

U 15853-1

**Landgericht Hamburg**

Az.: 312 O 139/20

Verkündet am 4.3.2021



**Verband**  
*Bundesverband*  
10. März 2021  
**EINGEGANGEN**

**Justizangestellter**

Urkundsbeamter/in der Geschäftsstelle



**Urteil**  
**IM NAMEN DES VOLKES**

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**, vertreten durch d. Vorstand  
17, 10969 Berlin  
Rudi-Dutschke-Straße

- Kläger -

Prozessbevollmächtigte:

gegen

**Hermes Germany GmbH**, vertreten durch d. Geschäftsführer  
und  
Essener Straße 89, 22419 Hamburg

- Beklagte -

Prozessbevollmächtigte:

erkennt das Landgericht Hamburg - Zivilkammer 12 - durch den Vorsitzenden Richter am Landgericht  
die Richterin am Landgericht  
und den Richter am Landgericht  
auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 9.2.2021 für Recht:



1. Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung es für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu EUR 250.000,00, ersatzweise Ordnungshaft, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, die Ordnungshaft zu vollziehen an ihren gesetzlichen Vertretern, zu unterlassen,

im Rahmen geschäftlicher Handlungen

auf der Internetseite [www.myhermes.de](http://www.myhermes.de) im Zusammenhang mit der vertraglich geschuldeten Erbringung von Versanddienstleistungen als Nummer des Kundenservice für Kunden, die Verbraucher sind, eine Rufnummer beginnend mit 01806 bereitzuhalten,

für die Verbindungskosten von 20 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz und max. 60 Cent pro Anruf aus dem Mobilfunknetz anfallen,

wenn dies geschieht, wie in Anlage K 2 abgebildet.

2. Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger EUR 214,00 nebst Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit dem 26.5.2020 zu zahlen.
3. Die Kosten des Rechtsstreits hat die Beklagte zu tragen.
4. Das Urteil ist zu Ziffer 1. gegen Sicherheitsleistung von EUR 15.000,00 und im Übrigen gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 110% des jeweils zu vollstreckenden Betrages vorläufig vollstreckbar.

## **Tatbestand**

Die Parteien streiten über die Zulässigkeit einer kostenpflichtigen 01806-Kundenservicenummer.

Der Kläger ist in der vom Bundesamt für Justiz geführten Liste qualifizierter Einrichtungen nach § 4 UKlaG eingetragen.

Die Beklagte betreibt einen Paketversand und verwendet auf der Seite [www.myhermes.de](http://www.myhermes.de) für die Kontaktaufnahme im Rahmen des Kundenservice eine 01806-Telefonnummer mit Kosten von 20 Cent (Festnetz) und maximal 60 Cent (Mobilfunk) pro Anruf (Anlage K 2). Die im Impressum unter der Überschrift „Verwaltung“ genannte Festnetznummer der Beklagten ist ausdrücklich für den Kundenservice ausgeschlossen.

Mit Schreiben vom 5.3.2020 mahnte der Kläger die Beklagte wegen der Verwendung dieser Kundenservicenummer vergeblich ab (Anlagen K 4 und K 5).

Der Kläger behauptet, die Tarife der Beklagten in Höhe von 20 Cent (Festnetz) bzw. max. 60 Cent (Mobilfunk) pro Anruf lägen oberhalb dessen, was Verbraucher gewöhnlich bei einem Anruf unter einer Festnetz- oder Mobilfunknummer bezahlen müssten. Denn üblicherweise nutzten Verbraucher heutzutage Tarife, die eine Flatrate für Anrufe ins Festnetz, häufig sogar ins Mobilnetz, beinhalteten. Der Verbraucher seit es mithin gewohnt, dass ihm für Anrufe im Inland normalerweise keine gesonderten Kosten entstünden.

Der Kläger ist der Ansicht, dass ihm gegen die Beklagte ein Unterlassungsanspruch nach §§ 8, 3, 3a UWG i.V.m. § 312a Abs. 5 BGB sowie ein Anspruch auf Erstattung der Abmahnpauschale nach § 12 Abs. 1 S. 2 UWG a.F. zustehe. Die Bereitstellung einer kostenpflichtigen 01806-Nummer für ihre Kunden durch die Beklagte stelle einen Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB dar. Art. 21 Abs. 1 der Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EG verbiete Kosten, die über den Grundtarif hinausgingen. Unter Zugrundelegung der comtech-Entscheidung des EuGH (GRUR 2017, 395) sei § 312a Abs. 5 BGB richtlinienkonform dahingehend auszulegen, dass die Kosten für die vom Unternehmer eingerichtete Servicenummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürften. Dabei komme es auch bei Vorliegen einer uneinheitlichen Tarifstruktur wie in Deutschland, wo es keinen einheitlichen Grundtarif gebe, nicht darauf an, wie günstig oder teuer die vom Unternehmer bereitgehaltene Rufnummer im Vergleich zu den existierenden Tarifen sei. Denn entscheidend und zugrunde zu legen sei vielmehr der individuelle Tarif, den ein Verbraucher für einen Anruf in das Festnetz an seinen Telekommunikationsanbieter zahlen müsse. Das sei bei Verbrauchern, die einen Flatrate-Tarif hätten, eben für das Einzelgespräch ein Tarif von 0 Cent. Der Kläger verweist ferner auf einen Bericht der Stiftung Warentest (Anlage K 7), wonach es eine Vielzahl von Festnetzтарifen gebe, bei denen Telefonate in das deutsche Festnetz gratis seien. Es komme auch nicht darauf an, wie hoch der Anteil der Nutzer von Flatrate-Tarifen sei, sondern dass jedenfalls für Flatrate-Nutzer höhere Kosten anfielen. Abgesehen davon führe selbst der von der Beklagten angesprochene und in Deutschland am häufigsten genutzte Standard-Tarif „T-Net“ der Deutschen Telekom mit 6,2 Cent pro 1,5 Minuten zu keinem anderen Ergebnis. Denn der Verbraucher müsse nach diesem Tarif mehr als 4,5 Minuten mit der Beklagten telefonieren, bevor der Tarif der Beklagten günstiger wäre als der Tarif des Verbrauchers. Es sei jedoch nicht erkennbar, warum Telefongespräche mit der Beklagten so lange dauern sollten.

Der Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB sei auch geeignet, die Interessen der Verbraucher spürbar zu beeinträchtigen, da die Verbraucher davon abgehalten werden könnten, vertragliche Rechte gegenüber der Beklagten geltend zu machen.

Der Kläger beantragt  
wie erkannt.

Die Beklagte beantragt,  
die Klage abzuweisen.

Die Beklagte ist der Ansicht, dass ein Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB nicht gegeben sei, so dass dem Kläger die geltend gemachten Ansprüche nicht zustünden. Nach dem Wortlaut seien nur solche Rufnummern unzulässig, bei denen der Unternehmer ein über die Nutzung hinausgehendes Entgelt für sich selbst in Ansatz bringe. Dabei sei in der Gesetzesbegründung zu § 312a Abs. 5 BGB (Anlage B 2) ausdrücklich festgehalten, dass Rufnummern für Service-Dienste im Sinne von § 3 Nr. 8b TKG und damit auch und gerade solche Rufnummern, wie die streitgegenständliche 01806-Rufnummer, zulässig seien. Ferner verweist die Beklagte auf eine Bestätigung der Bundesnetzagentur (Anlage B 3) und auf ein Urteil der Kammer vom 3.11.2015 (312 O 21/15), wonach 01805-Rufnummern zulässig seien, da das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes nicht übersteige.

Der EuGH sei in der comtech-Entscheidung aufgrund des vom LG Stuttgart unterstellten Sachverhaltes ebenfalls unzutreffenderweise davon ausgegangen, dass es auf dem Markt Telefonkosten gebe, die für eine gewöhnliche geografische Festnetz- oder Mobilfunknummer entstünden. Zudem sei die Formulierung in § 312a Abs. 5 BGB klar und unmissverständlich und einer Auslegung im Sinne des EuGH nicht zugänglich. Es sei deshalb der Gesetzgeber gefordert, die Vorgaben des EuGH umzusetzen. Im Bereich der Telefonie über das Festnetz, besonders aber im Bereich der Telefonie über mobile Netze oder gar das Internet bestünden hoch komplexe Preissysteme, denen unterschiedliche Leistungen gegenüberstünden. Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Tarifmodelle sei eine auch nur annähernd rechtssichere Bestimmung des Grundtarifs nach den Vorgaben des EuGH ausgeschlossen. Der Hinweis des Klägers, dass es Verbraucher gebe, die über einen Flatrate-Tarif verfügten, genüge nach Auffassung der Beklagten nicht. Denn der Kläger müsse vortragen und Beweis anbieten, welche Kosten für Anrufer aus dem Festnetz und mobil gewöhnlich seien. Heranzuziehen sei hier insbesondere auch der nach der juristischen Literatur in Deutschland noch immer am häufigsten genutzte Tarif „T-Net“ der Deutschen Telekom, der insoweit als „Standard“ gelte. Danach kosteten Festnetzgespräche tagsüber 6,2 Cent pro 1,5 Minuten. Nehme man an, dass der am meisten genutzte Tarif auch der „gewöhnliche“ Tarif sei, werde man feststellen müssen, dass bei einem normalen Telefonat die von der Beklagten in Ansatz gebrachten 20 Cent für das gesamte Gespräch im Regelfall mindestens anfallen würden. Darüber hinaus verweist die Beklagte auf eine Tarifübersicht der Deutschen Telekom (Anlage B 4).

Außerdem meint die Beklagte, dass es jedenfalls an der Spürbarkeit des Verstoßes fehle, da die Beklagte eine Reihe weiterer kostenfreier Kontaktmöglichkeiten wie u.a. einen Live-Chat und ein Kontaktformular anbiete (Anlage B 5). Die fehlende Spürbarkeit ergebe sich ferner daraus, dass die Kosten für die streitgegenständliche Rufnummer nur wenige Cent betragen und für den Verbraucher

nicht von entscheidender Bedeutung seien.

Wegen der weiteren Einzelheiten des Sach- und Streitstandes wird auf die eingereichten Schriftsätze der Parteien nebst Anlagen sowie das Protokoll der mündlichen Verhandlung vom 9.2.2021 Bezug genommen.

## Entscheidungsgründe

Die Klage ist zulässig und begründet.

### I.

Dem Kläger steht der geltend gemachte Unterlassungsanspruch sowie ein Anspruch auf Zahlung der Abmahnpauschale in Höhe von EUR 214,00 nebst Prozesszinsen gegen die Beklagte zu.

### 1.

Der Unterlassungsanspruch folgt aus §§ 8, 3, 3a UWG i.V.m. § 312a Abs. 5 BGB.

### a)

Bei § 312 a Abs. 5 BGB handelt es sich um eine Marktverhaltensregelung im Sinne von § 3a UWG, da die Norm den Schutz der Interessen der Marktteilnehmer (Verbraucher) bezweckt (OLG München, Urteil vom 21.2.2019, 6 U 2988/18, Anlage K 6).

### b)

Die Beklagte verstößt mit der Verwendung ihrer Servicrufnummer gemäß Anlage K 2 gegen § 312a Abs. 5 BGB.

### aa)

Nach § 312a Abs. 5 S. 1 BGB ist eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen geschlossenen Vertrag über eine Rufnummer anruft, die der Unternehmer für solche Zwecke bereithält, unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt. Diese Regelung ist unter Berücksichtigung von Art. 21 Abs. 1 der Richtlinie 2011/83/EG und der vom EuGH in der comtech-Entscheidung aufgestellten Grundsätze auszulegen. Nach Art. 21 Abs. 1 der vorgenannten Richtlinie sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen. Der EuGH hat in der comtech-Entscheidung ausgeführt, dass der Begriff „Grundtarif“ in Art. 21 der Richtlinie 2011/83/EG dahin auszulegen sei, dass die Kosten eines

auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürften. Soweit diese Grenze beachtet werde, sei es unerheblich, ob der betreffende Unternehmer mit dieser Service-Rufnummer Gewinne erziele (EuGH, Urteil vom 2.3.2017 – C-568/15 –, Rn. 32, juris). Infolgedessen ist § 312a Abs. 5 BGB in richtlinienkonformer Weise dahingehend auszulegen, dass die Kosten eines auf einen geschlossenen Vertrag bezogenen Anrufs unter einer von einem Unternehmer eingerichteten Service-Rufnummer die Kosten eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer nicht übersteigen dürfen (OLG München a.a.O.).

bb)

Bei einer derartigen richtlinienkonformen Auslegung von § 312a Abs. 5 BGB ist ein Verstoß der Beklagten zu bejahen. Dabei versteht die Kammer den Verbotsantrag trotz der „und“-Verknüpfung aufgrund des Vortrages in der Klageschrift so, dass sich der Kläger sowohl gegen den Ansatz von 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz als auch gegen den Ansatz von maximal 60 Cent aus dem Mobilfunknetz wendet. Das Verbot bezieht sich somit auf beide Tarife.

Die von der Beklagten angesetzten 20 Cent (Festnetz) bzw. max. 60 Cent (Mobilfunk) pro Anruf übersteigen die Kosten unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer oder einer Mobilfunknummer.

Bezüglich der Festnetztarife ist selbst bei Zugrundelegung des von der Beklagten benannten Standardtarifs „T-Net“ der Deutschen Telekom mit Kosten von 6,2 Cent für eine Gesprächsdauer von 1,5 Minuten ein Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB zu bejahen. Da davon auszugehen ist, dass ein relevanter Teil von Kundenanfragen bei der Beklagten eine Gesprächsdauer von 4,5 Minuten nicht überschreitet, sind die von der Beklagten angesetzten 20 Cent pro Gespräch höher als die eines Anrufs unter einer gewöhnlichen geografischen Festnetznummer.

Hinsichtlich des Ansatzes von maximal 60 Cent für Anrufe aus dem Mobilfunknetz hat der Kläger vorgetragen und unter Beweis gestellt, dass Flatrate-Tarife in Deutschland üblich seien. Die Beklagte ist dem nicht ausreichend entgegengetreten. Insbesondere genügt der pauschale Vortrag zu komplexen Preissystemen nicht. Soweit sich die Beklagte in diesem Zusammenhang auf die Anlage B 4 stützt, geht dies fehl, da es sich bei dieser Anlage um Festnetztarife handelt. Die Beklagte hat anders als im Festnetzbereich ihrerseits keinen Vortrag gehalten, welche Tarife im Mobilfunkbereich außer Flatrate-Tarifen verbreitet sind. Da die Kosten von maximal 60 Cent die Kosten übersteigen, die einem Flatrate-Kunden entstehen, ist auch insoweit ein Verstoß gegen § 312a Abs. 5 BGB gegeben (vgl. OLG München a.a.O.).

c)

Auch die Spürbarkeit des Verstoßes ist zu bejahen. Die Kammer folgt auch insoweit dem OLG München (a.a.O.), wonach es nicht darauf ankommt, ob Kosten in Höhe von 20 Cent bzw. 60 Cent für den einzelnen Anruf die finanzielle „Schmerzgrenze“ des Verbrauchers darstellen. Entscheidend ist vielmehr, dass die anfallenden Kosten aus Sicht der Verbraucher eine zusätzliche Hürde darstellen, um mit der Beklagten in Kontakt zu treten, zumal auch mehrfache Anrufe bei der Beklagten erforderlich sein können.

2.

Da die Abmahnung aufgrund des Wettbewerbsverstoßes berechtigt war, steht dem Kläger auch ein Anspruch auf Erstattung seiner Abmahnpauschale nach § 12 Abs. 1 S. 2 UWG a.F. zu. Der Zinsanspruch folgt aus §§ 288, 291 BGB.

II.

Die Kostenentscheidung beruht auf § 91 Abs. 1 ZPO.

Die Entscheidung über die vorläufige Vollstreckbarkeit beruht auf § 709 S. 1, S. 2 ZPO.



Beglaubigt

, JAe

als Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle



Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz

DE 263 537 541  
Registrierungsamt: Amtsgericht Hamburg  
Registernummer: HRB 108246

Inhaltlich verantwortlich gemäß § 5 Telemediengesetz

Olaf Schnöbrosky

Dieses Impressum gilt auch für folgende Seiten:

Twitter: <https://twitter.com/Hermer24>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/Hermer24tv>

### Verwaltung

Hermer Germany GmbH  
Esener Straße 69  
D-29119 Barsingh  
Tel.: +49 / 40 / 53735 - 0 (keine Kundenservicehotline)  
Fax: +49 / 40 / 53754 - 870  
[service@hermer24.com](mailto:service@hermer24.com)

Bitte verwendet gerne bei Fragen zum Paketzustand immer "Kontaktformular" oder sendet dich an [Hermer24@hermer24.com](mailto:Hermer24@hermer24.com) (aus dem deutschen Festnetz 20 Cent/Anruf, Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf). Wir beantworten gerne deine Fragen am Montag bis Samstag von 7:00 - 21:00 Uhr und Sonntag von 8:00 - 18:00 Uhr.

