

**Landgericht Darmstadt**  
**Aktenzeichen:**  
**8 O 240/21**

Verkündet am: 01.04.2022

Justizfachangestellte

---

Urkundsbeamter(in) der Geschäftsstelle

Zur Geschäftsstelle gelangt am:

04.04.22



**Im Namen des Volkes**

**U r t e i l**

In dem Rechtsstreit

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. vertr. d. d.  
Vorstand Wolfgang Schuldzinski, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf

- Kläger -

Prozessbevollmächtigter:  
Rechtsanwalt Dr. Matthias Böse, Fürther Str. 3, 41462 Neuss  
Geschäftszeichen: 0419/21/MB

gegen

Condor Flugdienst GmbH vertr. d. d. Geschäftsführung, An der Gehespitz 50, 63263 Neu-  
Isenburg

- Beklagte -

Prozessbevollmächtigte:



hat das Landgericht Darmstadt - 8. Zivilkammer - durch den Vorsitzenden Richter am Landgericht [REDACTED] – als Einzelrichter – aufgrund der mündlichen Verhandlung vom 15.02.2022 für Recht erkannt:

Die Beklagte wird verurteilt, es bei Meidung eines Ordnungsgeldes von bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, Ordnungshaft zu vollstrecken an Mitgliedern der Geschäftsführung der Beklagten, untersagt, im Rahmen geschäftlicher Handlung gegenüber Verbrauchern künftig bezogen auf Ansprüche aus Luftbeförderungsverträgen nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, deren Geltendmachung per E-Mail nicht zu akzeptieren und auf ein Online-Formular zu verweisen, indem sie angibt oder angeben lässt.

„Es tut uns leid, dass Sie unzufrieden mit uns sind. Bitte reichen Sie Ihre Reklamation bei unserer Kundenbetreuung ein: <http://bit.ly/Condor-Reklamationsformular>. Ihre Nutzung unseres Web-Formulars ermöglicht es, dass alle relevanten Informationen strukturiert erfasst werden und eine korrekte Bearbeitung Ihrer Reklamation sichergestellt ist.“

Die Beklagte wird weiterhin verurteilt, an den Kläger 260,00 € nebst Zinsen i. H. v. 5 %-Punkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz hieraus seit dem 22.12.2021 zu zahlen.

Die Kosten des Rechtsstreites hat die Beklagte zu tragen.

Das Urteil ist gegen Sicherheitsleistung i. H. v. 3.000,00 € vorläufig vollstreckbar.

### **Tatbestand:**

Der Kläger ist ein Verein, der sich satzungsgemäß u. a. der Durchsetzung von Verbraucherinteressen und –rechten widmet. Er ist in der Liste der qualifizierten Einrichtungen nach § 4 des Unterlassungsklagegesetzes eingetragen.

Die Beklagte ist ein Luftfahrtunternehmen mit Sitz in Neu-Isenburg.

Bei Beginn der Bereitstellung der sogenannten „Flugärger-App“ des Klägers wurde und wird die Mail-Adresse

[reservation@condor.com](mailto:reservation@condor.com) als Korrespondenzmöglichkeit angegeben.

Am 19. August 2021 erfuhr der Kläger von dem Verbraucher [REDACTED], wohnhaft [REDACTED], dass dieser sich per E-Mail vom 30. Juli 2021 wegen Ansprüchen nach der Fluggastrechteverordnung in Rahmen eines privaten Fluges an die Beklagte gewandt hatte.

Der Verbraucher machte Ansprüche geltend, insoweit wird im Einzelnen auf die Geltendmachung des Herrn Nadi Zaki (Blatt 4 ff. der Akte) Bezug genommen. Der Verbraucher hatte zur Erzeugung dieser Nachricht die o.g. App des Klägers, nämlich die Flugärger-App genutzt. Die Beklagte antwortete hierauf mit E-Mail vom 03. August 2021 wie folgt:

„Guten Tag [REDACTED]

es tut uns leid, dass Sie unzufrieden mit uns sind.

Bitte reichen Sie Ihre Reklamation bei unserer Kundenbetreuung ein, <http://bit.ly/Condor-Reklamationsformular>.

Ihre Nutzung unseres Web-Formulars ermöglicht es, dass alle relevanten Informationen strukturiert erfasst werden und eine korrekte Bearbeitung Ihrer Reklamation sichergestellt ist.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED] Condor Flugdienst GmbH.“

Wenn man die angegebene Seite aufruft, werden personenbezogene Daten des Nutzers erhoben. So sind z. B. verpflichtend anzugeben die vollständige Adresse, eine Telefonnummer und ein Mail-Adresse.

Die Klägerin hat die Beklagte mit Schreiben vom 27. August 2021 unter Fristsetzung bis zum 07. September 2021 abgemahnt, insoweit wird auf das Abmahnschreiben Bezug genommen. Eine strafbewerte Unterlassungserklärung hat die Beklagte nicht abgegeben.

Die Beklagte hat aber mittlerweile ihr Formular auf solche Antworten, wie sie hier im Raum stehen, geändert. Mittlerweile lautet der Text des entsprechenden Antwortschreibens:

„Sehr geehrter Herr/Frau...,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir werden Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten. In der Zwischenzeit bitten wir Sie um etwas Geduld.

Um Ihr Anliegen zeitnah bearbeiten zu können, wären wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie Ihre Daten zusätzlich über das hinterlegte Formular erfassen würden, sodass alle für die Bearbeitung relevanten Informationen strukturiert und erfasst und somit Rückfragen minimiert werden.

Sofern Sie Ihre Daten nicht über das benannte Formular erfassen möchten, wird Ihr Anliegen selbstverständlich dennoch bearbeitet.

Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung.“

Der Kläger ist der Ansicht, das Verhalten der Beklagten sei wettbewerbswidrig.

Sie beantragt,

wie erkannt.

Die Beklagte beantragt,

die Klage abzuweisen.

Die Beklagte ist der Ansicht, da sie eine Bearbeitung der Mail per Beschwerde nicht abgelehnt habe, bestünde ein Anspruch auf Unterlassung nicht. Zudem könne der Verbraucher ja auf die entsprechende Mail antworten.

Hinsichtlich des weiteren Vorbringens der Parteien wird auf die zwischen den Parteien gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

### **Entscheidungsgründe:**

Die Klage ist vollumfänglich begründet.

Der geltend gemachte Unterlassungsanspruch steht dem Kläger gem. den §§ 8 Abs. 1, 3 Nr. 3, 34 a Abs. 1 Satz 2 Nr. 3, Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 UWG gegen die Beklagte zu.

Die Beklagte hat mit ihrer E-Mail, gerichtet an den Verbraucher [REDACTED] den Eindruck erweckt, dass eine Geltendmachung der Ansprüche nur möglich ist, wenn diese auf der seitens

der Beklagten angebotenen Internetseite geltend gemacht werden. Dies stellt einen Verstoß gegen die Fluggastrechteverordnung dar. Entsprechend der Fluggastrechteverordnung ist nämlich die Geltendmachung von Ansprüchen an keine besondere Form gebunden und deshalb ist es gerade nicht erforderlich, dass diese in einem Formular oder mittels eines Formulars geltend gemacht werden müssen.

Insoweit liegt eine Wettbewerbswidrigkeit vor. Dem Durchschnittsverbraucher wird durch das Formular suggeriert, er könne die entsprechenden Ansprüche nicht formlos mittels E-Mail geltend machen, sondern sei darauf angewiesen, das entsprechende Kontaktformular, welches die Versendung weitergehender Daten erfordert, zu verwenden.

Aufgrund der an sich formlosen Möglichkeit, Ansprüche nach der Fluggastrechteverordnung geltend zu machen, liegt durch die Verpflichtung zum Aufruf einer weiteren Internetseite mit dem Erfordernis, weitere persönliche Angaben zu machen, ein unverhältnismäßiges Hindernis im Sinne des UWG vor. Allein das Aufrufen der Internetseite und Ausfüllen des Kontaktformulars erfordert weitere Arbeitsschritte des Verbrauchers, die grundsätzlich nicht notwendig wären.

Insoweit liegt auch eine Handlung der Beklagten vor, indem sie die Antwort Mail versandt hat.

Der Kläger ist auch gem. § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG aktivlegitimiert.

Der Kläger hat darüber hinaus einen Anspruch auf Erstattung der Kosten der Abmahnung gem. § 13 Abs. 2 UWG. Soweit die Beklagte die Angemessenheit bestritten hat, vermag sich das Gericht dem nicht anzuschließen, die Angemessenheit wird gem. § 287 ZPO geschätzt.

Die Kostenentscheidung beruht auf § 91 Abs. 1 Satz 1 ZPO, die Beklagte hat als unterlegene Partei die Kosten des Rechtsstreites zu tragen.

Die Entscheidung zur vorläufigen Vollstreckbarkeit folgt dem § 709 ZPO.

  
Vorsitzender Richter am Landgericht

Beglaubigt  
Darmstadt, 21.04.2022



Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle