Erinnerungen oder eigene Gesprächsnotizen angewiesen bleibt.

Diese Beweisasymmetrie ist schwer zu rechtfertigen. Wenn ein Unternehmen selbst um die Einwilligung des Verbrauchers zur Aufzeichnung bittet und dieser zustimmt, soll diese Einwilligung gesetzlich wechselseitig wirken. Der Verbraucher soll dann dasselbe Gespräch ebenfalls zu Beweis- und Dokumentationszwecken aufzeichnen dürfen. Das Unternehmen hat seine Beschäftigten hierüber zu informieren.

Damit würde keine allgemeine Erlaubnis für heimliche Telefonaufzeichnungen geschaffen. Die Regelung wäre auf den klar abgegrenzten Fall beschränkt, dass das Unternehmen selbst die Einwilligung zur Aufzeichnung einholt und der Verbraucher diese erteilt.

Für Verbraucher hätte dies einen erheblichen praktischen Nutzen. Zusagen, Auskünfte, Fristen und sonstige Gesprächsinhalte könnten zuverlässig dokumentiert werden. Kommt es später zu Unstimmigkeiten über einen Sachverhalt, könnte die Aufnahme zur objektiven Klärung beitragen.

Zugleich könnte eine solche Regelung die Verbindlichkeit und Qualität telefonischer Kundenkommunikation verbessern, Missverständnisse vermeiden und Streitfälle schneller klären.

Wenn eine Gesprächsaufzeichnung der Qualitätskontrolle oder Dokumentation dienen soll, besteht kein überzeugender Grund dafür, dieses Instrument ausschließlich einer Seite zur Verfügung zu stellen.

Wer vom Verbraucher die Zustimmung zur Aufzeichnung verlangt, sollte dem Verbraucher für dasselbe Gespräch auch ein eigenes Aufzeichnungsrecht einräumen müssen.

Wo Verbraucher ihre Rechte unter fairen Bedingungen wahrnehmen und Beweise sichern können, stärkt dies Verbraucherschutz und Vertrauen in den Rechtsstaat und in die Demokratie.

Soweit Sie es für wichtig halten, senden Sie bitte ergänzende Unterlagen in Kopie (z.B. Entscheidungen der betroffenen Behörde, Klageschriften, Urteile) **nach Erhalt des Aktenzeichens** auf dem Postweg an folgende Kontaktadresse:

Deutscher Bundestag
Sekretariat des Petitionsausschusses
Platz der Republik 1
11011 Berlin
Tel: (030)227 35257

Wichtig

DER NACHFOLGENDE ABSCHNITT GILT NUR, FALLS SIE DIE PETITION PER POST EINREICHEN WOLLEN! SOLLTEN SIE EINE PETITION ELEKTRONISCH EINGEREICHT HABEN, DIENT DIESES DOKUMENT NUR ALS BELEG FÜR IHRE UNTERLAGEN. EINE UNTERSCHRIFT UND DER VERSAND PER POST AN DEN DEUTSCHEN BUNDESTAG IST DANN NICHT NOTWENDIG.

**NUR FÜR POSTEINREICHUNG: IHRE UNTERSCHRIFT UNTER DER PETITION IST WICHTIG,
DA OHNE SIE EINE PETITIONSBEARBEITUNG NICHT MÖGLICH IST.**

Von den allgemeinen Hinweisen zum Petitionsverfahren habe ich Kenntnis genommen.

Ja

Ort, Datum, Unterschrift

Bitte die Petition ausdrucken, unterschreiben und per Post an die oben angegebenen Adresse senden.

