

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Ratgeber zur wirksamen Ausübung des Hausrechts im Online-Shop - inkl. Muster

Dass Shopbetreibern auf ihren Internetpräsenzen ein virtuelles Hausrecht zusteht, das sie befähigt, störende Kunden abzuweisen, ist in der Vergangenheit bereits mehrfach gerichtlich bestätigt worden. Steht die rechtliche Existenz des Online-Hausrechts auch außer Zweifel, so gestaltet sich dessen tatsächliche Inanspruchnahme allerdings oftmals als kompliziert. Unsicherheiten bezüglich des Berechtigungsumfangs erschweren die Ausübung ebenso wie mangelnde technische Kontrollmöglichkeiten. Antworten auf die Fragen, welche Befugnisse das Hausrecht im Online-Shop umfasst und wie diese wirksam geltend gemacht werden können, finden sich neben hilfreichen Musterformulierungen im neuen Ratgeber der IT-Recht Kanzlei.

I. Das virtuelle Hausrecht in Online-Shops

Auch wenn Online-Händler ein originäres Interesse daran haben, ihre Waren möglichst breit aufgestellten Kundenkreisen zugänglich zu machen und so nicht nur ihren Absatz, sondern auch die positive Resonanz und Bekanntheit ihrer Geschäftsbetriebe zu fördern, kann ihnen im Einzelfall ebenso daran gelegen sein, bestimmte Abnehmer von geschäftlichen Aktivitäten und Besuchen der eigenen Präsenzen abzuhalten und gegebenenfalls sogar auszuschließen.

Was im realen Leben unter Berufung auf eigentums- oder besitzrechtliche Befugnisse innerhalb der Grenzen der eigenen privaten Lebens- oder geschäftlichen Wirksphäre durch Ausübung eines tatsächlichen Hausrechts grundsätzlich unproblematisch möglich ist, wurde im Online-Bereich unter dem Begriff des "virtuellen Hausrechts" lange Zeit kontrovers diskutiert.

1.) Anerkennung und Formen des Hausrechts von Shopbetreibern

Eingeleitet durch einen Beschluss des Landgerichts Bonn (Urteil vom 16. November 1999 - Az. 10 O 457/99) zu Ausschluss- und Blockaderechten des Betreibers eines Online-Diskussionsforums hat sich inzwischen eine gefestigte Rechtsprechung entwickelt, die jeglichen Inhabern von Internetpräsenzen ein originäres virtuelles Hausrecht zuerkennt, welches im Rahmen von spezifischen Grenzen zur Inanspruchnahme besonderer autoritärer Kompetenzen befähigt (vgl. nur OLG Hamm, Urteil v. 19. November 2008 - Az. 4 U 37/08).

Gerade auf dem Gebiet des Online-Handels ist allerdings beachtenswert, dass die jeweiligen hausrechtlichen Befugnisse nicht einheitlich auf ein alle denkbaren Fallkonstellationen umfassendes Rechtsinstitut zurückzuführen sind, sondern je nach der konkreten Beeinträchtigungslage von Kundenseiten aus auf verschiedene rechtliche Prinzipien und Grundsätze gestützt werden.

Zu differenzieren ist mithin grundsätzlich danach, ob das beanstandete und durch Ausübung des virtuellen Hausrechts zu sanktionierende Verhalten (haftungs-)rechtliche oder primär funktionell-betriebsbezogene Interessen des Shopbetreibers tangiert oder sich bloß negativ auf die tatsächliche Vermögenslage des Händlers auswirkt. Unterschieden werden insofern integritätsbezogene und vertragsbezogene hausrechtliche Interessen.

Die Integrität eines Online-Shops kann immer dann betroffen sein, wenn ein Kunde oder Seitenbesucher außerhalb von Vertragsverhältnissen mit rechtswidrigen Nutzungshandlungen rechtliche Interessen oder Rechte Dritter verletzt oder zu beeinträchtigen droht und so eine Haftung des Betreibers provoziert. Gleichzeitig kann in die Integrität auch dadurch eingegriffen werden, dass durch systematische, über die Grenzen einer normalen Nutzung hinausgehende Handlungen die Funktionsfähigkeit der informationstechnologischen Systeme oder aber die betriebliche Konzentration des Betreibers und damit die Aufrechterhaltung des normalen Geschäftsgangs gestört wird. Ersteres ist beispielsweise denkbar, wenn durch gezielte wiederholte Seitenaufrufe oder taktische übermäßige An- und Abmeldungen im System eine vorübergehende Überlastung von Servern erreicht wird, während eine Überforderung des Betreibers durch Spamming oder hochfrequentierte Mail-Korrespondenz zu erwarten ist.

Demgegenüber sind in Online-Shops vertragliche Interessen vor allem dann beeinträchtigt, wenn bei der Shopnutzung eigentlich ordnungsgemäß auftretende Kunden sich nach Vertragsschluss pflichtwidrig verhalten oder durch das überschwängliche Ausüben von Widerrufsrechten die Rentabilität des Geschäfts gefährden und so nicht nur einen erheblichen Verwaltungsaufwand des Händlers begründen, sondern auch finanzielle Einbußen in Form von Versandkosten- und Kaufpreiserstattungen hervorrufen.

2.) Das virtuelle Hausrecht bei Integritätseingriffen

Sofern durch ein missbilligtes Nutzungsverhalten Eingriffe in die Integrität des Online-Shops zu erwarten sind und mithin Rechtsverletzungen oder Betriebsstörungen drohen, knüpft das virtuelle Hausrecht primär an die Eigentums- und Besitzrechtsgarantien des Zivilrechts an.

