

Der „Kundenanwalt“ – Irreführende Werbung einer Versicherungsgruppe

Landgericht Düsseldorf

Urteil vom 26.07.2013

Az.: 34 O 8/13 U.

Tatbestand

Die Klägerin ist die Selbstverwaltungsorganisation aller in Berlin zugelassenen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte. Sie ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts.

Die Beklagte ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Sie unterhält die Internetseite www.xxx.de. Auf der Unterseite www.xxx.de/de/xxx/Verstehen/Kundenanwalt bewirbt sie den „xxx Kundenanwalt“ wie folgt:

„Sie fühlen sich durch eine Entscheidung oder Leistung ungerecht behandelt? Sie konnten mit einer Beschwerde kein für Sie nachvollziehbares Ergebnis erzielen? Der xxx Kundenanwalt ist die Stimme der Kunden im Unternehmen. Er und sein Team kümmern sich innerhalb xxx um Ihr Anliegen und setzen sich für Klärung und Schlichtung ein.

...

Der xxx Kundenanwalt und sein Team ermitteln, welche Prozesse und Services im Sinne des Kunden verbessert werden müssen, und gibt Denkanstöße aus Kundensicht.“

Unter der Überschrift „xxx Kundenanwalt“ wird die „Arbeitsweise des xxx Kundenanwalts dann wie folgt

beschrieben:

„Der xxx Kundenanwalt möchte Kunden in Konfliktfällen helfen.
...“

Es erfolgt immer nur der direkte Kontakt zwischen dem Kunden und dem xxx Kundenanwalt. Die Einbeziehung Dritter (z.B. Vertriebspartner) erfolgt nur auf Wunsch des Kunden.

3. Arbeit des xxx Kundenanwalts

Der xxx Kundenanwalt ist kein Rechtsanwalt und wird auch nicht rechtsberatend tätig. Er ist ein erfahrener Mitarbeiter der xxx Versicherungsgruppe AG. ...“

Wegen des gesamten Wortlauts der Internetseite der Beklagten wird auf Anlage K 1 verwiesen.

Mit anwaltlichem Schreiben vom 16.07.2012 mahnte die Klägerin die Beklagte ab und forderte sie zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung auf.

Die Klägerin vertritt die Auffassung, die Beklagte führe mit der Bezeichnung „Kundenanwalt“ den angesprochenen Verkehrskreis der potentiellen und tatsächlichen Kunden der Beklagten insoweit in die Irre als zum einen der falsche Eindruck erweckt werde, es handele sich bei dem „Kundenanwalt“ um einen Rechtsanwalt, und zum anderen der falsche Eindruck erweckt werde, der Kundenanwalt stehe im Verhältnis zu der Beklagten auf der Seite des Kunden.

Die Klägerin beantragt,

wie tenoriert.

Die Beklagte beantragt,

die Klage abzuweisen.

Sie vertritt die Auffassung, dass die Klage schon unzulässig sei, weil sie nicht die Bezeichnung „Kundenanwalt“, sondern

ausschließlich die Bezeichnung „xxx Kundenanwalt“ benutze; die Einblendung der Screenshots sei nicht leserlich.

Die Klage sei unbegründet, weil die Klägerin nicht aktivlegitimiert sei; der Klägerin gehörten keine Versicherungsunternehmen an.

Die Verwendung der Bezeichnung „Kundenanwalt“ sei nicht dahingehend irreführend, dass es sich um einen Rechtsanwalt handle, weil sie, die Beklagte, auf ihrer Internetseite ausreichend deutlich darauf hinweise, dass es sich bei dem „Kundenanwalt“ nicht um einen Rechtsanwalt, sondern um einen erfahrenen Mitarbeiter ihres Hauses handle.

Der Begriff des Anwalts stehe laut Duden nicht für einen Rechtsanwalt, sondern für den Verfechter einer Sache, einen Fürsprecher.

