LFR-Quick-Check: UWG-Risiken im Vertrieb und bei Kaltakquise vermeiden

Ziel

Schnelle Überprüfung bestehender Vertriebsstrukturen auf wettbewerbsrechtliche Risiken (insb. §§ 3, 5, 4a UWG)

Adressatenkreis

Geschäftsführung, Vertriebsleitung, Compliance, Handelsvertreter, Sales-Teams

1. Auftreten und Identität im Erstkontakt

□ Erfolgt zu Beginn des Gesprächs eine klare und unmissverständliche Identifikation des Vertriebspartners?
□ Wird das konkret handelnde Unternehmen eindeutig benannt?
□ Werden Formulierungen vermieden, die eine Nähe zu bestehenden Versorgern, Stadtwerken oder öffentlichen Stellen suggerieren?
□ Werden insbesondere folgende Aussagen unterlassen:
– „Ich komme von der Stromversorgung“
– „Ich bin vom Anbieter“

Risiko: Irreführung über die geschäftliche Identität (§ 5 UWG)

2. Aussagen zu bestehenden Verträgen und Wechselnotwendigkeit

□ Wird klargestellt, dass ein Anbieterwechsel freiwillig ist?
□ Wird vermieden, den Eindruck zu erwecken, bestehende Verträge liefen aus oder müssten zwingend geändert werden?
□ Werden keine Aussagen getroffen, die eine Gefährdung der Versorgung nahelegen?
□ Wird kein unzulässiger Zeit- oder Entscheidungsdruck aufgebaut?

Risiko: Irreführung und/oder aggressive geschäftliche Handlung (§§ 5, 4a UWG)

3. Gesprächsführung im Vertrieb

□ Existieren verbindliche Gesprächsleitfäden für alle Vertriebseinheiten?
□ Sind unzulässige Aussagen („No-Go-Formulierungen“) klar definiert und untersagt?
□ Erfolgen regelmäßige Schulungen zu rechtlichen Grenzen im Vertrieb?
□ Ist der Gesprächsablauf strukturiert (Einleitung – Aufklärung – Angebot – Abschluss)?

Risiko: Haftung für unzureichend organisierte Vertriebsstrukturen

4. Dokumentation und Beweisführung

□ Wird der Gesprächsverlauf nachvollziehbar dokumentiert (z. B. Beratungsprotokoll)?
□ Bestätigt der Kunde die wesentlichen Umstände des Vertragsschlusses (insb. Anbieteridentität, Freiwilligkeit des Wechsels)?
□ Werden Abschlussprozesse technisch abgesichert (z. B. Zeitstempel, digitale Signatur)?
□ Werden alle Vertragsunterlagen vollständig und nachweisbar übergeben?

Risiko: Beweisprobleme im Streitfall („Aussage gegen Aussage“)

5. Organisation des Vertriebssystems

□ Werden externe Vertriebspartner (Handelsvertreter, Subvertriebe) eingesetzt?
□ Bestehen verbindliche Compliance-Vorgaben für sämtliche Vertriebsebenen?
□ Werden Verstöße erfasst und sanktioniert?
□ Sind Verantwortlichkeiten für Schulung und Kontrolle klar zugewiesen?

Risiko: Zurechnung fremden Verhaltens (§ 8 Abs. 2 UWG) unabhängig von Kenntnis oder Einflussmöglichkeiten

6. Kontrolle und Qualitätssicherung

□ Erfolgen regelmäßige Stichproben (z. B. Mystery Calls, Nachfassgespräche)?
□ Besteht ein strukturiertes Beschwerdemanagement?

□ Werden Auffälligkeiten systematisch ausgewertet?
□ Werden daraus konkrete Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt?

Risiko: Wiederholte Verstöße aufgrund struktureller Defizite

7. Datenschutz im Erstkontakt (DS-GVO)

□ Erfolgt eine ordnungsgemäße Information über die Datenverarbeitung?
□ Liegt eine wirksame Einwilligung für Rückrufe oder Nachbearbeitung vor?
□ Werden unzulässige Kontaktaufnahmen (insb. Cold Calls ohne Einwilligung) vermieden?
□ Wird die Einhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen dokumentiert?

Risiko: Parallele Verstöße gegen DS-GVO und UWG

8. Verhalten im Abmahnfall

□ Wird der Sachverhalt unverzüglich intern aufgeklärt?
□ Werden Beweismittel gesichert (Verträge, Protokolle, Zeugenaussagen)?
□ Erfolgt keine vorschnelle Abgabe einer Unterlassungserklärung?
□ Wird die Kostenforderung gesondert geprüft?

Hinweis: Maßgeblich ist die Wirkung der Unterlassungserklärung, nicht die Abmahnung als solche.

Schnellbewertung

0–5 Punkte:
Erhebliches Risiko. Strukturelle Defizite im Vertriebssystem.

6–12 Punkte:
Teilweise geordnet, jedoch mit relevanten Schwachstellen.

13+ Punkte:
Grundsätzlich tragfähige Struktur. Optimierung im Detail sinnvoll.

Praxis-Hinweis

Entscheidend ist regelmäßig nicht allein die rechtliche Bewertung einzelner Aussagen, sondern die Nachweisbarkeit des konkreten Gesprächsverlaufs.

Empfohlenes weiteres Vorgehen

Bei Unsicherheiten empfiehlt sich insbesondere:

- Überprüfung bestehender Gesprächsleitfäden
- Analyse der Vertrags- und Abschlussprozesse
- Bewertung der Vertriebsorganisation
- Implementierung rechtssicherer Kontroll-, Schulungs- und Dokumentationsstrukturen

📄 **Hinweise zu Datenschutz & Mandatsverhältnis**

Dieses Arbeitsblatt ersetzt keine Rechtsberatung im Einzelfall. Es dient lediglich der Orientierung und strukturierten Vorbereitung. In Krisensituationen ist dringend fachkundiger Expertenrat einzuholen.

Bitte beachten Sie, dass durch das Ausfüllen und Zurücksenden dieses Fragebogens noch kein Mandatsverhältnis zustande kommt. Eine verbindliche Beauftragung erfolgt erst durch ausdrückliche Annahme unsererseits.

Unsere Allgemeinen Mandatsbedingungen sowie die Datenschutzhinweise nach Art. 12 ff. DSGVO finden Sie jederzeit auf unserer Website unter:

📎 https://www.lfr-law.de/datenschutzerklaerung/

📎 https://www.lfr-law.de/wp-content/uploads/2025/09/291522-AGB-LFR-Stand-20_07_25.pdf

Mit dem Ausfüllen und Zurücksenden dieses Fragebogens erkennen Sie an, dass Sie diese Hinweise zur Kenntnis genommen haben.

🏢 **Kanzleikontakt für Fragen zu Insolvenz und Restrukturierung:**

LFR Laukemann Former Rösch Rechtsanwälte Partnerschaft Rechtsanwälte mbB

Dr. Marc Laukemann
Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz

Babak Tabeshian, LL.M.
Fachanwalt für IT-Recht

Amiraplatz 3 80333 München

📞 +49 (0)89 29 19 60 60 · 📠 +49 (0)89 2919 60 88

✉️ kanzlei@lfr-law.de · 🌐 www.lfr-law.de/Impressum

Bitte senden Sie den Bogen bevorzugt digital per E-Mail oder über unser sicheres Mandantenportal.