Angelehnt an das Recht des Sacheigentümers aus §903 BGB, mit der Sache nach Belieben zu verfahren und jegliche Dritte von der Nutzung auszuschließen, werden hausrechtliche Abwehrrechte aus §§903, 1004 Abs. 1 BGB dann abgeleitet, wenn der beeinträchtigte Shopbetreiber gleichzeitig Eigentümer der die Präsenzen tragenden Server und weiterer technischer Einrichtungen ist. In derlei Fällen können rechtliche oder tatsächliche Gefährdungen des Online-Auftritts grundsätzlich über die eigentumsrechtliche Alleinverfügungsbefugnis unterbunden werden.

Bloßen Mietern bzw. durch entsprechende Verträge berechtigten Nutzer der Servertechnik sollen demgegenüber hausrechtliche Ansprüche aus den §§861, 862 i.V.m. §858 BGB zustehen (vgl. LG München I, Urteil vom 25.10.2006 - Az. 30 O 11973/05).

Während gegenüber Mitbewerben zudem im weitesten Sinne hausrechtliche Abwehrmaßnahmen bei wettbewerbswidrigen Handlungen über den lauterkeitsrechtlichen Unterlassungsanspruch aus §8 UWG in Erwägung gezogen werden, kommt gegenüber privaten Kunden, insbesondere Verbrauchern, zumindest bei verursachten empfindlichen Störungen der geschäftlichen Funktionsfähigkeit ein Anspruch wegen der Verletzung des eingerichteten und ausgeübten virtuellen Gewerbebetriebs aus §823 Abs. 1 i.V.m. §1004 Abs. 1 BGB analog in Betracht.

Ungeachtet der zivilrechtlichen Ansprüche steht es Shopbetreibern grundsätzlich frei, bestimmte hausrechtlich relevante Fallkonstellationen in ihren AGB oder gesonderten Nutzungsbedingungen zu bedenken und so allein auf Basis von vorformulierten Handlungsrichtlinien Verstöße hausrechtlich zu sanktionieren. Voraussetzung ist hierbei aber, dass die Bedingungen wirksam sind, also insbesondere nicht gegen geltendes Recht verstoßen, und vom jeweiligen Nutzer akzeptiert wurden.

3.) Das virtuelle Hausrecht bei missbilligtem vertragsbezogenen Verhalten

Deutlich von nutzerbedingten Beeinträchtigungen der substanzlichen Funktionsfähigkeit und Rechtmäßigkeit eines Online-Shops zu unterscheiden sind Aktivitäten, die sich unmittelbar auf die vertragliche Abwicklung beziehen und vom Shopbetreiber missbilligt werden, weil sie sich aus seiner Sicht als vertragswidrig oder rechtsmissbräuchlich darstellen.

Insbesondere in Fällen, in denen Kunden trotz noch unbeglichener Rechnungen wiederholt neue Bestellungen tätigen oder bestellte Waren so häufig widerrufen, dass die Zweckdienlichkeit weiterer Geschäftsbeziehungen in Frage steht, wird sich der Online-Händler vorbehalten wollen, weitere Vertragsschlüsse abzulehnen.

Hier kommt ein hausrechtliches Interesse an der Unterbindung von künftigen Vertragsverhältnissen zum Tragen, das gerade nicht auf integritäre Schutzvorschriften gestützt wird, sondern vielmehr Ausfluss des omnipräsenten Grundsatzes der zivilrechtlichen Vertragsfreiheit (Privatautonomie) ist.

Dieses elementare Rechtsprinzip entzieht vertragliche Parteivereinbarung weitgehend der staatlichen Kontrolle und stellt es Vertragspartners grundsätzlich frei, über den Inhalt der Verträge selbst zu entscheiden. Auf der anderen Seite folgt aus der Privatautonomie aber auch das Recht auf **Kontrahierungsfreiheit**, das es jeder Person (unerheblich, ob Unternehmer oder Verbraucher, juristische oder natürliche Person) erlaubt, nach freiem Ermessen darüber zu entscheiden, ob und mit wem sie eine rechtliche Verbindung eingehen möchte.

Da die Privatautonomie auch im Online-Bereich unabhängig vom Geschäftstypus vollumfängliche Geltung entfaltet, können Online-Händler in Ausübung der "vertraglichen Komponente" ihres Hausrechts grundsätzlich personenabhängig die Annahme von Bestellungen und sonstigen auf Vertragsschlüsse gerichtete Angebote verweigern, wenn sie an künftigen Vertragsbindungen kein Interesse mehr haben.

II. Umfang und Befugnisse

Sind die verschiedenen Geltungsbereiche des virtuellen Hausrechts in Online-Shops festgestellt, muss im Folgenden analysiert werden, wie weit die hausrechtlichen Befugnisse reichen und zu welchen konkreten Maßnahmen sie die Händler gegenüber missliebigen Kunden befähigen.

1.) Die Erteilung von virtuellen Hausverboten

Die primäre Befugnis, die aus der Anerkennung von Hausrechten fließt, ist die Berechtigung, Dritte, welche sich in die geschützte räumliche Sphäre begeben, am konkreten Zutritt zu hindern und ihnen gegenüber Hausverbote auszusprechen. Im realen Bereich erfüllt die Zutrittsverschaffung trotz eines bestehenden Hausverbots den Straftatbestand des Hausfriedensbruchs, §123 StGB. Für den virtuellen Raum existiert eine gleichartige Strafnorm nicht. Auch wird die ausdrückliche Aussprache von Hausverboten regelmäßig an der Erkennbarkeit und so an der Adressatenfähigkeit des jeweiligen Störers scheitern. Allerdings existiert auch im Online-Bereich auf Grundlage des Hausrechts grundsätzlich die Möglichkeit, Nutzer von Besuchen der Online-Präsenzen abzuhalten. Shopbetreibern sind ob der Berechtigung zur Erteilung virtueller Hausverbote aber bestimmte Grenzen gezogen.

