

# E-Mails von Kunden müssen individuell beantwortet werden

Landgericht Koblenz

Urteil vom 3.11.2014

Az.: 15 0 318/13

## Tenor

In dem Rechtsstreit (...)

Bundesverbandes der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
(...)

– Kläger und Widerbeklagter –

gegen

1 & 1 Mail & Media GmbH (...)

– Beklagte und Widerklägerin –

wegen Unterlassung

hat die 15. Zivilkammer des Landgerichts Koblenz (...) auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 11. August 2014 für Recht erkannt:

1. Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 Euro, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, jeweils zu vollstrecken an den Geschäftsführern der Beklagten, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber

Verbrauchern, auf der Internetseite mit der Adresse (...) ausschließlich eine Adresse der elektronischen Post (E-Mail-Adresse) (hier info@web.de) anzugeben, bei deren Nutzung dem Verbraucher lediglich allgemeine Hinweise auf weitere Informationsquellen über den Telemediendienst oder telefonische Kontaktmöglichkeiten erteilt werden.

2. Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger 428,00 Euro nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit dem 14. September 2013 zu zahlen.

3. Die (Hilfs-) Widerklage wird abgewiesen.

4. Die Kosten des Rechtsstreits hat die Beklagte zu tragen.

5. Das Urteil ist gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 500.000 Euro vorläufig vollstreckbar.

## **Sachverhalt**

Der Kläger ist der bundesweit tätige Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der deutschen Bundesländer und weiterer 26 verbraucherorientierten Organisationen in Deutschland. Satzungsgemäß verfolgt er unter anderem den Zweck, die Verbraucherinteressen wahrzunehmen, den Verbraucherschutz zu fördern und die Stellung der Verbraucher in der sozialen Marktwirtschaft zu stärken. Dazu gehört satzungsgemäß die Verfolgung von Verstößen gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb und die Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen nach dem Unterlassungsklagengesetz. Der Kläger ist entsprechend § 4 UKlaG in die beim Bundesamt für Justiz geführte Liste eingetragen.

Die Beklagte bietet Internet-Dienstleistungen an, unter anderem auch unter der Marke web.de. Auf dem Telemediendienst mit der Internet-Adresse www.web.de gibt die Beklagte im dortigen Impressum zur Kontaktaufnahme eine E-Mail-Adresse mit info@web.de an.

Auf dort eingehende Mail erfolgt durch die Beklagte die Versendung einer Mail im Sinne einer Eingangsbestätigung, Die Eingangsbestätigung beinhaltet unter anderem folgende Formulierungen:

„Bitte wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen erneut an den zuständigen Ansprechpartner.“

Es folgt sodann eine Auflistung diverser Links. Am Ende heißt es:

„Wir freuen uns, wenn wir Ihnen weiterhelfen konnten und wünschen Ihnen weiterhin gute Kommunikation mit WEB.DE...“

Diese E-Mail wurde durch ein automatisiertes System erzeugt. Individuelle Anfragen zu Diensten und Produkten von WEB.DE können über diese E-Mail-Adresse nicht bearbeitet werden.“ (vgl. Anlage K 2, Blatt 27 der Akte).

Der Kläger trägt vor: Unter der genannten Adresse erfolge keine individuelle Beantwortung der jeweils an sie per E-Mail gerichteten Anfragen. Vielmehr erfolgten ausschließlich Hinweise auf die Möglichkeiten weitergehender Informationen (vgl. Im Einzelnen die Anlagen K1 und K2, Blatt 26 und 27 der Akte). Dies stelle ein unlauteres Wettbewerbsverhalten dar. Es handele sich um einen Formalismus. Die automatisierte Beantwortung stelle keine Kommunikation oder individuelle Kontaktaufnahmemöglichkeit im Sinne des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG dar.