Es handle sich bei der Bezeichnung „xxx Kundenanwalt“ um eine Phantasiebezeichnung, bei der für den angesprochenen Verkehrskreis ohne weiteres klar sei, dass sie kein unabhängiges Organ der Rechtspflege bezeichne, sondern eine in das Unternehmen der Beklagten eingebettete Stelle. Entsprechend gebe es den „Kundenanwalt“ der A-bank und den „Kundenanwalt“ des Reiseveranstalters G. Weiter sei die „Zuschaueranwältin“ aus der WDR-Fernsehsendung „B“ bekannt, so dass das Verkehrsverständnis eines „Anwalts“ nicht auf Rechtsanwälte beschränkt sei.

Wegen der weiter von den Parteien vorgetragenen Argumente wird auf die zwischen den Parteien gewechselten und zur Akte gereichten Schriftsätze nebst Anlagen verwiesen.

Entscheidungsgründe

Die zulässige Klage hat auch in der Sache Erfolg. .

I.

Die Klägerin kann von der Beklagten im tenorierten Umfang

Unterlassung der Verwendung der irreführenden Bezeichnung „Kundenanwalt“ gemäß §§ 8 Abs. 1 und 3 Nr. 2, 3 Abs. 1, 5 Abs. 1 Satz 2 Nr. 3 UWG verlangen.

1.

Der Unterlassungsanspruch ist im Klagantrag auch hinsichtlich der Abbildung zweier Screenshots ausreichend bestimmt.

Soweit zusätzlich zu dem ausformulierten Unterlassungsantrag, es zu unterlassen, die Bezeichnung „Kundenanwalt“ zu verwenden, zusätzlich zwei Screenshots zur Konkretisierung der Verletzungsform in den Antrag aufgenommen sind, ist das Verhalten, das untersagt werden soll, zweifelsfrei erkennbar. Der zweite abgebildete Screenshot ist unproblematisch lesbar. Der zuerst abgebildete Screenshot ist zwar nur schwer zu lesen. Entscheidend ist jedoch, dass er lesbar ist und die konkrete Verletzungshandlung, die ohnehin schon im Unterlassungsantrag ausformuliert ist, zusätzlich darstellt und nachvollzieht.

2.

Die Klägerin ist aktivlegitimiert gemäß § 8 Abs. 3 Nr. 2 UWG, weil ihr eine ausreichende Zahl von Mitgliedern angehört, die Dienstleistungen der gleichen wie von der Beklagten vorgegebenen Art auf demselben Markt vertreiben.

Streitgegenstand ist die Frage, ob die Beklagte sich mit dem von ihr als schlichtende Stelle eingesetzten „Kundenanwalt“ irreführend des Einsatzes eines Rechtsanwalts berührt.

Die Mitglieder der Klägerin sind Rechtsanwälte.

Die von der Beklagten als „Kundenanwalt“ bezeichnete Stelle, bewegt sich damit auf demselben Markt wie die Mitglieder der Klägerin, wenn der „Kundenanwalt“ – wie die Klägerin behauptet – vom angesprochenen Verkehrskreis als Rechtsanwalt verstanden wird.

Entgegen der Auffassung der Beklagten ist der hier streitgegenständliche Markt im Sinne von § 8 Abs. 3 Nr. 2 UWG nicht der Markt der Erbringung von Versicherungsleistungen, sondern der Markt der Konfliktbewältigung bei Streitigkeiten zwischen der Beklagten und ihren tatsächlichen und potentiellen Kunden, den Versicherungsnehmern. Der „Kundenanwalt“ hat die Aufgabe, Anliegen von Kunden der Beklagten gegenüber der Beklagten ohne Inanspruchnahme von Gerichten zu schlichten. Diese Aufgabe können auch Rechtsanwälte wahrnehmen.

3.

Der Unterlassungsantrag, der die Verwendung der Bezeichnung „Kundenanwalt“ und nicht die Verwendung der Bezeichnung „xxx Kundenanwalt“ angreift, ist ausreichend konkret.

Soweit die Klägerin die Unterlassung der Bezeichnung „Kundenanwalt“ verlangt, ist damit die Unterlassung der Bezeichnung „xxx Kundenanwalt“ mit umfasst.

Der Streitgegenstand wird durch die zusätzliche Aufnahme der Bezeichnung „xxx Kundenanwalt“ in den Antrag nicht erweitert. Denn der Zusatz „xxx“ vor der Bezeichnung „Kundenanwalt“ ändert nichts an der möglichen Irreführung durch die angegriffene Bezeichnung.