a) Hausverbotsrecht durch allgemeine Zugänglichkeit beschränkt

Auch wenn ein virtuelles Hausrecht im Online-Shop grundsätzlich anerkannt wird, kann der jeweilige Händler nicht nach freiem Belieben Maßnahmen gegenüber potenziell störenden Kunden ergreifen. Er muss sich nämlich insofern an dem durch die Öffnung seines virtuellen Geschäfts zum Ausdruck kommenden Willen festhalten lassen, mit jedem kaufwilligen Besucher zu kontrahieren. Nach einem Leiturtel des BGH, welches sich vollständig auf den Verkauf über das Internet übertragen lässt, liegt in der Zugänglichmachung des Geschäftsbetriebs für jedermann ein weitgehender Verzicht auf spezifische hausrechtliche Befugnisse (Urteil vom 03.11.1993 - Az. VIII ZR 106/93). Auszugehen sei insofern von einem generellen Einverständnis bezüglich des Aufsuchens der (virtuellen) Geschäftsräume durch Kunden, das dem Händler das Recht nehme, diese beliebig und nach freiem Willen auszuschließen.

Die bloße Freischaltung eines Online-Shops, der ohne vorangehende Zugangskontrolle von jedermann besucht werden kann, nimmt dem Online-Händler mithin weitestgehend die prinzipale hausrechtliche Kompetenz, willkürlich und nach freiem Belieben Zugangssperren für bestimmte Nutzer zu etablieren und diese originär vom Aufsuchen der Internetpräsenz fernzuhalten.

Allerdings besteht auch nach Ansicht des BGH dieses in der unbedingten Öffnung zum Ausdruck kommende Einverständnis nicht uneingeschränkt. Insofern beziehe sich diese vorgefasste Erlaubnis nämlich nur auf die ordnungsgemäße, sittliche Inanspruchnahme der (virtuellen) Räumlichkeiten. Insbesondere ein tatsächlich rechtswidriges Kundenverhalten oder die vorwerfbare Störung betrieblicher Abläufe können von Anfang an dem Einverständnis entzogen sein und so ein schützenswertes Interesse des Händlers begründen, bestimmte Besucher von Anfang an von dem Aufsuchen ihrer Präsenzen fernzuhalten.

Mithin gilt, dass virtuelle Hausverbote grundsätzlich nur in Betracht kommen, wenn in die betriebliche

Integrität eingegriffen wird, also primär schutzfähige Individualrechtsgüter und Dritthaftungsinteressen betroffen sind. Dahingegen rechtfertigen postvertragliche Verhaltensweisen, die sich lediglich auf die konkrete Vertragsbeziehung zwischen Händler und Käufer auswirken, einen originären Nutzungsausschluss regelmäßig nicht. Solange sich der Nutzer auf der Internet-Präsenz ordnungsgemäß verhält und bloß in Bezug auf zustande gekommene Verträge als störend empfunden wird, sind seine Shopbesuche vom generellen Einverständnis getragen.

Im Online-Bereich kommen virtuelle Hausverbote insofern beispielsweise in Betracht, wenn Besucher Kommentare hinterlassen, die den Händler oder andere Kunden beleidigen, unberechtigt seinen Geschäftsruf herabsetzen oder aber Drittrechte (vor allem Urheberrechte) durch die Übernahme von geschützten Textbestandteilen oder Graphiken verletzen.

Gleichermaßen können Hausverbote erteilt werden, wenn Besucher durch betriebsschädigendes Verhalten die personelle oder technische Funktionalität des Online-Shops gefährden, etwa durch die Herbeiführung von Serverüberlastungen mittels Massenaufrufen oder die missbräuchliche Überhäufung mit Kontakt-Mails.

Demgegenüber kommen nach der Rechtsprechung des BGH Hausverbote nicht in Betracht, wenn Kunden vertragsbezogene Interessen von Online-Händlern verletzt, insbesondere durch Zahlungsverzögerungen oder eine übermäßige Inanspruchnahme des gesetzlichen Widerrufsrechts.

b) Erteilung von virtuellen Hausverboten

Während Hausverbote im realen Bereich unmittelbar an den jeweiligen Störer adressiert werden und diesem für ihre Wirksamkeit tatsächlich zugegangen sein müssen, gelten im virtuellen Raum andere Maßstäbe.

Hier lässt sich die Identität von verhaltensauffälligen Besuchern regelmäßig nicht feststellen, sofern dem konkreten Nutzungsverhalten nicht eine Anmeldung auf einem bereits bestehenden Kundenkonto vorangegangen ist oder eine Betriebsstörung durch eine persönliche Kontaktaufnahme erfolgt.

Kann aber die hinter den störenden, integritätsverletzenden Handlungen stehende Personen nicht festgestellt werden, erübrigt sich die Aussprache eines an reale Dimensionen angelehnten Hausverbotes, das den Nutzer auffordert, von weiteren Besuchen auf der Präsenz Abstand zu nehmen.

Um in den oben dargestellten Berechtigungsfällen dennoch eine Zugangskontrolle gewährleisten zu können, verbleiben Online-Händlern meist nur informationstechnologische Lösungen. Gerichtlich anerkannt ist insofern, dass die Befugnis zum nutzerbezogenen Ausschluss durch die **Sperrung von IP-Adressen** wahrgenommen werden kann (OLG Hamm, Urteil v. 23.10.2007 - Az. 4 U 99/07).