Der Kläger hat ursprünglich angekündigt, zu beantragen:

I. Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern,

1. auf der Internetseite mit der Adresse [www.web.de](http://www.web.de) ausschließlich eine Adresse der elektronischen Post (E-Mail-Adresse) (hier: [info@web.de](mailto:info@web.de)) anzugeben, bei deren Nutzung dem Verbraucher lediglich allgemeine Hinweise auf weitere Informationsquellen über den Telemediendienst oder telefonische Kontaktmöglichkeiten erteilt werden;

2. bei der Bestätigung einer Mitgliedschaft in einem „WEB.DE Club“, zu der sich der Verbraucher ohne einen persönlichen Kontakt zu der Beklagten angemeldet hat, über das Bestehen eines

Widerrufsrechts derart zu belehren, dass am Ende der bestätigenden E-Mail eine Erklärung wie in der als Anlage Antrag 1 beigefügten Kopie ersichtlich sowie eine weitere Erklärung in einem angehängten PDF-Dokument wie dem als Anlage Antrag 2 beigefügten gegeben wird.

II. Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger 428,00 € nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit Rechtshängigkeit zu zahlen.

In der mündlichen Verhandlung vom 11. August 2014 hat der Kläger den Klageantrag zu I.2) für erledigt erklärt und beantragt zuletzt:

1. Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern, auf der Internetseite mit der Adresse [www.web.de](http://www.web.de) ausschließlich eine Adresse der elektronischen Post (E-Mail-Adresse) (hier [info@web.de](mailto:info@web.de)) anzugeben, bei deren Nutzung dem Verbraucher lediglich allgemeine Hinweise auf weitere Informationsquellen über den Telemediendienst oder telefonische Kontaktmöglichkeiten erteilt werden.

2. Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger 428,00 € nebst

Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit Rechtshängigkeit zu zahlen.

Die Beklagte hat sich der teilweisen Erledigungserklärung unter Anerkennung ihrer diesbezüglichen Kostentragungsverpflichtung angeschlossen und beantragt, die Klage abzuweisen.

Hilfswiderklagen beantragt die Beklagte für den Fall Ihres Unterliegens im Klageantrag zu 1), den Kläger zu verurteilen, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen im „Impressum“ zu dem Internetauftritt unter [www.VZBV.de](http://www.VZBV.de) ausschließlich eine Adresse der elektronischen Post (E-Mail-Adresse) anzugeben, bei deren Nutzung als Antwort lediglich allgemeine Hinweise auf weitere Informationsquellen über den Telemediendienst oder telefonische Kontaktmöglichkeiten erteilt werden.

Insbesondere wenn dies geschieht wie folgt

„Sehr geehrter Verbraucher, sehr geehrte Verbraucherin, vielen Dank für Ihre E-Mail. Wir bitten um Verständnis, dass wir auf Grund der Vielzahl der hier eingehenden Anfragen mit diesem Formschreiben antworten. Es ist für unsere Arbeit äußerst wichtig, über Unregelmäßigkeiten bzw. Geschäftspraktiken zum Nachteil der Verbraucher frühzeitig Kenntnis zu erhalten.

Wir bedauern, Ihnen nicht behilflich sein zu können, denn der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) führt satzungsgemäß keine individuelle Rechtsberatung/-besorgung durch. Diese Aufgabe haben die Verbraucherzentralen der Bundesländer übernommen. Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) ist die bundesweite Dachorganisation der 16 Verbraucherzentralen und von 26 weiteren verbraucherorientierten Verbänden. Er vertritt die Interessen

der Verbraucher in der Öffentlichkeit und gegenüber Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft.

Nähere Informationen auch zu den Daten der Verbraucherzentralen/Verbraucherberatungsstellen können Sie unserer Website unter [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de) entnehmen. Hinsichtlich der Beratung in Ihrem Einzelfall könnten Sie sich an die zuständige Verbraucherzentrale in Deutschland wenden. Informationen zur Beratung der Verbraucherzentralen erhalten Sie über die jeweiligen Homepages, zu denen Sie über den Link [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) gelangen.

Ihre Beschwerde haben wir registriert und werden sie in geeigneter Weise entsprechend unseren satzungsgemäßen Aufgaben verwenden.

Mit freundlichen Grüßen.“

Der Kläger beantragt, die Hilfswiderklage abzuweisen.

Die Beklagte trägt vor; Die streitgegenständliche Kontaktadresse [info@web.de](mailto:info@web.de) werde durch ein spezielles Team betreut, sodass eine individuelle Beantwortung sichergestellt sei. Im vorliegenden Fall habe sich die Beklagte nach individueller hausinterner Beratung dazu entschieden, bestimmte E-Mail-Anfragen nicht zu beantworten. Bei der ersten von der Klägerin abgeschickten Testmail habe der Absender ausdrücklich eine Beantwortung nur für einen bestimmten Fall gewünscht, der nicht vorgelegen habe (vgl. in Einzelnen Seite 4f. der Klageerwiderung, Blatt 67f. der Akte).

Bei der zweiten Mail habe sie anhand der Absenderdaten erkannt, dass es sich nicht um eine ernst gemeinte Anfrage, sondern um eine Testmail von Mitarbeitern der Klägerin gehandelt habe. Daher sei eine Beantwortung auch hier unterblieben (vgl. in Einzelnen Seite 68f. der Akte).

Täglich erreichten sie über 1.000 Posteingänge, sodass es geboten sei, über SPAM-Filter E-Mail-Anfragen vorab

auszusortieren. Sodann erfolge eine weitere Vorsortierung nach Themen und schließlich eine manuelle Öffnung Jeder E-Mail durch einen Mitarbeiter, der die Weiterverarbeitung ausführe.

Die von § 5 TMG aufgestellten Anforderungen an eine Kommunikation und Kontaktaufnahme dürften nicht überspannt werden. Eine individuelle Bearbeitung aller Anfragen gebiete die Norm nicht.

Die Klägerin und die Verbraucherzentralen der Länder verhielten sich im Übrigen nicht anders als sie selbst, sodass im Falle des Erfolges der Klage auch die Hilfswiderklage Erfolg haben müsse, weil dann auch die Klägerin zur Unterlassung vergleichbaren Verhaltens verpflichtet sei.

Wegen der weiteren Einzelheiten des Sach- und Streitstandes wird auf die zu den Akten gereichten Schriftsätze und Urkunden sowie das Sitzungsprotokoll vom 11. August 2014 (Blatt 124ff. der Akte) Bezug genommen.

## **Entscheidungsgründe**

Die Klage ist zulässig.

Die sachliche und örtliche Zuständigkeit des Landgerichts Koblenz folgt aus den §§ 13,14 UWG, § 17 ZPO und § 6 Abs. 1 UKIaG. Der Kläger ist klagebefugt nach § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG in Verbindung mit § 4 UKlaG.

Die Klage ist in der noch zur Entscheidung anstehenden Hauptsache im Klageantrag zu 1) auch begründet.

Der Kläger hat gegen die Beklagte einen Anspruch auf Unterlassung in der geltend gemachten Form. Ein solcher folgt sowohl aus §§ 4 Nr. 11,8 Abs. 1 UWG als auch aus § 2 Abs. 1 UKIaG in Verbindung mit § 5 TMG.

§ 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG ist eine gesetzliche Vorschrift, die im Sinne des § 4 Nr. 11 UWG auch dazu bestimmt ist, Im Interesse der Marktteilnehmer das Marktverhalten zu regeln. Zudem dient

die Norm dem Verbraucherschutz im Sinne des § 2 Abs. 2 Nr. 2 UKIaG, da der Gesetzgeber mit ihr Vorgaben der europäischen Richtlinie 2000/31/EG umgesetzt hat.

Die Art und Weise der Reaktion der Beklagten auf Anfragen von Verbrauchern, wie mit der als Anlage K 2 vorgelegten E-Mail geschehen, verstößt gegen § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG. Danach müssen Diensteanbieter für geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene Telemedien unter anderem Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post bereithalten.

Die Beklagte ist Diensteanbieter im Sinne des § 5 Abs. 1 TMG. Die streitgegenständliche Bestätigungsmail verschickt sie an Verbraucher, die sich mit Anfragen an die von der Beklagten vorgehaltene E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme wenden. Durch dieses Verhalten der Beklagten ist eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation, wie sie § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG gebietet, nicht gewährleistet.

Kommunikation ist der Austausch von Informationen, die aufeinander bezogen sind. Mit der als Anlage K 2 vorgelegten Eingangsbestätigung liegt eine Kommunikation nicht vor. Sie ist ausweislich des insoweit klaren Wortlauts der Eingangsbestätigung der Beklagten von der Beklagten auch nicht intendiert.

Vielmehr macht die Beklagte in der E-Mail aus Sicht des Verbrauchers unmissverständlich deutlich, dass eine individuelle Beantwortung der Anfrage nicht stattfindet. Der Charakter der Eingangsbestätigung ist abschließend, was durch Formulierungen. „Wir freuen uns, wenn wir Ihnen weiterhelfen konnten“ und „Gerne informieren wir Sie über die nächsten Schritte“ deutlich wird. Schließlich stellt die Beklagte in der streitgegenständlichen E-Mail auch zweifelsfrei klar, dass die E-Mail durch ein automatisiertes Verfahren erzeugt wurde und dass individuelle An-fragen weder zu Diensten noch zu

Produkten von WEB.DE bearbeitet werden.

Vor diesem Hintergrund und aus den nachfolgenden Gründen kann dahinstehen, ob die Beklagte hausintern ein wie auch immer zusammengesetztes oder beauftragtes Team zur Beantwortung von E-Mail-Anfragen vorhält und ob diesem Team Im vorliegenden Fall auf die als solche erkannte Anfrage durch die Mitarbeiterin (...) sich dahingehend individuell beraten hat, diese Mail nicht zu beantworten. Denn eine Beantwortung der eingehenden E-Mail-Anfragen im Sinne einer Kommunikation nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG fand und findet Jedenfalls nach der eindeutigen Mitteilung der Beklagten In der Eingangsbestätigung grundsätzlich nicht statt.

Soweit die Beklagte mit nachgelassenem Schriftsatz vom 22. September 2014 einen Leitzordner mit diversen Antwortmails vorgelegt hat, um damit zu belegen, dass in zahlreichen Fällen auch eine Beantwortung der Anfragen stattfindet, die an die streitgegenständliche Adresse info@web.de gerichtet worden sind, ist damit aus Sicht der Kammer dem Erfordernis der Kontaktaufnahme im Sinne des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG nicht hinreichend Rechnung getragen. Insofern Ist § 4 Nr. 11 UWG in Verbindung mit § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG im Licht des § 3 UWG als Verbraucherschutzvorschrift zu sehen, wonach unlautere Wettbewerbshandlungen, die geeignet sind, den Wettbewerb zum Nachteil von Mitbewerbern, der Verbraucher oder der sonstigen Marktteilnehmer nicht nur unerheblich zu beeinträchtigen, unzulässig sind.

Die Beklagte handelt aber unlauter zum Nachteil der Verbraucher, weil sie Eingangsbestätigungen verschickt auf Anfragen, die an ihre Adresse gerichtet sind, die der Kontaktaufnahme und Kommunikation diesen soll, die eindeutig den Inhalt einer Belehrung dergestalt aufweisen, dass eine Individuelle Bearbeitung und Kontaktaufnahme unter dieser angegebenen Adresse gerade nicht möglich ist.

Der Verbraucher muss daher zwingend davon ausgehen, dass seine

Anfrage gerade nicht individuell wahrgenommen und geprüft wird.

Der Verweis auf die Kommunikationsmöglichkeiten mit Dritten In der streitgegenständlichen Bestätigungsmail erfüllt die Anforderungen an eine Kommunikation im Sinne des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG ebenfalls nicht.

Die Hilfswiderklage unterliegt der Abweisung, denn die Beklagte ist weder nach § 8 Abs. 3 UWG noch nach § 3 UKIaG zur Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen berechtigt. Sie ist auch kein Mitbewerber des Klägers.

Der Anspruch des Klägers auf Ersatz der außergerichtlich entstandenen Abmahnkosten als Aufwendungsersatzanspruch ergibt sich aus § 12 Abs. 1 UWG. Der Anspruch auf Zahlung von Zinsen folgt aus den §§ 291, 288 BGB.

Die Kostenentscheidung beruht auf den §§ 91, 91a ZPO. Die Entscheidung zur vorläufigen Vollstreckbarkeit ergibt sich aus § 709 ZPO.

Der Gebührenstreitwert beträgt bis zum 09. Juli 2014 40.000,- Euro und ab dem 10. Juli 2014 unter Berücksichtigung der Widerklage nach § 45 Abs. 1 GKG 60.000,- Euro.