Allgemeine Hinweise zum Petitionsverfahren

1. **Jedermann hat das Recht**, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag zu wenden. Das ist eines der verfassungsrechtlich verbrieften Grundrechte in der Bundesrepublik Deutschland. In der Sprache des Parlamentes heißt jemand, der von diesem Recht Gebrauch macht "Petent" und die von ihm oder ihr beim Deutschen Bundestag eingereichte Bitte oder Beschwerde ist eine "Petition". Zuständiger Parlamentsausschuss für die Behandlung von Petitionen ist im Deutschen Bundestag der "Petitionsausschuss".
2. **Eine Petition muss schriftlich** eingereicht werden und Namen und Adresse des Petenten enthalten. Wird eine Petition gemeinschaftlich mit anderen (Interessengruppe, Bürgerinitiative, Verein oder ähnliches) eingereicht, ist ein Ansprechpartner zu benennen. Eine in Papierform eingereichte Petition muss ansonsten keine besonderen Formvorschriften erfüllen, jedoch vom Petenten handschriftlich unterschrieben werden. Um Ihnen das Abfassen einer solchen Petition zu erleichtern, können Sie sich ein Formular öffnen, dieses ausfüllen, unterschreiben und auf dem Postwege an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages senden. Wollen Sie Ihre Petition elektronisch an den Petitionsausschuss senden, so können Sie auch diesen Weg wählen, wenn Sie das hierfür zur Verfügung gestellte Online-Formular benutzen. Zur abschließenden Bestätigung Ihrer Petition müssen Sie statt der sonst erforderlichen handschriftlichen Unterschrift am Schluss der Petition nur Ihren Vor- und Familiennamen in das Unterschriftkästchen eintragen.
3. **Parlamentarisch beraten** werden Bitten zur Gesetzgebung des Bundes und Beschwerden über die Tätigkeit von Bundesbehörden. Petitionen, die nicht in die verfassungsmäßige Zuständigkeit des Bundes fallen, werden an den Petitionsausschuss des jeweiligen Landesparlaments abgegeben, soweit die Landeszuständigkeit gegeben ist. Entscheidungen von Gerichten kann der Petitionsausschuss aufgrund der von der Verfassung geregelten Unabhängigkeit der Gerichte nicht überprüfen.
4. **Zu jeder Petition** wird eine Akte mit einer Petitions-Nummer angelegt. Die Daten werden unter Beachtung des Datenschutzes elektronisch erfasst. Der Absender der Petition (Petent) erhält eine Eingangsbestätigung.
5. **Der Petitionsausschuss** bittet das zuständige Bundesministerium oder die zuständige Aufsichtsbehörde des Bundes um Stellungnahme zu dem Anliegen des Petenten.
6. **Die Stellungnahme** des Bundesministeriums oder der Aufsichtsbehörde wird vom Ausschussdienst geprüft.

-
7. **Kann die Petition** nach der Stellungnahme erfolgreich abgeschlossen werden, wird dies dem Petenten mitgeteilt. Der Petitionsausschuss beschließt, den Abschluss des Verfahrens zu empfehlen. Der Deutsche Bundestag beschließt entsprechend dieser Empfehlung.
 8. **Ergibt die Prüfung** des Ausschussdienstes unter Berücksichtigung der Stellungnahme, dass die Petition keinen Erfolg haben wird, gibt es zwei Möglichkeiten:
 - a) Dem Petenten wird diese Bewertung durch den Ausschussdienst unmittelbar mitgeteilt. Widerspricht der Petent nicht binnen sechs Wochen dieser Bewertung, wird das Petitionsverfahren abgeschlossen. Petitionsausschuss und Deutscher Bundestag beschließen entsprechend.
 - b) Widerspricht der Petent der Bewertung des Ausschussdienstes, erstellt dieser für die parlamentarische Beratung eine Beschlussempfehlung mit Begründung, die von mindestens zwei berichtserstattenden Abgeordneten, die der Koalition und der Opposition angehören, geprüft wird. Der Petitionsausschuss berät die Petition und verabschiedet eine Empfehlung, über die der Deutsche Bundestag beschließt. Der Petent wird dann abschließend über das Ergebnis der Beratungen zu seiner Petition informiert.
 9. **Ergibt die Beratung** im Petitionsausschuss, dass die Petition insgesamt oder teilweise begründet ist, fasst der Deutsche Bundestag auf Empfehlung des Petitionsausschusses einen entsprechenden Beschluss, der der Bundesregierung übermittelt wird. Dabei sind unterschiedlich weitreichende Beschlüsse möglich, mit denen die Bundesregierung aufgefordert wird, im Sinne der Petition tätig zu werden.
 10. **Die Bundesregierung** ist wegen des Grundsatzes der Gewaltenteilung nicht verpflichtet, dem Beschluss des Deutschen Bundestages zu folgen. In diesem Fall muss sie jedoch ihre abweichende Haltung gegenüber dem Petitionsausschuss begründen. Wenn Sie eine Petition einreichen wollen, nehmen Sie sich bitte Zeit, um einige persönliche Angaben zu machen und Ihr Anliegen präzise zu formulieren. Wenn Sie Anlagen beifügen möchten, sollten dies Fotokopien und keine Originaldokumente sein. Sie sind gebeten, diese in jedem Falle auf dem Postweg zu versenden. Zweckmäßigerweise kündigen Sie die zusätzliche Versendung von Anlagen im Falle der elektronisch abgesandten Petition an und senden diese Anlagen auf dem Postweg erst ab, nachdem Sie die Eingangsbestätigung mit dem Aktenzeichen der Petition erhalten haben. Bei der Versendung Ihrer Anlagen benennen Sie bitte dieses Aktenzeichen Ihrer Petition.