Der angesprochene Verkehrskreis der deutschsprachigen Bevölkerung, die in Versicherungsfragen Kontakt zur Beklagten als Versicherungsunternehmen hat, ist daran gewöhnt, dass ein Anwalt zusätzlich mit einem Namen bezeichnet wird. Bei Rechtsanwälten ist es üblich, dass sie vor die Bezeichnung „Rechtsanwalt“, „Anwalt“ oder „Anwaltskanzlei“ einen Namen stellen, wie beispielhaft in „Meier Rechtsanwälte“ oder „Meyer & Müller Anwälte“. Ebenso wenig wie in diesen Fällen ändert auch der Namenszusatz „xxx“ vor „Kundenanwalt“ nicht das Verständnis der Bezeichnung „Kundenanwalt“ für den angesprochenen Verkehrskreis.

4.

Die von der Klägerin verwendete Bezeichnung „Kundenanwalt“ ist irreführend gemäß §§ 8 Abs. 1, 5 Satz 1 und 2 Nr. 3 UWG.

Danach ist eine geschäftliche Handlung irreführend, wenn sie zur Täuschung geeignete Angaben über die Person wie Befähigung, Status oder Zulassung enthält.

Die Bezeichnung „Kundenanwalt“ ist zweifach irreführend. Zum einen wird der falsche Eindruck erweckt, der „Kundenanwalt“ sei ein Rechtsanwalt, also der berufene unabhängige Berater und Vertreter in allen Rechtsangelegenheiten im Sinne von § 3 BRAO, der die Befähigung zum Richteramt nach § 4 BRAO erlangt hat. Zusätzlich ist die Bezeichnung „Kundenanwalt“ dahingehend irreführend, dass der falsche Eindruck erweckt wird, der Anwalt vertrete den Kunden der Beklagten zum Beispiel gegenüber Dritten oder gegenüber der xxx Versicherung.

Tatsächlich handelt es sich bei dem „Kundenanwalt“ der Beklagten nicht um einen Rechtsanwalt, und er wird auch nicht rechtsberatend auf der Seite des Kunden der Beklagten tätig. Vielmehr vermittelt und schlichtet der „Kundenanwalt“ intern zwischen dem Versicherungsnehmer und der Beklagten.

Der Wortbestandteil „Anwalt“ in der angegriffenen Bezeichnung „Kundenanwalt“ weist den angesprochenen Verkehrskreis, nämlich die mit der Beklagten in Kontakt tretenden deutschsprachigen Versicherungsnehmer oder potentiellen Versicherungsnehmer darauf hin, dass es sich bei dem Kundenanwalt um einen Rechtsanwalt handelt. Der Begriff des „Anwalts“ wird in der deutschen Sprache gleichgesetzt mit dem Begriff des „Rechtsanwalts“.

In der Rechtssprache kommt dies zum Beispiel durch die gleichwertige Verwendung beider Begriffe in der Zivilprozessordnung zum Ausdruck. So wird in § 195 Abs. 1 ZPO durchgehend die Bezeichnung „Anwalt“ verwendet („Zustellung

von Anwalt zu Anwalt“, „Sind die Parteien durch Anwälte vertreten...“), während beispielsweise in § 78 Abs. 1 ZPO für die inhaltsgleiche Aussage die Bezeichnung „Rechtsanwalt“ verwendet wird („...müssen sich die Parteien durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen“).

In der Umgangssprache wird die Bezeichnung „Anwalt“ insbesondere im Zusammenhang mit einem vorangestellten Hinweis wie in „Versicherungsanwalt“, „Patentanwalt“ oder „Familienanwalt“ als Hinweis auf eine als Rechtsanwalt ausgebildete und zugelassene Person verstanden, die Spezialkenntnisse etwa im Versicherungsrecht, Patentrecht oder Familienrecht hat. Die Bezeichnung „Anwalt“ steht, entgegen der von der Beklagten vertretenen Auffassung, in der deutschsprachigen Bevölkerung insgesamt und bei den angesprochenen deutschsprachigen (potentiellen) Kunden der Beklagten insbesondere, zu denen auch die Mitglieder der Kammer gehören, nicht für den „Verfechter einer Sache“ oder einen „Fürsprecher“. Ein solches Verständnis bleibt die Ausnahme und wird eher literarisch genutzt. Dem entsprechend wird auch im DUDEN unter dem Begriff „Anwalt“ zum Stichwort „Bedeutung“ zunächst der „Rechtsanwalt“ genannt und erst anschließend auch ein „Verfechter einer Sache; Fürsprecher“ aufgeführt. Ebenso wird unter dem Stichwort „Synonyme“ zunächst genannt „Jurist, Juristin, Rechtsanwalt, Rechtsanwältin, Rechtsbeistand, Strafverteidiger, Strafverteidigerin, Verteidiger; Verteidigerin“ und erst dann „(schweizerisch) Fürsprecher; (...) Fürsprecher; Fürsprecherin, Sachwalter, Sachwalterin; Verfechter; Verfechterin; Verteidiger ...“ aufgeführt. Gleiches findet sich bei Wikipedia, wo der „Anwalt“ als „der vertragliche oder gesetzliche Vertreter von Privatpersonen, dem Staat oder Behörden oder Gerichten“ definiert wird: „Als Anwalt im engeren Sinne des Berufs bezeichnet man heute im deutschsprachigen Raum: Rechtsanwalt, Staatsanwalt, Patentanwalt“.

Damit gehen auch die beiden vielfach gelesenen Enzyklopädien

in Deutschland, die dem Verständnis des hier angesprochenen Verkehrskreises entsprechen, davon aus, dass „Anwalt“ heute im deutschsprachigen Raum zu allererst für einen juristisch ausgebildeten Rechtsanwalt steht.

Das Verständnis der Bezeichnung „xxx Kundenanwalt“ als Rechtsanwalt für die Kunden der xxx-Versicherung wird dadurch verstärkt, dass die Beklagte unter der Überschrift „Der xxx Kundenanwalt“ die Begriffe „Unser Ziel: Gerechtigkeit“ und „Klärung“ und „Schlichtung“ durch Fettdruck herausstellt. Diese Begriffe werden von dem angesprochenen Verkehrskreis unmittelbar mit dem Beruf eines Rechtsanwalts verbunden, der die Kunden der Beklagten vertritt.

Die Irreführung des angesprochenen Verkehrskreises, es handele sich bei dem „xxx Kundenanwalt“ um einen Rechtsanwalt der Kunden der xxx Versicherung wird nicht dadurch ausreichend ausgeschlossen, dass die Beklagte auf einer weiteren Unterseite im Fließtext unter Ziffer 3 erklärt: „Der xxx Kundenanwalt ist kein Rechtsanwalt und wird auch nicht rechtsberatend tätig“. Denn diese Aussage ist in den Fließtext eingefügt, während durch Fettdruck und eine erheblich größere Schrift auf dem angegriffenen Screenshot herausgestellt wird, dass „der xxx Kundenanwalt Kunden in Konfliktfällen helfen möchte“ und er eine Schlichtungsfunktion wahrnimmt.

Der Begriff des „Kundenanwalts“ bleibt auch dann irreführend, wenn dem angesprochenen Verkehrskreis der „Kundenanwalt“ der A-bank und des Reiseveranstalters G sowie eine „Zuschaueranwältin“ aus der WDR-Fernsehsendung „B“ bekannt sein mag. Den Mitgliedern der Kammer, die zum potentiell angesprochenen Verkehrskreis eines Kunden der Beklagten gehören, ist weder ein Kundenanwalt der A-bank noch ein Kundenanwalt von B noch eine Zuschaueranwältin bekannt, was zeigt, dass der Begriff des „Anwalts“ für eine nicht juristische Tätigkeit sich jedenfalls nicht durchgesetzt hat. Im übrigen mögen auch jene Begriffe täuschend verwendet werden.

II.

Die Kostenentscheidung beruht auf § 91 ZPO, der Ausspruch zur vorläufigen Vollstreckbarkeit auf § 709 ZPO.