### Haftungshinweis

Wir übernehmen keine Haftung für den Inhalt verlinkter externer Internetseiten.

Sie sind verpflichtet, aus einem Verbrauchervertrag, in Bezug auf Produktbestellungen, die Sie bei uns bestellen, eine Kopie des Kaufvertrages zu erhalten, die Sie bei Streitigkeiten vor einer Verbraucherschlichtungsstelle vorlegen können. Zusätzliche Verbraucherschutzmaßnahmen sind die

Bundnetzagentur  
Telefonisch 4  
53133 Bonn  
Tel.: +49 228 14 222  
Fax: +49 228 14 6775

Siehe [verwendete](#) gerne bei Fragen zum [Rückversand](#) unter [Kontaktformulare](#) oder [wende dich an Tel. 01806-311211](#) (aus dem deutschen Festnetz 20 Cent/Anruf, Mobilfunk je nach 60 Cent/Anruf). Wir beantworten gerne [deine Fragen](#) am [Montag](#) (9-17 Uhr) und [Sonntag](#) von 7:00 - 21:00 Uhr und [Sonntag](#) von 8:00 - 18:00 Uhr.

### Haftungshinweis

Wir übernehmen keine Haftung für den Inhalt verlinkter externer Internetseiten.

Sollten Sie [Beschwerden](#) aus einem [Verbraucherrecht](#) in Bezug auf [Postdienstleistungen](#) besitzen, [erläßt sich](#) [Hilfen](#) [bereits](#), [am](#) [Beschwerdeverfahren](#) [vor](#) [deiner](#) [Verbraucherschlichtungsstelle](#) [teilzunehmen](#). [Zusätzliche](#) [Verbraucherschlichtungsstelle](#) [bis](#) [die](#)

Bundesnetzagentur  
 Tulpenfeld 4  
 53113 Bonn  
 Tel.: +49 228 14 222  
 Fax: +49 228 14 6775  
[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

Ferner [stellt](#) [die](#) [EP-Kommission](#) [unter](#) [folgendem](#) [Link](#) [eine](#) [Plattform](#) [zur](#) [Online-Streitbeilegung](#) [bereit](#): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. [Verbraucher](#) [können](#) [dort](#) [Streitigkeiten](#) [in](#) [Zusammenhang](#) [mit](#) [Bayer](#) [Online-Bestellung](#) [zuerst](#) [anfragen](#).

### Bestellvorgaben

- ☑ [Produkt](#) [auswählen](#)
- ☑ [Verpackung](#) [auswählen](#)
- ☑ [Anzahl](#) [festlegen](#)
- ☑ [Kunde](#) [Kontaktdaten](#)
- ☑ [Lieferung](#) [ort](#)
- ☑ [Zahlung](#)

### Preise

- ☑ [Netto](#) [Preis](#) [angeben](#)
- ☑ [Mehrwertsteuer](#)
- ☑ [Liefer- und](#) [Gebühr](#)
- ☑ [Zahlung](#)

### Bestellvorgabe

- ☑ [Immer](#) [in](#) [deiner](#) [Karte](#) [mit](#) [18](#) [Uhr](#)
- ☑ [Mehrwertsteuer](#)
- ☑ [Später](#) [als](#) [3](#) [Uhr](#) [am](#) [Freitag](#) [bis](#) [am](#) [Montag](#)
- ☑ [Lieferung](#) [am](#) [Freitag](#) [bis](#) [am](#) [Montag](#)
- ☑ [Karte](#) [Nr.](#) [31](#) [34](#)

### Bestellvorgabe

- ☑ [Im](#) [Jahr](#) [2018](#) [bis](#) [2019](#)
- ☑ [Im](#) [Jahr](#) [2018](#) [bis](#) [2019](#)
- ☑ [Im](#) [Jahr](#) [2018](#) [bis](#) [2019](#)