Shopbetreibern und anderen Diensteanbietern steht es demnach frei, bei Auffälligkeiten bestimmte Nutzungsprofile zu dokumentieren und **ohne vorherige Mitteilung** unter Ermittlung der IP-Adresse internetprotokollbasierte Seitenaufrufssperren zu errichten.

Die zweit- und verwaltungsintensive manuelle Überprüfung von störenden Nutzern kann durch die Installation von automatisierten Sicherheitssystemen ersetzt werden, die Sicherheitsrisiken nach entsprechender Programmierung identifizieren und selbstständig die erforderlichen Gegenmaßnahmen auslösen.

Problematisch ist allerdings, dass im virtuellen Bereich die Effektivität und Lückenlosigkeit von Zugangskontrollen und -sperren schnell an ihre Grenzen stoßen. Regelmäßig erfolgt die Zuweisung von IP-Adressen nämlich dynamischen Grundsätzen und führt so dazu, dass bei jeder erneuten Verbindung dem jeweiligen Endgerät eine neue, von der vorangegangenen in wesentlichen Punkten abweichende Adresse zugewiesen wird. Eine einmal verhängte IP-Sperre kann so nur in sehr engen zeitlichen Grenzen überhaupt Wirksamkeit entfalten und bleibt vom faktisch ausgeschlossenen Nutzer meist sogar völlig unbemerkt. Selbst aber, wenn die Aufrufbarkeit einer Website durch eine verhängte Sperre gehindert ist, kann sich der Nutzer über virtuelle Hausverbote leicht hinweghelfen, indem er auf die URL von einem anderen Gerät mit einer anders lautenden IP-Adresse zugreift.

Anders als im realen Leben kommt der dem Hausrecht ureigenen Befugnis zur Hausverbotserteilung im virtuellen Bereich in Ermangelung einer vergleichbaren Effektivität und aufgrund der einfachen Umgehbarkeit mithin praktisch kaum eine Bedeutung zu.

2.) Die Sperrung von Kundenkonten

Wenn auch die originäre Zutritts hinderung im Online-Bereich regelmäßig keine Wirkungen zeigen wird, so können Rechtseingriffe und unliebsame Verhaltensweisen im Einzelfall dadurch unterbunden werden, dass Besuchern die Möglichkeit genommen wird, Handlungen auszuführen, die nur angemeldeten und registrierten Nutzern vorbehalten sind. Vielfach wird so in Erwägung gezogen, bestimmten Kunden ihre Betätigungsgrundlage durch eine Sperrung ihrer Nutzeraccounts zu entziehen. Die Blockade und Löschung von Mitgliederzugängen stellt zwar grundsätzlich eine dem virtuellen Hausrecht zu unterstellende Befugnis dar, unterliegt aber in Abhängigkeit des jeweiligen Störerverhaltens zusätzlichen Voraussetzungen und kann im Einzelfall aufgrund gesetzlicher Wertungen sogar ausgeschlossen sein.

a) Die Sperrung bei Integritätseingriffen

Sobald ein Besucher durch sein konkretes Verhalten in die Integrität eines Webshops eingreift und mithin dessen funktionelle oder betriebliche Grundlage stört oder aber eine Haftung des Betreibers für Rechtsverletzungen provoziert, kann die Verletzungshandlung weitgehend unproblematisch mit der Sperrung des jeweiligen Kundenkontos sanktioniert werden.

Voraussetzung ist selbstverständlich, dass die schädlichen Vorgänge tatsächlich einem bereits angemeldeten Kunden zuzuordnen sind.

Weil der Online-Händler die Hoheit über den von ihm zur Verfügung gestellten virtuellen Bereich innehat und aus berechtigten Gründen Nutzungsverhältnisse umgehend beenden darf, tritt hier das Interesse des Störers an der Aufrechterhaltung seiner Handlungsfähigkeit meist zurück.

aa) Grundsätzlich Androhung erforderlich

Grundsätzlich stellen Accountsperrungen wegen ihrer besonderen Eingriffsintensität und der durch sie erfolgenden Beschränkung der persönlichen Handlungsfreiheit "ultima-ratio"- Handlungen dar, welche zunächst anzudrohen sind. Entscheidet sich der Händler ohne eine vorherige Mahnung zur Kontoschließung, wird er sich nicht nur dem Vorwurf mangelnder Kundenfreundlichkeit ausgesetzt sehen, sondern eventuell gar trotz der grundsätzlichen hausrechtlichen Befugnis wegen Verstoßes gegen das Übermaßverbot in Anspruch genommen werden können.

Nur in Ausnahmefällen, in denen wegen der Schwere des Integritätseingriffs eine vorherige Verwarnung unzumutbar ist, können sofortige Kontosperrungen gerechtfertigt sein.

bb) keine Androhung bei AGB-Regelung

Das Erfordernis einer vorherigen Mahnung kann der Händler allerdings wirksam umgehen, indem er sich in seinen AGB oder Accountnutzungsbedingungen die Maßnahme einer Kontosperrung mit den dafür geltenden Voraussetzungen unter Berufung auf sein virtuelles Hausrecht ausdrücklich vorbehält. Weil bei der Eröffnung eines Kundenkontos die AGB/Nutzungsbedingungen vom Kunden akzeptiert werden müssen, sind spätere Sanktionen ohne erneute Androhung grundsätzlich verhältnismäßig. Empfehlenswert ist mithin, in den jeweiligen Shop-AGB die Befugnis vorzusehen, bei Zuwiderhandlungen (etwa falschen oder missbräuchlichen Angaben zur Person, der Unterhaltung von Doppelaccounts, rechtsverletzendem Verhalten oder Betriebsstörungen) eine Sperrung oder Kündigung des jeweiligen Nutzerkontos zu bewirken.

Nicht erforderlich ist hierbei eine genaue Aufzählung der sanktionsauslösenden Verletzungshandlungen. Es genügt die Wahl von groben Umschreibungen und Handlungskategorien.

b) Die Sperrung bei vertragswidrigem Verhalten

Während bei integritätsverletzenden Eingriffen eine Sperrung von Kundenkonten regelmäßig von der hausrechtlichen Befugnis gedeckt sein wird, ist bei reinen Vertragsverletzungen oder anderen vertragsbezogenen Handlungsstörungen eine differenziertere Betrachtungsweise geboten.

Zwar begründet das virtuelle Hausrecht die grundsätzliche Regelungsfreiheit des Shopbetreibers und stellt diesem so Maßnahmen nach freiem Ermessen zur Hand. Diese Freiheit wird aber durch das geltende Recht und insbesondere den Verbraucherschutz begrenzt, der auf vertraglicher Ebene besondere Ausprägungen erfahren hat und den Händler oftmals besonderen Verhältnismäßigkeitsgrundsätzen unterwirft.

aa) Zahlungsverzug und weitere Vertragsverletzungen

Verhält sich ein Käufer nach Geschäftsschluss vertragswidrig, etwa weil er seiner begründeten Zahlungspflicht nicht nachkommt oder wiederholt die Annahme von Bestellungen verweigert, muss dem Händler schon aus Gründen der Privatautonomie das Recht zustehen, zukünftige Vertragsschlüsse zu unterbinden.

Hierfür stellt die Schließung des jeweiligen Kundenkontos meist eine - zumindest vorübergehend - geeignete Maßnahme dar, weil sie dem Käufer die Möglichkeit entzieht, überhaupt weitere Vertragsanbahnungen gegenüber dem Händler zu bewirken.

Allerdings ist gleichzeitig zu beachten, dass eine Kontoschließung oder -sperre gegenüber vertragsuntreuen Kunden sich gleichsam negativ auf die Händlerinteressen auswirken kann. Zum einen nämlich kann die Sperre dazu führen, dass alle relevanten Kundendaten gelöscht werden und der Händler sich so selbst seiner Möglichkeit begibt, die noch ausstehenden Zahlungsansprüche oder weitergehende vertragliche Rechte wirksam durchsetzen zu können.

Zum anderen wird der Händler regelmäßig die Umstände und Gründe der als Vertragsverletzung empfundenen Handlungen nicht kennen und kann durch eine vorschnelle Kontoschließung mithin eine Abwanderung von Kunden verursachen, die in näherer Zukunft die geschuldeten Leistungen eventuell nachgeholt hätten.

Unter Berufung auf die Vertragsfreiheit kann insofern die **Verweigerung von neuen Vertragsschlüssen** bis zur Ausräumung von Pflichtverletzungen oder der Erfüllung von Zahlungsverbindlichkeiten als milderes Mittel an Stelle einer Kontoschließung erwogen werden (s. auch unter II. 3.)

Entscheidet sich ein Online-Händler dafür, sich auch bei Vertragspflichtverletzungen eine Kontosperrung vorzubehalten, sollte er darauf zwingend in seinen AGB hinweisen, um spätere rechtliche Streitigkeiten zu vermeiden.

bb) Sonderfall: übermäßige Inanspruchnahme des Widerrufsrechts

Besondere mediale Präsenz erlangte im Jahr 2014 die Tatsache, dass der Internetriese amazon zahlreichen Kunden die Käuferkonten gesperrt hatte, weil diese in übermäßiger Weise von ihren Widerrufsrechten Gebrauch gemacht hatten und so zu einem Verlustgeschäft für das Versandhaus wurden.

Dieser interne Beschluss des Unternehmens wurde vielfach als äußerst kundenunfreundlich kritisiert. Weil er jedoch auch in rechtlicher Hinsicht erhebliche Bedenken aufwirft, sollten **Online-Händler von Kontosperrungen wegen gehäufter Widerrufsfälle unbedingt absehen.**

Festzuhalten ist nämlich, dass das dem Verbraucher gesetzlich nach §312g BGB zustehende Widerrufsrecht an keine quantitativen Grenzen gebunden ist. Jeder abgeschlossene Fernabsatzvertrag über Waren, der nicht unter die Ausnahmefälle des §312g Abs. 2 BGB fällt, lässt ein eigenes Widerrufsrecht entstehen, das der Online-Händler nicht abbedingen kann. Die Schließung von Konten wegen wiederkehrender Widerrufsbegehren würde mithin die Wahrnehmung gesetzlich etablierter Rechte sanktionieren und kann weder unter Berufung auf primär hausrechtliche Befugnisse noch unter Bezugnahme auf die Vertragsfreiheit zulässig sein. Derartige Maßnahmen laufen dem gesetzlich vorgesehenen Verbraucherschutz zuwider und sind sogar geeignet, den Verbraucher durch eine gezielte implizite, als Warnung aufgefasste Beeinflussung davon abzuhalten, gegenüber dem sanktionierenden Händler in Zukunft von seinen gesetzlichen Widerrufsrechten Gebrauch zu machen.

Auch wenn eine gerichtliche Entscheidung in der Sache noch aussteht, dürfte die Kontosperrung wegen gehäufter Widerrufsfälle im Online-Shop nie von hausrechtlichen Befugnissen getragen sein.

Dies gilt im Übrigen erst Recht für entsprechende Klauseln in den AGB, die eine derartige Berechtigung vorsehen. Eine Kontosperrung auf eine derartige vertragliche Vereinbarung zu stützen, muss scheitern, weil die Klauseln als unangemessene Benachteiligungen gem. §307 Abs. 1 und Abs. 2 Nr. 1 BGB stets unwirksam sein dürften. Insofern halten sie den Verbraucher nämlich entgegen den Geboten von Treu und Glauben von der Wahrnehmung seiner Rechte ab und laufen mithin den gesetzlichen Bestimmungen zum Widerrufsrecht durch die Begründung einer widerrufsfeindlichen Vorwirkung zuwider.

c) Problem der mangelnden Wirksamkeit

Sofern Kontosperrungen als Ausdruck hausrechtlicher Befugnisse zulässig sind, ergibt sich auch hier das Problem, dass sie das sanktionierte Nutzerverhalten in den meisten Fällen nicht dauerhaft wirksam unterbinden können. Der jeweils gesperrte Nutzer oder Kunde kann ohne Offenlegung seiner Identität nämlich leicht einen neuen Account anlegen und freischalten und mit dem widrigen Verhalten fortfahren, ohne dass der Shopbetreiber die neuen Handlungen verlässlich mit dem Inhaber des gesperrten Accounts in Verbindung bringen kann. Kontosperrungen mögen zeitweise geeignet sein, etwaige Störungen zu unterbinden und dem Nutzer die Missbilligung seines Verhaltens aufzuzeigen, verlieren ihre Effektivität aber dann, wenn der Nutzer sich bewusst über die ihm gegenüber ausgesprochene Sanktion hinwegsetzt. Eine lückenlose Zugangskontrolle und ein dauerhafter Kontoführungsausschluss von Inhabern gesperrter Konten sind nur unter erheblicher Verschärfung der Sicherheitsvorkehrungen denkbar und manuell kaum zu bewerkstelligen. Die Einrichtung automatisierter Sicherheitssysteme und die entsprechende Programmierung sind demgegenüber aber mit erheblichen finanziellen und zeitlichen Aufwänden verbunden, die zumindest der Mittelstand im Regelfall nicht stemmen können.

Faktisch aufgehoben ist die Kontosperrungsbefugnis ferner, wenn der Online-Händler für den Absatz seiner Produkte auf Vermarktungsplattformen Dritter (eBay, amazon etc.) zurückgreift. Hier kann er auf die servertechnische Ausgestaltung seines Shops nämlich keinen Einfluss nehmen und mithin Sperrungen von unliebsamen Nutzern nicht bewirken. Diese unterhalten ihre Kundenkonten nämlich beim Plattformanbieter und nicht beim jeweiligen Händler selbst. Die hausrechtliche Befugnis beschränkt sich in diesen Fällen auf eine Mitteilung an den Portalbetreiber mit der Bitte, Sanktionsmaßnahmen zu ergreifen.

3.) Die Verweigerung und Aufhebung von Vertragsschlüssen

Wie eingangs bereits aufgezeigt, kann auch der Grundsatz der zivilrechtlichen Privatautonomie originäre hausrechtliche Befugnisse von Shopbetreibern begründen und stellt es ihnen mithin frei, selbst darüber zu entscheiden, mit wem sie konkrete vertragliche Beziehungen eingehen wollen.

Diese Kontrahierungsfreiheit kann für den Online-Händler vor allem dann relevant werden, wenn er sich zahlungssäumigen Kunden gegenüber sieht oder aber erneute geschäftliche Beziehungen mit Kunden abwenden will, die wegen der übermäßigen Durchsetzung ihrer gesetzlichen Widerrufsrechte in der Vergangenheit zukünftige finanzielle Einbußen des Händlers erwarten lassen.

Zur wirksamen Ausübung und Durchsetzung der hausrechtlichen Vertragsfreiheit müssen hierbei jedoch Besonderheiten beachtet und bestimmte Handlungsabläufe eingehalten werden.

a) Die Annahmeverweigerung von Bestellungen

Der Grundsatz der Kontrahierungsfreiheit gestattet es jedem Online-Händler, nach Belieben vertragliche Beziehungen mit Kunden einzugehen. In negativer Hinsicht ermächtigt er ihn aber gleichzeitig, an ihn herangetragene Vertragsangebote nicht anzunehmen.

aa) Recht auf willkürliche Ablehnungen von Vertragsangeboten

Die Nichtannahme von Bestellungen kann der Händler grundsätzlich willkürlich ausüben und ist hierbei gegenüber Verbrauchern lediglich durch das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) beschränkt, das in §19 Diskriminierungen aufgrund der Rasse, der ethnischen Herkunft, der Religion, des Alters, der sexuellen Identität oder aufgrund von Behinderung verbietet.

Sofern der Händler zukünftige Vertragsschlüsse mit Verbrauchern ablehnen will, die in der Vergangenheit durch missbräuchliches oder gar vertragswidriges Verhalten auffällig wurden, sind die gesetzlichen Schranken nicht einschlägig. Dies gilt im Übrigen auch deshalb, weil der Händler aufgrund der Anonymität des Fernabsatzverkehrs im Regelfall über die persönlichen Umstände des Verbrauchers nicht hinreichend informiert sein wird.

Um insofern das Zustandekommen von Verträgen zu verhindern, hat der Händler primär die Möglichkeit, die auf Abschluss eines Kaufvertrags gerichtete Willenserklärung, die mit der Bestellung durch den Kunden zum Ausdruck kommt, abzulehnen.

Nach inzwischen gefestigter Rechtsprechung erfolgt der Vertragsschluss im Online-Shop grundsätzlich dadurch, dass der Kunde auf die Präsentationen auf den Produktseiten hin ein Angebot unterbreitet, welches sodann der Shopbetreiber durch eine entsprechende Bestätigungsmail (meist eingeleitet durch "Vielen Dank für Ihre Bestellung bei ..") annimmt. In keinem Fall stellen die Produktangebote auf den verschiedenen Shopseiten selbst tatbestandliche kaufvertragliche Angebote dar, die der Käufer einseitig annehmen kann. Vielmehr handelt es sich bei ihnen bloß um "Einladungen zur Abgabe von Angeboten", sog. "invitationes ad offerendum".

Einen Vertragsschluss könnte der Online-Händler insofern dadurch unterbinden, dass er an die Stelle der Bestellbestätigung ein alternatives Schreiben treten lässt, in welchem er die Bestellungenannahme ausdrücklich verweigert und eine vertragliche Beziehung mithin deutlich ablehnt. In diesem Fall entstehen auf beiden Seiten keinerlei vertragliche Pflichten und der Online-Händler entledigt sich des Risikos, mit erneuten Vertragswidrigkeiten konfrontiert zu werden. Eine vorherige Androhung der Ablehnung ist nicht erforderlich.

bb) Umsetzungsschwierigkeiten durch automatisierte Abläufe

Problematisch und der Praxistauglichkeit dieser Option entgegenstehend ist allerdings, dass sich der Online-Händler in den seltensten Fällen persönlich unter Ermittlung der konkreten Umstände und unter Einschätzung der Identität des Bestellers für oder gegen einen Vertragsschluss entscheiden wird. In den meisten Online-Shops werden eingehende Bestellungen über informationstechnologische, automatisierte Abläufe abgewickelt, sodass die persönliche Kenntnis von der Identität eines unliebsamen Vertragspartners bei der Bestellung regelmäßig ausscheidet.

Kann der Online-Händler mangels persönlicher Überprüfung aber nicht wirksam nachvollziehen, ob er ein konkretes Interesse am Vertragsschluss mit der Person des Bestellers hat, so wird er gleichsam nicht in der Lage sein, je nach Sachlage bestimmte Bestellungen von vornherein abzulehnen. Eine differenzierende Verweigerung von Bestellungen käme nur in Betracht, wenn der Online-Händler die Konten von unbequemen Kunden, von denen aus die abzulehnenden Bestellungen getätigt werden, auf die Erteilung von Vertragsablehnungen programmierte und dort als Reaktion auf Bestellungen die Versendung von Verweigerungsmails vorsähe. Ob dies technisch umsetzbar und mit Rücksicht auf den anzunehmenden Aufwand vertretbar ist, darf bezweifelt werden.

In den Fällen, in denen eine Ablehnung bei Vertragsschluss ausscheidet und mithin ein zunächst wirksamer Kaufvertrag zustande kommt, verbleibt dem Online-Händler nur die Möglichkeit, zur Durchsetzung seiner Privatautonomie eine nachträgliche Vertragsaufhebung anzustrengen.

b) Die Aufhebung von abgeschlossenen Verträgen

Ist im Zuge der automatisierten Bestellungsabwicklung im Online-Shop ein Vertrag mit einem unliebsamen Kunden zustande gekommen und hat der Händler mithin von seiner originären Kontrahierungsfreiheit - freilich aufgrund weitgehender Unmöglichkeit - keinen Gebrauch gemacht, so ist die nachträgliche Vertragsaufhebung nur in engen gesetzlichen Grenzen möglich. Quasi spiegelbildlich steht dem Grundsatz der Privatautonomie nämlich der zivilrechtliche Rechtsgedanke gegenüber, dass bereits geschlossene Verträge einzuhalten sind.

In den Fällen der automatischen, systembedingten Annahme von Vertragsangeboten durch verhaltensauffällige Käufer kommt eine Loslösung vom Vertrag aber dann in Betracht, wenn der Online-Händler diesen wirksam anfecht, §142 Abs. 1 BGB.

aa) Anfechtung wegen Erklärungsirrtums

Dafür bedarf es stets eines gesetzlichen Anfechtungsgrundes, der hier in einem Erklärungsirrtum gemäß §119 Abs. 1 Alt. 2 BGB gesehen werden könnte. Immerhin wollte der Händler bei objektiver Betrachtung mit dem unliebsamen Kunden nie einen (weiteren) Vertrag abschließen. Zu der vertragsbegründenden Annahme kam es nur, weil eine Einflussnahme auf die automatisierte Bestellabwicklung nicht denkbar war und somit das dem Webshop zugrunde liegende System eine Erklärung des Händlers vorwegnahm, die er eigentlich nicht hätte abgeben wollen. Die Willenserklärung der Annahme könnte mithin als von Anfang an mit dem Irrtum behaftet gesehen werden, einem Käufer gegenüber zu stehen, bei dem der Geschäftswille des Händlers tatsächlich vorgelegen hätte.

Dieser Anfechtungsgrund für die Vertragsaufhebung gegenüber unliebsamen Kunden stößt hinsichtlich seiner Anerkennung aber auf rechtliche und wird insofern nicht rechtssicher herangezogen werden können. Insofern muss sich der Händler die aus seiner Sphäre stammenden Erklärungen, selbst bei automatisierten Abläufen, nämlich grundsätzlich zurechnen lassen müssen. Geheime Vorbehalte, das Erkläre (doch) nicht zu wollen, sind nach §116 BGB unwirksam. Gleichsam stünde der Auflösung eines zunächst angenommenen Vertrags der Einwand des widersprüchlichen Verhaltens aus §242 BGB entgegen.

bb) Anfechtung wegen arglistiger Täuschung

Allerdings kommt ein wirksamer Anfechtungsgrund dann in Betracht, wenn der Händler den jeweiligen Kunden **vor dem durch das Shopsystem herbeigeführten Vertragsschluss bereits darüber informiert hatte**, dass er an weiteren vertraglichen Beziehungen kein Interesse habe und insofern zukünftige Bestellungen ablehne.

