

Aktenzeichen:

2 U 437/23

11 O 21/22 LG Koblenz



Oberlandesgericht Koblenz

IM NAMEN DES VOLKES

Urteil

In dem Rechtsstreit

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., vertreten durch den Vorstand Wolfgang Schuld-
zinski, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

- Kläger und Berufungskläger -

Prozessbevollmächtigter:



gegen

1 & 1 Telecom GmbH, vertreten durch d. Geschäftsführer,



- Beklagte und Berufungsbeklagte -

Prozessbevollmächtigte:



wegen Unterlassungsklage (Gestaltung eines Kündigungformulars)

hat der 2. Zivilsenat des Oberlandesgerichts Koblenz durch den Vorsitzenden Richter am Ober-
landesgericht [REDACTED] die Richterin am Oberlandesgericht [REDACTED] und die Richterin am
Oberlandesgericht [REDACTED] auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 25.07.2024 für Recht er-
kannt:

1. Auf die Berufung des Klägers wird das Urteil des Landgerichts Koblenz vom 07.03.2023,
Az. 11 O 21/22, abgeändert:

Die Beklagte wird verurteilt, es bei Meidung eines Ordnungsgeldes von bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten – zu vollstrecken an den Mitgliedern der Geschäftsführung – zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern auf der Webseite unter der Second-Level-Domain 1und1.de, die den Abschluss von entgeltlichen Telekommunikationsverträgen in Form von Dauerschuldverhältnissen auf elektronischem Weg ermöglicht, auf der Bestätigungsseite im Sinne des § 312k Abs. 2 Satz 3 BGB eine Schaltfläche vorzuhalten oder vorhalten zu lassen, die durch ihre Gestaltung und Beschreibung einen Bezug zur Abgabe einer Kündigungserklärung herstellt, wenn das Betätigen dieser Schaltfläche nicht die Abgabe der Kündigung zur Folge hat und dies wie folgt geschieht (Seite 2 der Anlage K 5):

Schnell kündigen mit wenigen Klicks. Nutzen Sie unseren Kündigungs-Assistenten.

Kündigungs-Assistent

Klassischer Klick | Telefonische Anfrage | Chat mit 1&1 Experten | Zum Angebot

Kündigungsformular

Vertragsnummer:

Anzahl:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Straße / Nr.:

PLZ:

Ort:

Art der Kündigung: Ordentlich kündigen
 Außerordentlich kündigen
Bei außerordentlichem Vertragsende ist ein berechtigter Grund anzugeben.

Nachname:

E-Mail-Adresse:

Wählen Sie diese Option, damit wir Sie auch weiterhin kontaktieren können.
 Ihre Vertragsanmeldung, damit wir Sie zukünftig erkennen können.

Ich bin damit einverstanden, dass 1&1 und weitere Dienstleister meine Bestandsdaten während der Vertragslaufzeit verwenden, um mich über Angebote, Services und Kundenservice in Textform oder telefonisch zu informieren. Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen. Ihre Standard-Schnittstelle für Einwilligungen ist möglich.

Während einer Vertragslaufzeit können Sie Ihre Auswahl jederzeit in My Control Center ändern, weitere Informationen finden Sie in unserem [Datenschutz](#).

Jetzt kündigen

Die Beklagte wird weiter verurteilt, an den Kläger 260,00 € nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 12. Oktober 2022 zu zahlen.

2. Die Beklagte trägt die Kosten des Rechtsstreits.
3. Das Urteil ist vorläufig vollstreckbar.
4. Der Streitwert für das Berufungsverfahren wird auf 15.000,00 € festgesetzt.

Gründe:

I.

Der Kläger, ein gemäß § 4 UKlaG eingetragener Verbraucherschutzverband, macht gegen die Beklagte Unterlassungsansprüche im Zusammenhang mit der Gestaltung der Bestätigungsseite und -schaltfläche im Rahmen des Online-Kündigungsverfahrens geltend. Die Beklagte bietet Verbrauchern Telekommunikationsdienstleistungen an.

Es wird auf die tatsächlichen Feststellungen im angefochtenen Urteil (Bl. 87 – 96 eA/LG) Bezug genommen (§ 540 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 ZPO).

Mit Urteil vom 7. März 2023 hat die 11. Zivilkammer des Landgerichts Koblenz die Klage abgewiesen. Ein Unterlassungsanspruch des klagebefugten Klägers sei nicht gegeben. Die Gestaltung der Internetseite verstoße nicht gegen die gesetzlichen Vorgaben. Die Beklagte stelle die nach § 312k BGB erforderliche Kündigungsmöglichkeit zur Verfügung, wobei die geforderte Bestätigungsseite und die Bestätigungsschaltfläche vorhanden seien. Etwas Anderes ergebe sich nicht daraus, dass sich auf der gleichen Seite oberhalb des Kündigungsformulars die weitere Schaltflä-

che „Kündigungs-Assistent“ befinde. Dies sei als zusätzliche Kündigungsmöglichkeit zulässig und erschwere die Kündigung nicht unzulässig. Beide Schaltflächen stünden gleichwertig untereinander. Es liege auch keine aggressive oder irreführende geschäftliche Handlung der Beklagten vor. Für eine unzulässige Beeinflussung fehle es schon an der Ausnutzung einer Machtposition gegenüber dem Verbraucher. Dazu müsse der Unternehmer aus der Sicht der angesprochenen Verbraucher im konkreten Fall in der Lage sein, auf den Verbraucher Druck auszuüben, um ihn zu einer bestimmten geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen. Das sei vorliegend nicht ersichtlich. Die für eine irreführende geschäftliche Handlung erforderliche unwahre oder sonstige zur Täuschung geeignete Angabe über Verbraucherrechte sei ebenfalls nicht gegeben.

Mit der Berufung verfolgt der Kläger den geltend gemachten Unterlassungsanspruch weiter. Die Beklagte umgehe rechtswidrig die gesetzlichen Vorgaben zur Gestaltung eines Kündigungsformulars. Er beanstandet, dass die Beklagte auf der Bestätigungsseite, die „unmittelbar und leicht zugänglich sein“ müsse, an erster Stelle, zudem farblich hervorgehoben sowie mit einem irreführenden Text beschriftet, den Link zu dem „Kündigungs-Assistenten“ vorhalte. Mit einem Klick auf diese Schaltfläche könne nicht unmittelbar gekündigt werden, wie das Gesetz dies vorsehe. Auf der Seite sei zwar auch die vom Gesetz vorgesehene Kündigungsmöglichkeit unmittelbar durch einen Klick auf die Schaltfläche „Jetzt kündigen“ vorhanden, durch die Gestaltung der Bestätigungsseite sei diese Möglichkeit jedoch nicht unmittelbar und leicht zugänglich. Vielmehr entstehe der Eindruck, der Kunde könne nur mit Hilfe des Kündigungs-Assistenten die Kündigung aussprechen. Die Ansicht des Landgerichts, durch diese Schaltfläche schaffe die Beklagte nur eine zulässige zusätzliche Kündigungsmöglichkeit, sei rechtsfehlerhaft. Die prominente Platzierung des Kündigungs-Assistenten stelle einen Verstoß gegen § 312k Abs. 2 BGB dar. Zwar sei eine zusätzliche Kündigungsmöglichkeit zulässig, aber sie dürfe dann nicht so prominent und irreführend platziert werden. Dass der durchschnittliche Verbraucher sofort erkenne, dass es zwei unterschiedliche Kündigungsmöglichkeiten gebe, sei erfahrungswidrig. Da die Beklagte es gerade darauf anlege, Verbraucher in ihren Rückgewinnungsprozess zu schleusen, genüge es, dass auch nur ein kleiner Teil der damit konfrontierten Verbraucher so beeinflusst werde. Der Gesetzgeber habe bewusst Vorgaben zur Transparenz der Gestaltung der Bestätigungsseite gemacht, so dass hiervon ablenkende Inhalte besonders kritisch zu beurteilen seien. Durch die Gestaltung werde ein durchschnittlich informierter, aufmerksamer und verständiger Durchschnittsverbraucher davon ausgehen, um eine Kündigung online zu erklären, müsse er den Kündigungs-Assis-

tenten betätigen, der ihn eben gerade nicht zu der vom Gesetzgeber gewollten einfachen Kündigungsmöglichkeit bringe, so dass die Gestaltung auch gemäß §§ 8 Abs. 1, 3 Abs. 1, 5 Abs. 1 Satz 2 Nr. 7 UWG unzulässig sei.

Der Kläger beantragt,

1. es der Beklagten bei Meidung eines Ordnungsgeldes von bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, Ordnungshaft zu vollstrecken an den Mitgliedern der Geschäftsführung, zu untersagen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbraucher:innen auf der Website unter der Second-Level-Domain 1und1.de, die den Abschluss von entgeltlichen Telekommunikationsverträgen in Form von Dauerschuldverhältnissen auf elektronischem Weg ermöglicht, auf der Bestätigungsseite im Sinne des § 312k Abs. 2 Satz 3 BGB eine Schaltfläche vorzuhalten oder vorhalten zu lassen, die durch ihre Gestaltung und Beschreibung einen Bezug zur Abgabe einer Kündigungserklärung herstellt, wenn das Betätigen dieser Schaltfläche nicht die Abgabe der Kündigung zur Folge hat, wenn dies geschieht wie auf der Seite 2 der Anlage K 5;
2. die Beklagte zu verurteilen, an die Klägerin 260,00 € nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz ab Rechtshängigkeit zu zahlen.

Die Beklagte beantragt,

die Berufung zurückzuweisen.

Sie verteidigt das erstinstanzliche Urteil.

II.

Die Berufung hat in der Sache Erfolg.

1.

Der Kläger kann von der Beklagten gemäß § 2 Abs. 1 Satz 1, Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 lit. c UKlaG aF i.V.m. § 312k Abs. 2 Satz 4 BGB verlangen, dass sie die Bestätigungsseite des streitgegenständlichen Kündigungsformulars im Internet nicht so gestaltet, wie es in der Anlage K 5 Seite 2 (zu Bl. 72 eA-LG) ersichtlich ist.

a.

Nach § 2 Abs. 1 Satz 1 UKlaG aF kann derjenige, der in anderer Weise als durch Verwendung oder Empfehlung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegen Vorschriften des Verbraucherschutzes verstößt, auf Unterlassen in Anspruch genommen werden. Verbraucherschutzgesetze in diesem Sinne sind u.a. Vorschriften des bürgerlichen Rechts, die für Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern bezüglich Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr gelten (§ 2 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 lit. c UKlaG aF).

Bei der am 1. Juli 2022 in Kraft getretenen Vorschrift des § 312k BGB handelt es sich um eine solche verbraucherschützende – richtlinienkonforme (OLG Düsseldorf, Urteil vom 23. Mai 2024 – I-20 UKI 3/23 –, juris Rn. 12) – Vorschrift, die es Verbrauchern erleichtern soll, im elektronischen Rechtsverkehr geschlossene Dauerschuldverhältnisse einfach zu kündigen (vgl. BeckOK BGB/Maume, 71. Ed. 1.8.2024, BGB § 312k Rn. 3; Buchmann, K&R 2023, 636, 639). Gegen diese gesetzlichen Vorgaben verstößt die Gestaltung der Bestätigungsseite der Beklagten für die Kündigung von (Telekokommunikations-)Verträgen.

Die Vorschrift sieht für Webseiten, die es Verbrauchern ermöglichen, einen Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr zu schließen, der auf die Begründung eines Dauerschuldverhältnisses gerichtet ist und einen Unternehmer zu einer entgeltlichen Leistung verpflichtet, vor, dass der Unternehmer sicherstellt, dass der Verbraucher auf der Webseite auch eine Erklärung zur Kündigung dieses Vertrages abgeben kann (§ 312k Abs. 1 Satz 1 i.V.m. Abs. 2 Satz 1 BGB). Die Kündigungsschaltfläche muss dabei gut lesbar und mit nichts anderem als den Wörtern „Verträge hier kündigen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein und den

Verbraucher unmittelbar zu einer Bestätigungsseite führen, die bestimmte Angaben zu Person, Vertrag und Kündigungsumständen ermöglicht und eine (weitere) Schaltfläche enthält, über deren Betätigung der Verbraucher die Kündigungserklärung abgeben kann und die gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „jetzt kündigen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist (§ 312k Abs. 2 Satz 2 und 3 BGB). Die Schaltflächen und die Bestätigungsseite müssen ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich sein (§ 312k Abs. 2 Satz 4 BGB).

Der Kläger rügt mit Recht, dass die von der Beklagten zur Verfügung gestellte Bestätigungsseite nicht gemäß den gesetzlichen Anforderungen aufgebaut ist. Zwar ist es dem Unternehmer nicht verboten, zusätzlich zu dem vom Gesetz vorgegebenen Weg eine alternative Kündigungsmöglichkeit über das Kundenkonto vorzusehen, wie hier der auf der Bestätigungsseite zuoberst eingerichtete „Kündigungs-Assistent“ (BeckOK BGB/Maume a.a.O. Rn. 39; BeckOK IT-Recht/Föhlisch, 15. Ed. 1.7.2024, BGB § 312k Rn. 11). Die nachfolgend unter der Überschrift „Kündigungsformular“ eingerichtete (sofortige) Kündigungsmöglichkeit genügt aber nicht der geforderten leichten Zugänglichkeit i.S.d. § 312k Abs. 2 Satz 4 BGB.

aa.

„Unmittelbar und leicht zugänglich“ umschreibt die Möglichkeit eines Durchschnittsverbrauchers, unkompliziert auf die Schaltfläche und die Seite zugreifen zu können, ohne dass es besonderer technischer Vorkenntnisse bedarf (Koch in: Erman BGB, Kommentar, 17. Auflage 2023, § 312k BGB, Rn. 10). Die Bestätigungsseite und die Schaltfläche müssen ständig verfügbar und ohne erheblichen Aufwand auffindbar und wahrnehmbar sein; der Verbraucher soll auf möglichst einfache Weise von den Informationen Kenntnis erlangen („faktische Erreichbarkeit“; vgl. BT-Drs. 19/27655 S. 38; BeckOK BGB/Maume a.a.O. Rn. 38; BeckOK IT-Recht/Föhlisch a.a.O. Rn. 20; Grüneberg/Grüneberg, BGB, 83. Auflage 2024, § 312k Rn. 11; Stiegler VuR 2011, 443, 449 f.). An der leichten Zugänglichkeit kann es etwa fehlen, wenn der Unternehmer Hürden errichtet und die Schaltfläche durch optische Gestaltung der Elemente einer Webseite versteckt wird (Kulke, MDR 2022, 1069, 1075; Halder, jurisPR-ITR 17/2023 Anm. 5). Ob unter Berücksichtigung des Zwecks dieser Regelung die Zugänglichkeit ausreichend gewährleistet ist, ist eine Frage des Einzelfalls

(Flohr/Wauschkuhn/v. Wrede, Vertriebsrecht, 3. Aufl. 2023, BGB § 312k Rn. 25, beckonline).

bb.

Dem Landgericht ist zunächst darin zu folgen, dass die Beklagte auf der Bestätigungsseite neben der gesetzlich vorgesehenen Art der Kündigung auch eine Kündigung über einen „Kündigungs-Assistenten“ vorhalten darf, mit dem die Kündigung nur erfolgen kann, wenn der Kunde sich zunächst bei seinem Kundenkonto anmeldet. Das Gesetz verbietet dies nicht, es will aber sicherstellen, dass die beschriebene (gesetzliche) Kündigungsmöglichkeit auf jeden Fall leicht zugänglich vorhanden ist (BeckOK BGB/Maume, a.a.O. Rn. 7; Koch/Erman a.a.O. Rn. 1). Die von der Beklagten zusätzlich zur Verfügung gestellte Kündigungsmöglichkeit über das Einloggen in das Kundenkonto mag, was der Senat konzidiert, auch für einen Teil der Kunden einfacher sein, als umfassend die Vertragsdaten angeben zu müssen.

cc.

Soweit das Landgericht zu dem Ergebnis gekommen ist, dass die Gestaltung der Seite diesen Vorgaben Rechnung trägt und beide Kündigungsmöglichkeiten gleichberechtigt untereinander stehen, hält dies aber rechtlicher Prüfung nicht stand. Vielmehr ergibt die gebotene Abwägung aller maßgeblichen Umstände im wertenden Blick auf das – Verbraucherschützende – Motiv der Neuregelung, wie in der mündlichen Verhandlung vor dem Senat ausführlich erörtert, dass die Gestaltung der Bestätigungsseite nicht den gesetzlichen Vorgaben entspricht.

Wenn der Kunde von der Kündigungsseite auf die Bestätigungsseite gelangt ist, auf der er die Kündigungserklärung direkt abgeben können soll, sticht ihm die leuchtend gelb gestalte Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ ins Auge. Dies ist in der Regel der Fall, bevor der Kunde das Kündigungsformular und den Bestätigungsbutton zur Kenntnis nehmen kann. Über den „Kündigungs-Assistenten“ gelangt er sodann zu einer Einstellung, die den Kunden über das Einloggen in sein Kundenkonto zu einer Kündigungsmöglichkeit führt. Diese Kündigungsmöglichkeit erfüllt, was die Beklagte auch eingeräumt hat, nicht die gesetzlichen Vorgaben des § 312k Abs. 2 BGB, ist aber – wie bereits gezeigt – durch diese Vorschrift auch nicht verboten. Über dem Button steht

– fettgedruckt – einleitend: „*Schnell kündigen mit wenigen Klicks. Nutzen Sie unseren Kündigungs-Assistenten*“. Dies kann und wird regelmäßig beim Durchschnittskunden den Eindruck erwecken, er könne nur über diese Schaltfläche die Kündigungserklärung abgeben und ihn von der nachfolgenden „gesetzlichen Kündigungsmöglichkeit“ mit Ausfüllen des „Kündigungsformulars“ und dem Betätigen des Buttons „Jetzt kündigen“ fernhalten.

Nicht auf jedem digitalen Endgerät ist zudem immer die ganze Bestätigungsseite vollständig zu sehen, so dass der Verbraucher häufig (zunächst) nur den Kündigungs-Assistenten zur Kenntnis nehmen wird. Die gesetzlich vorgesehene Kündigungsmöglichkeit über die Eingabe bestimmter Daten und die Betätigung des Bestätigungsbuttons kann er hingegen häufig nur wahrnehmen, wenn er die Seite herunterscrollt. Sie tritt dadurch markant hinter die Kündigungsmöglichkeit mittels „Kündigungs-Assistent“ zurück und steht optisch keinesfalls gleichberechtigt zur Verfügung. Zudem ist der Bestätigungsbutton in blau gehalten, also farblich deutlich zurückgenommen gegenüber dem leuchtenden Gelb des „Kündigungs-Assistenten“.

Eine Erklärung, warum es neben dem Kündigungs-Assistenten auch das Kündigungsformular gibt und dass es sich nur um verschiedene Möglichkeiten handelt, die Kündigung zu erklären und dafür jeweils andere Daten mitgeteilt werden müssen, findet sich auf der Bestätigungsseite nicht. Der Kunde muss sich selbst erschließen, dass er durch Ausfüllen und Absenden des Kündigungsformulars ebenfalls kündigen kann, wohingegen der Kündigungs-Assistent als einfache Kündigungsmöglichkeit angepriesen wird.

Durch die Gestaltung wird deshalb eher Verwirrung gestiftet und die Zugänglichkeit des Kündigungs-Buttons (unnötig) erschwert. Die gesetzlich vorgeschriebene leichte Zugänglichkeit (faktische Erreichbarkeit) fordert zumindest, dass beide Kündigungsmöglichkeiten ebenbürtig dargestellt werden und gleichzeitig zur Kenntnis genommen werden können, was hier gerade nicht der Fall ist.

b.

Eine (Über-)Prüfung nach den Vorgaben des vom Landgericht ebenfalls herangezogenen Lauter-

keitsrechts kann nach alledem dahinstehen.

c.

Die Androhung der Ordnungsmittel findet ihre Grundlage in § 890 Abs. 1 und 2 ZPO.

2.

Der Anspruch auf Erstattung der Abmahnkosten folgt aus § 5 UKlaG.

III.

Die Kostenentscheidung beruht auf § 91 Abs. 1 Satz 1 ZPO.

Die Entscheidung über die vorläufige Vollstreckbarkeit folgt aus §§ 708, 713 ZPO.

IV.

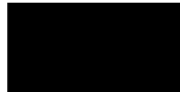
Die Voraussetzungen für die Zulassung der Revision liegen nicht vor. Die Rechtssache betrifft die Entscheidung in einem Einzelfall und hat weder grundsätzliche Bedeutung (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 ZPO) noch ist der Streitfall zur Fortbildung des Rechts oder der Sicherung einer einheitlichen Rechtsprechung einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs zu eröffnen (§ 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 ZPO).

V.

Die Streitwertfestsetzung beruht auf §§ 47 Abs. 1 Satz 1, Abs. 2 Satz 1, 48 Abs. 1 Satz 1 GKG
i.V.m. § 3 ZPO.



Vorsitzender Richter
am Oberlandesgericht



Richterin
am Oberlandesgericht



Richterin
am Oberlandesgericht

Oberlandesgericht Koblenz
2 U 437/23

Verkündet am 19.09.2024

Kewitsch, Justizbeschäftigte
als Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle

Beglaubigt:

(Dienstsiegel)

(Kewitsch), Justizbeschäftigte
als Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle