von **Anna-Lena Baur**

Handhabung unliebsamer Kunden: Können sich Onlinehändler die Sperrung von Kundenkonten vorbehalten?

Welcher Onlinehändler kenn sie nicht – unliebsame Kunden, deren Bestellung man am liebsten vermeiden würde. Die Sperrung eines Kundenkontos erscheint für den Händler insbesondere dann sinnvoll, wenn er keine Verträge mit dem Kunden mehr abschließen möchte, z.B. weil dieser wiederholt gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen hat oder durch überhöhte Retourenquoten übermäßige Kosten verursacht.

Grundsätzlich gilt auch für Onlinehändler, dass sie sich ihre Vertragspartner aussuchen dürfen und den geschäftlichen Kontakt zu Kunden abbrechen können. Will ein Händler dies allerdings durch die Sperrung des Kundenkontos erreichen und diese Möglichkeit durch AGB absichern, ist Vorsicht geboten. Dies zeigt ein Urteil des OLG Köln (Urteil vom 26.02.2016, 6 U 90/15), in welchem sich das Gericht zur Zulässigkeit einer Sperrungsklausel in AGB äußerte.

Die fragliche Klausel

Ein großer Onlinehändler hatte sich in seinen AGB u.a. folgender Klausel bedient: „Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen Services auf der Webseite vorzuenthalten, Mitgliedskonten zu schließen oder Inhalte zu entfernen oder zu verändern, wenn Sie gegen anwendbare Gesetze, diese Nutzungsbedingungen oder andere anwendbare Vertragsbedingungen oder Richtlinien verstoßen."

Über die durch die Beklagte bereitgestellten Mitgliedskonten können Kunden Waren der Beklagten und Dritten erwerben und erworbene Medien, wie eBooks oder mp3-Dateien, auf der Cloud der Beklagten speichern und verwalten.

Das OLG Köln hat besagte Klausel der AGB-Kontrolle unterzogen und ist zu dem Ergebnis gekommen, dass diese wegen unangemessenen Benachteiligung des Kunden nichtig sei.

Klausel zu intransparent

Die Beklagte hatte sich damit verteidigt, dass die Klausel lediglich eine nähere Regelung ihres ihr ohnehin zustehenden Rechts, Vertragsverhältnisse zu Kunden jederzeit auch grundlos beenden zu können, darstelle. Wenn sie also die Voraussetzungen, unter denen sie von ihrem Kündigungsrecht tatsächlich Gebrauch zu machen gedenke nur unvollständig regele, so sei dies für die Wirksamkeit der Klausel unerheblich.

Dieser Ansicht hat sich das Gericht nicht angeschlossen. Durch ihre AGB habe sich die Beklagte bezüglich der Ausübung ihres Kündigungsrechts selbst gebunden. Wann die durch diese Selbstbindung

vorformulierten Voraussetzungen vorliegen, müssten nach Ansicht des Gerichts für den Käufer zweifelsfrei festzustellen sein. Diesen Anforderungen genüge besagte Klausel gerade nicht, da sie bezüglich der zu einer Kündigung führenden Voraussetzungen zu ungenau sei, sodass im Ergebnis ein Verstoß gegen das Transparenzgebot gem. § 307 BGB vorläge.

Entziehung von Nutzungsrechten stellt per se unangemessene Benachteiligung dar

Ferner ging das Gericht davon aus, dass die von der Beklagten verwendeten Klausel zu einer unangemessenen Benachteiligung der Käufer auch dadurch führe, dass sie den Zugang des Kunden zu bereits gekauften Inhalten in das Ermessen des Verwenders der AGB stelle. Lege man der Klausel die kundenfeindlichste Auslegung zugrunde, so ermächtige sie den Onlinehändler über die vollständige Schließung des Kundenkontos auch dazu, dem Kunden einen Zugriff auf bereits gespeicherte Inhalte zu verwehren. Darüber hinaus sei die Bestimmung sprachlich ohne Weiteres dahingehend zu verstehen, dass bereits erworbene Inhalt gelöscht werden könnten.

Die Möglichkeit, entgeltlich erworbene Nutzungsrechte wieder entziehen zu können, stellt nach Ansicht des Gerichts per se eine unangemessene Benachteiligung des Kunden gem. § 30 7 Abs. 1 S. 1 BGB dar. Ob der Verwender der AGB von dieser Möglichkeit bereits Gebrauch gemacht hat oder überhaupt in Erwägung zieht davon Gebrauch zu machen, ist für die Wirksamkeit der Klausel unerheblich – so das OLG Köln.

Exkurs: Auslegung allgemeiner Geschäftsbedingungen

Die Wirksamkeit von AGB ist von deren Inhalt abhängig, der nicht gegen die in §§ 307 ff. BGB niedergelegten Voraussetzungen verstoßen darf. Der Inhalt einer Erklärung ist durch deren Auslegung gem. §§ 133, 157 BGB zu ermitteln. Dazu wird grundsätzlich der sog. objektive Empfängerhorizont zugrunde gelegt, nach dem gefragt wird, wie ein objektiver Empfänger der Erklärung in der konkreten Situation den Inhalt der Erklärung verstehen durfte.

Bei mehreren Auslegungsalternativen besteht bei AGB die Besonderheit, dass für deren Prüfung an den §§ 307 ff BGB immer von der kundenfeindlichsten Auslegungsmöglichkeit auszugehen ist. Ergeben sich also aus dem objektiven Empfängerhorizont mehrere nach dem Wortlaut der Klausel mögliche Inhalte, ist vom kundenfeindlichsten Inhalt auszugehen. Nur wenn dieser Inhalt der Prüfung an den §§ 305 ff BGB stand hält, ist die Klausel wirksam.

Fazit

Will sich ein Händler von einem unangenehmen Kunden distanzieren und weitere Bestellungen verhindern, kommt die Sperrung des Kundenkontos grundsätzlich als gangbare Alternative in Betracht. Um dabei die Rechte des Kunden nicht unzulässig einzuschränken, muss der Händler seinen Shop technisch entsprechend eingerichtet haben und den Zugriff auf bereits erworbene Inhalte weiterhin ermöglich, auch wenn diese beim Händler – z.B. auf dessen Cloud – gespeichert sind.

Autor:
Anna-Lena Baur
(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)

Copyright © | **IT-Recht Kanzlei München** | Alter Messeplatz 2 | 80339 München | **Tel.** + 49 (0)89 13014330 | **Fax** +49 (0)89 130143360