Unliebsame Kunden: Bestellungen können nicht verboten werden

Jeder Online-Händler kennt sie und hat wahrscheinlich selbst welche: Unliebsame Kunden, die bestellen, alles zurücksenden und dann auch noch rummotzen. Am liebsten möchte man solchen Kunden das Bestellen im Shop gleich ganz verbieten. Das geht aber nicht, hat das LG Ulm jetzt entschieden.

Ein Online-Händler zog vor Gericht (LG Ulm, Beschluss v. 13.1.2015, 2 O 8/15) und wollte eine einstweilige Verfügung gegen einen seiner Kunden erlangen.

Der Online-Händler betreibt einen Shop, über den Poster und Fotos bestellt werden können. Während der Bestellung müssen die Kunden die AGB akzeptieren, über welche sie garantieren, dass die übersandten Vorlagen über die Poster und Fotos keine Urheber-, Marken oder sonstige Schutzrechte Dritter verletzen würden.

Dann stellte der Online-Händler fest, dass ein Kunde die bestellte Ware zu gewerblichen Zwecken verwendete.

Nachdem zwischen Händler und Kunde Korrespondenz über die Rechte an den Vorlagen stattfand, kündigte der Händler alle noch bestehenden Verträge mit diesem Kunden, untersagte ihm weitere Bestellungen und erteilte "Hausverbot" für den Online-Shop.

Der Kunde bestellte aber weiter.

Eine strafbewehrte Unterlassungserklärung wollte er nicht abgeben. Daher zog der Händler vor Gericht.

Es gibt kein Hausrecht im Online-Shop

Das LG Ulm hat den Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung zurückgewiesen.

Zum einen gäbe es im Online-Shop kein sog. virtuelles Hausrecht, wie etwa auf Plattformen:

"Ein von der Antragstellerin hierfür herangezogenes virtuelles Hausrecht an ihrer Website bietet im vorliegenden Fall keine Anspruchsgrundlage. Es wurde mehrfach entschieden, dass dem Betreiber eines Internetforums ein virtuelles Hausrecht zusteht.

Dieses virtuelle Hausrecht wird gestützt auf das Eigentumsrecht des Betreibers eines Internetforums, sofern er das Eigentum an der Hardware hat, auf der die Beiträge der Nutzer gespeichert werden.

Ihm wird daher das Recht zugestanden, andere von der Nutzung der Hardware durch das Speichern von Inhalten auf dieser abzuhalten. Zum anderen wird das virtuelle Hausrecht darauf gestützt, dass der Forumbetreiber der Gefahr ausgesetzt sei, für in das Forum eingestellte Beiträge von Nutzern zu haften und aus diesem Grund etwa auf Unterlassung in Anspruch genommen zu werden.

Er müsse daher das Recht haben, in das Internetforum eingestellte Beiträge zu löschen oder den Zugang zu ihnen zu sperren."

Das gelte aber nicht für Online-Shops. Hier stünden dem Online-Händler andere Möglichkeiten zu.

"Im vorliegenden Fall geht es jedoch nicht darum, einen Nutzer eines Internetforums

auszuschließen, der unangemessene oder unerlaubte Beiträge in ein Diskussionsforum einstellt.

Die Antragstellerin betreibt kein Forum, in das Nutzer eigene Beiträge einstellen können, so dass ihr aus diesem Grund ein virtuelles Hausrecht zustehen könnte, um solche unerlaubten Beiträge löschen oder dem Nutzer den Zugang sperren zu können und so zu verhindern, dass Dritte, die durch von dem Nutzer in das Forum eingestellte Beiträge in ihren Rechten verletzt werden könnten, ihrerseits den Betreiber des Forums in Anspruch nehmen.

Die Antragstellerin wehrt sich ausschließlich dagegen, dass der Antragsgegner bei ihr über ihre zu diesem Zweck bereitgehaltene Website Bestellungen tätigt.

Dass die Antragstellerin allein dadurch, dass der Antragsgegner bei ihr eine Bestellung aufgibt, Gefahr laufen würde, einer wie auch immer gearteten Haftung ausgesetzt zu sein, behauptet die Antragstellerin selbst nicht; dies ist auch nicht ersichtlich.

Es steht der Antragstellerin frei, Bestellungen des Antragsgegners nicht anzunehmen oder diese jedenfalls nicht auszuführen.

In der Bestellung des Kunden liegt ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages, das die Antragstellerin nicht anzunehmen braucht.

Selbst wenn ein Vertrag mit dem Besteller bereits dadurch zustandekommen sollte, dass dieser eine Bestellung durch entsprechende „Klicks“ auf der Website der Antragstellerin aufgibt (was die Antragstellerin leicht dadurch verhindern könnte, dass sie ihre Bedingungen entsprechend gestaltet), ist sie nicht gezwungen, einen solchen Vertrag auszuführen und Ware zu liefern, wenn sie hierdurch Gefahr liefe, Rechte Dritter zu verletzen, da ihr dann ohne weiteres ein Kündigungsrecht zustünde.

Dies gilt umso mehr, wenn sie diesem Besteller – wie hier – bereits vorher mitgeteilt hat, dass sie von ihm eingehende Bestellungen nicht ausführen wird, weil er gegen ihre AGB verstößt. Sie kann damit selbst entscheiden, ob sie Bestellungen des Antragsgegners oder auch Bestellungen von Dritten, denen sie – aus welchen Gründen immer – nicht nachkommen möchte, ausführt oder nicht.

Die Situation der Bestellung über die Website der Antragstellerin unterscheidet sich nicht von der, dass ein Kunde eine Bestellung auf konventionellem Wege schriftlich tätigt; auch eine solche bloße Bestellung von Waren bei einem Unternehmer, der solche Waren anbietet, stellt noch keine Rechtsverletzung dar, gegen die sich der Unternehmer wehren könnte.“

Fazit

Je nach Gestaltung des Shops kann der Händler also Bestellungen von unliebsamen Kunden ablehnen. Anders sieht das aber aus, wenn bereits im Abgabe der Bestellung auch ein Vertrag abgeschlossen wird, etwa, wenn PayPal als Zahlungsart vom Kunden ausgewählt wird. Dann ist der Vertrag geschlossen und muss auch ausgeführt werden, anderenfalls macht sich der Händler schadenersatzpflichtig. (mr)