Tätigt der Käufer daraufhin nämlich eine weitere Bestellung, macht er sich die Kenntnis der automatischen Annahme in manipulativer Weise zu eigen, um sich über einen offensichtlich entgegenstehenden Geschäftswillen des Händlers hinwegzusetzen. Der Vertragsschluss gelingt mithin nur, weil der Kunde das jeweilige Bestellabwicklungssystem des Online-Shops ausnutzt und so trotz des Wissens um einen weggefallenen Bindungswillen des Händlers missbräuchlich die automatische Annahmeerklärung erzwingt.

Der Händler wird hier durch ein arglistiges Verhalten des Kunden zur Abgabe einer eigentlich nicht gewollten Vertragserklärung bestimmt und kann sich auf den Anfechtungsgrund der arglistigen Täuschung aus §123 Abs. 1 BGB berufen.

cc) Konsequenz: vorherige Mitteilung ratsam

Aus Gründen der fehlenden Rechtsklarheit sollte eine Anfechtung auf Grundlage des vermeintlichen Irrtums, mit dem unliebsamen Kunden keinen weiteren Vertrag abschließen haben zu wollen, vermieden werden. Um eine nachträgliche wirksame Vertragsaufhebung zu gewährleisten, sollte der Händler zu dem Zeitpunkt, wo sein Wille zur Begründung weiterer vertraglicher Beziehungen entfällt, **dem unliebsamen Kunden eine entsprechende Mitteilung** übersenden, die den weggefallenen Geschäftswillen des Händlers deutlich zum Ausdruck bringt.

Setzt sich der Kunde sodann über diesen Willen durch eine missbräuchliche Ausnutzung des automatischen Bestellbestätigungssystems hinweg, kann der Händler den Vertragsschluss wegen arglistiger Täuschung anfechten.

Achtung: auch eine Mitteilung an den Verbraucher, wegen übermäßiger Ausübung von Widerrufsrechten von weiteren Vertragsbeziehungen Abstand zu nehmen, ist möglich und grundsätzlich wirksam. Insbesondere sind hier eine unsachgemäße Beeinflussung des Verbrauchers und eine Aushöhlung des Widerrufsrechts nicht zu befürchten, da die Mitteilung nur individuelle Kunden erreicht und insofern keine allgemeine Drohwirkung entfalten kann. Werden privatautonom einzelne Vertragsschlüsse verweigert, so entsteht das gesetzliche Widerrufsrecht überhaupt nicht und kann demnach auch nicht unterlaufen werden (so auch das OLG Hamburg, Urteil v. 25.11.2004 - Az. 5 U 22/04).

III. Fazit

Auch wenn ein virtuelles Hausrecht von Shopbetreibern durch die Rechtsprechung grundsätzlich anerkannt wird, ergeben sich nicht selten Probleme bei dessen wirksamer Durchsetzung. Anders als im realen Bereich verfügen Online-Händler aufgrund der weitgehenden Anonymität im Netz meist nicht über hinreichende Kontrollmöglichkeiten, um missliebige oder verhaltensauffällige Nutzer dauerhaft von ihren Präsenzen zu verbannen oder von Geschäftsgebaren auszuschließen. Gleichzeitig können IP-Sperren oder Kontoschließungen einfach umgangen oder durch die Einrichtung neuer Zugänge ausgehebelt werden.

Regelmäßig beschränkt sich das Spektrum erfolgsversprechender hausrechtlicher Maßnahmen insofern auf die konsequente Inanspruchnahme der Privatautonomie, welche die Ablehnung oder nachträgliche Aufhebung von Verträgen ermöglicht und so immerhin wirtschaftlichen Einbußen des Online-Händlers präventiv entgegenwirken kann.

In diesem Rahmen geben die im Anhang befindlichen Musterformulierungen zusammen mit den oben

aufgezeigten Reaktionsmöglichkeiten und Handlungsempfehlungen eine Hilfestellung für die effektive Durchsetzung der hausrechtlichen Befugnisse im Online-Bereich.

Bei weiteren Fragen zum virtuellen Hausrecht von Shopbetreibern steht Ihnen die IT-Recht Kanzlei gern zur Verfügung.

IV. Hilfreiche Muster

Zur wirksamen Ausübung des Hausrechts in Online-Shops hat die IT-Recht Kanzlei folgende hilfreiche Muster entwickelt:

- Muster 1: Mitteilung über die Kontosperrung bei Verstoß gegen Nutzungsbedingungen
- Muster 2: Mitteilung über die Ablehnung zukünftiger Geschäftsbeziehung inkl. Aufforderung zur Unterlassung von Bestellungen bei Zahlungsverzug
- Muster 3: Mitteilung über die Ablehnung zukünftiger Geschäftsbeziehung inkl. Aufforderung zur Unterlassung von Bestellungen bei übermäßiger Ausübung von Widerrufsrechten
- Muster 4: Vertragsaufhebung nach Mitteilung über Geschäftsverweigerung
- Muster 5: Mitteilung über Kontosperrung nach wiederholten Bestellungen trotz Geschäftsverweigerung

Sie haben Interesse an den oben genannten Mustern? Gerne, buchen Sie einfach eines der **Schutzpakete der IT-Recht Kanzlei (bereits ab mtl. 9,90 € erhältlich)**.

Tipp: In unserem innovativen Mandantenportal, für welches Sie nach der Buchung Ihres Pakets einen individuellen Zugang erhalten, stehen Ihnen aktuell über 50 Muster & Handlungsanleitungen rund um den eCommerce zur Verfügung.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt