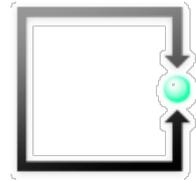


FSDZ RECHTSANWÄLTE & NOTARIAT AG  
ZUGERSTRASSE 76b  
CH-6340 BAAR  
Tel. ++ 41 41 727 60 80  
martin@fsdz.ch



## KÜNDIGUNG EINER DIENSTLEISTUNG & BESTÄTIGUNGSTELEFONAT

**Datum: Donnerstag, 18. April 2024**

**Quelle:** <https://lgko.justiz.rlp.de/presse-aktuelles/zivilverfahren/>

**Interne Verfasserin: Elena Martin**

---

**Landesgericht Koblenz – Urteil vom 27. Februar 2024 – 11 O 12/23**

**Ist ein von einer Verbraucherzentrale geltend gemachter Unterlassungsanspruch begründet, wenn ein Unternehmen die von einem Kunden online erklärte Kündigung von einem Bestätigungsanruf abhängig macht?**

### **Worum geht es dabei?**

Der Kläger - eine Verbraucherorganisation - hatte seinen Vertrag mit der Beklagten über das Internet gekündigt. Daraufhin erhielt der Kläger von der Beklagten die Mitteilung, er müsse die Kündigung innerhalb von 14 Tagen telefonisch bestätigen, andernfalls bleibe das Vertragsverhältnis bestehen. Der Kläger beantragte daraufhin, die Beklagte zu verpflichten, es zu unterlassen, nach einer online erklärten Kündigung gegenüber Verbrauchern zu behaupten, die Wirksamkeit der Kündigung sei von einem Anruf bei der Beklagten abhängig. Darüber hinaus stelle das Verhalten der Beklagten eine unlautere geschäftliche Handlung in Verbindung mit einer falschen Angabe über die Rechte des Verbrauchers dar.

Ein Unternehmen – die Beklagte - bietet den Abschluss von Dienstleistungsverträgen über unbefristete Verträge - u. a. für die Bereitstellung von Web-Speicherplatz, E-Mail-Postfächern und Servern - an. Die Beklagte ist der Meinung, dass ohne telefonische Rückbestätigung bestehe das Risiko, dass unberechtigte Dritte den Vertrag eines Kunden kündigen könnten. Die Beklagte sei nach §312k BGB verpflichtet sicherzustellen, dass die Kündigung auch von Erklärenden stammt.

Das Landgericht Koblenz hat der Klage stattgegeben und in seinem Urteil vom 27.02.2024 - 11 O 12/23 (zum Zeitpunkt dieser Publikation noch nicht rechtskräftig) wie folgt argumentiert und entschieden.

Die Aufforderung der Beklagten an ihre Kunden, die Kündigung innerhalb einer bestimmten Frist telefonisch zu bestätigen, stellt eine geschäftliche Handlung im Sinne von § 2 Abs. 1 UWG dar. Diese Vorschrift regelt auch

**Lukas Fässler**  
lic.iur.Rechtsanwalt<sup>1,2</sup>, Informatikexperte  
[faessler@fsdz.ch](mailto:faessler@fsdz.ch)

**Milica Stefanovic**  
MLaw Rechtsanwältin<sup>1,2</sup>  
[stefanovic@fsdz.ch](mailto:stefanovic@fsdz.ch)

Zugerstrasse 76b  
CH-6340 Baar  
Tel.: +41 41 727 60 80  
Fax: +41 41 727 60 85  
[www.fsdz.ch](http://www.fsdz.ch)  
[sekretariat@fsdz.ch](mailto:sekretariat@fsdz.ch)  
UID: CHE-349.787.199 MWST



---

### **Partnerkanzleien:**

**Böhni Rechtsanwälte GmbH**  
**Roman Böhni**  
MLaw Rechtsanwalt<sup>1,2</sup>  
BSc Wirtschaftsinformatik

Zugerstrasse 76b  
CH-6340 Baar  
Tel.: ++41 41 541 79 60  
[info@boehnilaw.ch](mailto:info@boehnilaw.ch)  
[www.boehnilaw.ch](http://www.boehnilaw.ch)  
.877.506 MWST

---

<sup>1</sup> Mitglied des Schweizerischen Anwaltsverbandes  
<sup>2</sup> Eingetragen im Anwaltsregister des Kantons Zug



Verhaltensweisen, die auf die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung oder die Verhinderung der Beendigung der Geschäftsbeziehung gerichtet sind.

Nach § 5 Abs. 2 Nr. 7 UWG ist eine geschäftliche Handlung irreführend, wenn sie falsche oder zur Täuschung geeignete Angaben über den Inhalt, den Umfang, die Dauer oder die Voraussetzungen der Ausübung bestimmter Rechte des Verbrauchers, unter anderem des Kündigungsrechts, enthält.

Wenn der Beklagte die Authentifizierung sicherstellen will, kann dies über den vom Verbraucher gewählten Kommunikationskanal erfolgen. Ein Bestätigungslink an die vom Verbraucher hinterlegte E-Mail-Adresse ist nicht weniger geeignet als ein Telefonanruf. Ausserdem kann der Beklagte nicht sicher sein, dass die Person am anderen Ende der Leitung die richtige Person ist.

Das LG Koblenz stellt weiter fest, dass die Vorgehensweise der Beklagten geeignet ist, den Verbraucher zum Überdenken seiner Entscheidung oder zu einer Entscheidung zu veranlassen, die er andernfalls nicht getroffen hätte. Mit ihrer Aufforderung verlange die Beklagte dem Verbraucher eine zusätzliche Entscheidung ab, nämlich «an der Kündigung festhalten oder nicht?».

Die Wiederholungsgefahr ergebe sich auch daraus, dass die Beklagte erklärt habe, das beanstandete Verhalten sei ihre übliche Praxis.

**Das Landgericht Koblenz urteilte, dass die geschäftliche Handlung der Beklagten nach § 3 Abs. 1 UWG unzulässig sei, da sie entsprechend § 5 Abs. 1 UWG unlauter sei.**