

Landgericht Hamburg

Az.: 312 O 60/24

Verkündet am 11.12.2025

, JÄng
Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle



Urteil

IM NAMEN DES VOLKES

In der Sache

Bundesverbandes der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., vertreten durch die Vorständin , Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

- Kläger -

Prozessbevollmächtigte:

gegen

BAWAG AG Niederlassung Deutschland, vertreten d.d. Vorstand, Gasstraße 4c, 22761 Hamburg

- Beklagte -

Prozessbevollmächtigte:

erkennt das Landgericht Hamburg - Zivilkammer 12 - durch die Vorsitzende Richterin am Landgericht , die Richterin und die Vorsitzende Richterin am Landgericht ' auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 02.12.2025 am 11.12.2025 für Recht:

1. Die Klage wird abgewiesen.
2. Der Kläger hat die Kosten des Rechtsstreits zu tragen.
3. Das Urteil ist gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 110 Prozent des zu vollstreckenden Betrages vorläufig vollstreckbar.

Beschluss

Der Streitwert wird auf 15.000,00 € festgesetzt.

Tatbestand

Der Kläger, der Dachverband aller 16 Verbraucherzentralen, begehrt von der Beklagten, einer Bank, Unterlassung, in einer E-Mail gegenüber Kunden anzukündigen, künftig telefonisch nur noch über eine App, die Barclays Privatkunden App, erreichbar zu sein und hierdurch - wie er geltend macht - die Kunden dazu zu nötigen, die App zu installieren und zu nutzen.

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

Die Beklagte ist eine Bank, die kein eigenes Filialnetz in Deutschland betreibt, sondern primär digitale Bankdienstleistungen anbietet. Sie ermöglicht Online-Banking über einen Browser sowie über die „Barclays Privatkunden App“ (im Folgenden: App).

Der Verbraucher unterhält mit der Beklagten einen Zahlungsdiensterahmenvertrag und erhielt am 03.08.2023 von der Beklagten eine E-Mail, in der u.a. Folgendes formuliert war:

Hallo

,

Sie nutzen bereits das Barclays Online-Banking – aber noch nicht die Vorteile der **Barclays Privatkunden App**. Diese wird in Kürze noch wichtiger für Sie: Denn demnächst stellen wir unsere telefonische Erreichbarkeit um. **Zukünftig ist unsere Service-Hotline ausschließlich über die Barclays Privatkunden App erreichbar.**

Jetzt App laden

(vgl. Anlage K2).

Dieser Verbraucher nutzte das Online-Banking über den Browser, jedoch ohne App.

Das Online-Banking der Beklagten ist ausweislich Ziffer 1 der „Bedingungen für das Online-Banking“ (im Anlagenkonvolut K3) wahlweise über die Website der Beklagten oder über die App zugänglich und nutzbar. Der erstmalige Zugang zum Online-Banking der Beklagten erfordert eine sog. Zwei-Faktor-Authentifizierung. Die Beklagte nutzt hierfür das sog. mTAN-Verfahren, bei dem

ergänzend zur Passwort- oder PIN-Eingabe ein Bestätigungscode mittels SMS an das zuvor registrierte Mobiltelefon des Kunden gesendet wird, den dieser dann eingeben muss. Auch nach der ersten Authentifizierung ist für den Login zum Online-Banking über den Browser in regelmäßigen Abständen entsprechend der gesetzlichen Vorgaben eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich. Für die Nutzung des Online-Bankings ist die Zuhilfenahme eines Mobiltelefons erforderlich.

In den „AGB Kreditkarte“ der Beklagten ist in Ziff. 2.6 geregelt, dass ein Kunde u.a. bei Verlust seiner Karte / seines Mobiltelefons der Beklagten unverzüglich Mitteilung zu machen hat, und zwar u.a. über eine dort angegebene Telefonnummer (sog. Sperr-Hotline):

„2.6 Anzeige von Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher Verwendung und sonstiger nicht autorisierter Nutzung

Sie haben uns den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der Kreditkarten, der PIN, des mobilen Endgeräts, dessen Nummer für den Versand von mTAN registriert worden ist (z. B. Mobiltelefon), einer zuvor empfangenen mTAN oder anderer für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente oder einen entsprechenden Verdacht unverzüglich telefonisch (Tel. +49 40 890 99-877) und spätestens innerhalb von 7 Tagen in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) anzuzeigen, nachdem Sie hiervon Kenntnis erlangt haben. In gleicher Weise haben Sie uns unverzüglich über die Feststellung von nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgängen zu unterrichten.“

(vgl. Anlage K3).

Neben der Sperr-Hotline bietet die Beklagte einen telefonischen Kundenservice über eine Service-Hotline u.a. für telefonische Überweisungen an.

Im Jahr 2023 überführte die Beklagte ihre allgemeine Service-Hotline für Bestandskunden in die App. Über eine neue Anruhfunktion in der App können Kunden seither die allgemeine Service-Hotline erreichen. Durch einen voreingestellten Chatbot sollen häufiger auftretende, standardisierte Probleme gezielter und zeitsparender gelöst werden können. Die Umstellung der allgemeinen Service-Hotline erfolgte zum 05.09.2023, nachdem die Kunden Anfang August 2023 mit einem Schreiben / einer E-Mail wie der hier gegenständlichen über diese Umstellung informiert wurden.

Am 01.09.2023 mahnte der Kläger die Beklagte im Hinblick auf den Gegenstand des vorliegenden Verfahrens ab (Anlage K4). Die Beklagte gab keine Unterlassungsverpflichtungserklärung ab. Sie

zahlte jedoch die geltend gemachte Abmahnkostenpauschale (im Hinblick auf einen weiteren Streitgegenstand, der vorliegend nicht gegenständlich ist, und betreffend den die Beklagte eine Unterlassungserklärung abgab, vgl. Anlage K6).

Der Kläger stützt den geltend gemachten Unterlassungsanspruch auf §§ 8, 3 UWG i.V.m. § 4a UWG, auf §§ 8, 3 UWG i.V.m. § 3a UWG und §§ 307 Abs. 1 S. 1, Abs. 2 Nr. 1, 308 Nr. 4 BGB sowie auf §§ 8, 3 UWG i.V.m. § 5 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 1 UWG.

Der Kläger macht geltend, das hier angegriffene Verhalten der Beklagten verstoße gegen § 4a UWG (aggressive geschäftliche Handlung). Der im Laufe eines Vertragsverhältnis ausgeübte Zwang zur Nutzung der App der Beklagten stelle eine aggressive geschäftliche Handlung i.S.v. § 4a UWG dar. Der Druck, den die Beklagte aus ihrer Machtposition ausübe, bestehe darin, dass sie betroffenen Verbrauchern ihre allgemeine telefonische Erreichbarkeit im laufenden Vertragsverhältnis entziehe und diese einseitig unter die Bedingung der Nutzung ihrer App stelle. Es werde Druck ausgeübt, die App herunterzuladen. Denn Verbraucher verstünden die E-Mail so, dass auch die in Ziff. 2.6 der „AGB Kreditkarte“ genannte Rufnummer nur noch über die App erreichbar sei.

Das streitgegenständliche Verhalten der Beklagten verstoße auch gegen §§ 3, 3a UWG i.V.m. §§ 307 Abs. 1 S. 1, Abs. 2 Nr. 1, 308 Nr. 4 BGB. Die E-Mail der Beklagten sei eine Allgemeine Geschäftsbedingung. Dem Passus: *„Zukünftig ist unsere Service-Hotline ausschließlich über die Barclays Privatkunden App erreichbar.“* komme ein Regelungsgehalt zu. Es liege eine unangemessene Benachteiligung i.S.v. § 307 BGB vor, indem eine einseitige Vertragsänderung ohne Annahme seitens der Vertragspartner der Beklagten durchgesetzt werden solle. Zudem liege Unzumutbarkeit nach § 308 Nr. 4 BGB vor. Die Erreichbarkeit einer Bank sei eine Leistungspflicht der Bank. Die Einschränkung stelle eine Vertragsänderung dar.

Soweit die Beklagte vorgerichtlich eingewandt habe, die in Ziff. 2.6 der „AGB Kreditkarte“ genannte Telefonnummer sei gleichwohl noch erreichbar, liege eine Irreführung durch die streitgegenständliche E-Mail vor. Die Beklagte täusche darüber, dass sie (noch) über diese Telefonnummer erreichbar sei (§ 5 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 1 UWG). Aus der E-Mail könne der Verbraucher schließen, dass die in Ziff. 2.6 der „AGB Kreditkarte“ der Beklagten genannte Rufnummer (ebenfalls) nicht mehr erreichbar sei. Die Beklagte habe in der E-Mail formuliert: *„(...) stellen wir unsere telefonische Erreichbarkeit um.“* Es sei nicht zu erkennen, dass damit nicht auch die in Ziff. 2.6 der „AGB Kreditkarte“ der Beklagten genannte Rufnummer gemeint sein könnte.

Der Kläger beantragt:

Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung

festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,- €, ersatzweise Ordnungshaft, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, die Ordnungshaft zu vollziehen an ihren gesetzlichen Vertretern,

zu unterlassen,

im Rahmen geschäftlicher Handlungen gegenüber Verbrauchern, mit denen ein Zahlungsdiensterahmenvertrag besteht, die Erreichbarkeit der telefonischen Service-Hotline im Laufe des Vertragsverhältnisses einseitig auf die Barclays Privatkunden App zu beschränken, wenn dies geschieht wie in Anlage K 2 wiedergegeben.

Die Beklagte beantragt,

die Klage abzuweisen.

Die Beklagte macht geltend, es liege kein Verstoß gegen Wettbewerbsrecht vor.

Die Notfall-Sperr-Hotline, die in Ziff. 2.6 „AGB Kreditkarte“ aufgeführt werde, sei - wie unstreitig ist - unverändert auch außerhalb der App erreichbar.

Sie, die Beklagte, habe keine aggressive geschäftliche Handlung vorgenommen. Die Umstellung der Service-Hotline sei keine aggressive geschäftliche Handlung i.S.v. § 4a UWG. Die streitgegenständliche E-Mail an den Kunden sei schon keine geschäftliche Handlung. Indem sie, die Beklagte, das Angebot zum Download der App mit der Ankündigung einer Umstellung der Service-Hotline verbunden habe, habe sie keine Belästigung i.S.v. § 4a Abs. 1 Nr. 1 UWG ausgeübt. Der Verbraucher werde auch nicht an der Ausübung seiner vertraglichen Rechte gehindert, § 4a Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 UWG. Die allgemeine Service-Hotline in ihrer früheren Form sei ein überobligatorisches Angebot gewesen. Ziff. 2.6 der „AGB Kreditkarte“ sei nicht einschlägig. Es liege auch keine Verwendung eines sonstigen Einflussmittels (Nötigung, sonstige unzulässige Beeinflussung) vor. Die gegenständliche E-Mail besitze keine Eignung zur erheblichen Beeinflussung der Entscheidungsfreiheit.

Es liege auch keine unwirksame AGB-Klausel vor. Die E-Mail sei keine allgemeine Geschäftsbedingung. Sie habe keinen Regelungsgehalt. Es handele sich um eine informatorische Mitteilung der Umstellung eines ihrer, der Beklagten, Service-Angebote, auf deren konkrete Ausgestaltung die Kunden keinen Anspruch hätten. Vorliegend gehe es um keine Vertragsanpassung. Ein Verstoß gegen § 308 Nr. 4 BGB scheitere daran, dass Art und Weise der Zurverfügungstellung der Service-Hotline nicht vom Leistungsumfang umfasst seien. Weder sei die Service-Hotline abgeschafft worden, noch habe sie, die Beklagte, ihre Erreichbarkeit eingeschränkt. Sie habe lediglich ihr Service-Angebot modifiziert und dem heutigen technologischen Standard angepasst. Wie ihre, der Beklagten, telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten sei, also über ein Telefonat in einer

App oder eine gewöhnliche Telefonverbindung, sei nicht vereinbart. Sie, die Beklagte, sei auch gesetzlich nicht verpflichtet, in einer bestimmten Art und Weise eine entsprechende Service-Hotline für ihre Kunden vorzuhalten.

Eine irreführende geschäftliche Handlung sei ebenfalls nicht gegeben. Die E-Mail sei ausschließlich an Bestandskunden verschickt worden. Die Formulierung *„Zukünftig ist unsere Service-Hotline ausschließlich über die Barclays Privatkunden App erreichbar“* lasse schon von ihrem Wortsinn her keinen Zweifel daran, dass mit der Umstellung lediglich die explizit genannte Service-Hotline erfasst sei. Möchte ein Verbraucher weiterhin auf die Service-Hotline zugreifen, sei ihm das Herunterladen einer App als zeitgemäßes Kommunikationstool zuzumuten. Ein Verbraucher oder Bankkunde, der von seiner Bank über die Umstellung einer Service-Hotline informiert werde, verstehe problemlos, dass sich diese Änderung auf eine Telefonleitung für allgemeine Kundenanfragen und Hilfestellungen beziehe und nicht auf die speziell dafür vorgesehene und einzig ausdrücklich geregelte Rufnummer der Sperr-Hotline, die weiterhin unverändert erreichbar sei.

Die Beschränkung der allgemeinen Service-Hotline auf die App „geschehe“ auch nicht durch die streitgegenständliche E-Mail. Die Klage sei daher unschlüssig.

Wegen des weiteren Vortrags der Parteien wird auf die eingereichten Schriftsätze nebst Anlagen sowie das Sitzungsprotokoll Bezug genommen.

Entscheidungsgründe

I. Die zulässige Klage ist nicht begründet.

1. Die Klage ist zulässig.

a. Streitgegenstand ist das Begehren des Klägers, dass es die Beklagte unterlässt, eine Umstellung der Erreichbarkeit der telefonischen Service-Hotline ausschließlich über die Barclays Privatkunden App gegenüber Kunden anzukündigen, wie geschehen in der E-Mail Anlage K2.

b. Ein so ausgelegter Klageantrag ist hinreichend bestimmt i.S.v. § 253 Abs. 2 Nr. 2 ZPO. Es liegt eine Bezugnahme auf die konkrete Verletzungsform vor.

c. Im Rahmen des hier vorliegenden einheitlichen Streitgegenstandes besteht auch eine (sachliche) Zuständigkeit des Landgerichts für den geltend gemachten Verstoß gegen § 3a UWG mit §§ 307-309 BGB trotz der Möglichkeit der Verbände, gem. §§ 1, 3 UKlaG vorzugehen.

2. Die Klage hat jedoch in der Sache keinen Erfolg. Es ist kein unlauteres Verhalten der

Beklagten im Hinblick auf den Gegenstand der E-Mail Anlage K2 festzustellen.

a. Der Kläger ist aktivlegitimiert nach § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG. Er ist ein qualifizierter Verbraucherverband in diesem Sinne.

b. Es liegt auch eine geschäftliche Handlung i.S.v. § 2 Abs. 1 Nr. 2 UWG vor.

aa. Eine „geschäftliche Handlung“ ist jedes Verhalten einer Person zugunsten des eigenen oder eines fremden Unternehmens vor, bei oder nach einem Geschäftsabschluss, das mit der Förderung des Absatzes oder des Bezugs von Waren oder Dienstleistungen oder mit dem Abschluss oder der Durchführung eines Vertrags über Waren oder Dienstleistungen unmittelbar und objektiv zusammenhängt.

bb. Die gegenständliche E-Mail an einen Kunden ist eine geschäftliche Handlung im vorgenannten Sinn. Es liegt ein Bezug zum Unternehmen der Beklagten und auch ein Marktbezug vor. Ein Marktbezug liegt dann vor, wenn die Handlung ihrer Art nach auf die Marktteilnehmer einwirken und damit das Marktgeschehen beeinflussen kann (Köhler in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 2 Rn. 2.38). Die E-Mail soll die Kunden animieren, die App zu nutzen. Kunden könnten infolge der Umstellung entweder bei der Beklagten bleiben und die Bank wechseln. Es liegt auch das Merkmal „objektive Eignung zur Förderung des Absatzes oder Bezugs“ vor. Es reicht aus, wenn die Handlung auf die Gewinnung, Erweiterung oder Erhaltung des Kundenstammes abzielt (Köhler in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 2 Rn. 2.40). Derartiges ist hier anzunehmen.

c. Die Voraussetzungen gem. § 4a UWG liegen jedoch nicht vor. Es kann in der gegenständlichen E-Mail keine aggressive geschäftliche Handlung gesehen werden.

aa. § 4a Abs. 1 UWG setzt voraus, dass der Unternehmer ein bestimmtes Mittel der Beeinflussung (Art. 9 UGP-RL) verwendet. Es sind dies nach § 4a Abs. 1 Satz 2 UWG im Einzelnen: Nr. 1 die Belästigung, Nr. 2 die Nötigung einschließlich der Anwendung körperlicher Gewalt und Nr. 3 die unzulässige Beeinflussung. Diese Aufzählung ist abschließend (Köhler/Alexander in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 4a Rn. 1.28). Es ist also eine Doppelprüfung erforderlich: Zu prüfen ist (1), welches Mittel eingesetzt worden ist und wie es sich (2) auf die Entscheidungsfreiheit des Verbrauchers auswirkt. Bei der erforderlichen Beurteilung sind alle tatsächlichen Umstände des konkreten Falles zu berücksichtigen. Es ist eine Abwägung der Interessen der Beteiligten und eine genaue Prüfung der Auswirkungen auf die Betroffenen vorzunehmen (Köhler/Alexander in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 4a Rn. 1.28). Eine aggressive Einflussnahme unter dem Gesichtspunkt der Nötigung kann in Betracht kommen,

wenn auf Vertragspartner Druck ausgeübt wird, damit diese eine Änderung von Vertragskonditionen (zB die Zustimmung zur Änderung von AGB) oder eine Preisanpassung akzeptieren (Köhler/Alexander in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 4a Rn. 1.54a).

Zudem sind nach § 4a Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 UWG „belastende oder unverhältnismäßige Hindernisse nichtvertraglicher Art, mit denen der Unternehmer den Verbraucher oder sonstigen Marktteilnehmer an der Ausübung seiner vertraglichen Rechte zu hindern versucht, wozu auch das Recht gehört, den Vertrag zu kündigen oder zu einer anderen Ware oder Dienstleistung oder einem anderen Unternehmer zu wechseln“ zu berücksichtigen. Das Kriterium des § 4a Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 UWG kann der Konkretisierung der Belästigung, der Nötigung oder der unzulässigen Beeinflussung dienen (Köhler/Alexander in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 4a Rn. 1.96).

bb. Nach Maßgabe der vorgenannten Grundsätze lässt sich jedoch keine aggressive geschäftliche Handlung der Beklagten in Gestalt der E-Mail Anlage K2 feststellen. Selbst wenn die E-Mail bezweckt haben sollte, weitere Kunden zur App-Nutzung zu animieren, so geschieht dies mit keinem Mittel gem. § 4a Abs. 1 Satz 2 UWG (Belästigung, Nötigung, unzulässige Beeinflussung) und es geht auch nicht um die Hinderung der Ausübung eines vertraglichen Rechts i.S.v. § 4a Abs. 2 Satz 1 Nr. 4 UWG. Auch die Gesamtabwägung der Interessen führt nicht zur Annahme einer aggressiven geschäftlichen Handlung.

Es ist unwidersprochen geblieben, dass die Sperr-Hotline gem. Ziff. 2.6 von der Umstellung der Erreichbarkeit der telefonischen Service-Hotline im Jahr 2023 nicht betroffen war. Es ist den Kunden daher weiterhin möglich, Verlust, Diebstahl, missbräuchliche Verwendung und sonstige nicht autorisierte Nutzung über die in Ziff. 2.6 der AGB Kreditkarte angegebene Telefonnummer zu melden. Hierfür ist die Nutzung der App nicht erforderlich.

Zudem ist im Hinblick auf die Erreichbarkeit der telefonischen Service-Hotline unwidersprochen geblieben, dass es keine vertragliche Vereinbarung betreffend die Art und Weise der telefonischen Erreichbarkeit einer Service-Hotline gibt.

Dies zugrunde gelegt kann die gegenständliche Umstellung bei der telefonischen Erreichbarkeit der Service-Hotline nicht als Vertragsanpassung gewertet werden. Eine Änderung der Vertragskonditionen liegt nicht vor. Der Kläger macht nicht spezifiziert geltend, dass die Beklagte eine bestimmte Form der Erreichbarkeit ihrer telefonischen Service-Hotline bei Vertragsschluss zum Vertragsgegenstand gemacht hätte. Soweit es um die in Ziff. 2.6 angegebene Sperr-Hotline geht, so ist diese von der streitgegenständlichen Umstellung nicht erfasst.

Es geht daher auch nicht um eine Hinderung an der Ausübung eines vertraglichen Rechts. Zu den vertraglichen Rechten gehören insbesondere Gestaltungsrechte, wie Anfechtung, Widerruf, Kündigung, Rücktritt, Minderung, und Ansprüche (§ 194 BGB), wie Erfüllungs- oder Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Vertragsanpassung (Köhler/Alexander in Köhler/Feddersen, UWG, 43. Aufl., § 4a Rn. 1.104). Selbst wenn man die Anzeige nach Ziff. 2.6 der AGB Kreditkarte als vertragliches Recht auffassen würde, so ist diese Anzeige weiterhin auch ohne App-Nutzung möglich. Dass ein Kunde der Beklagten einen Anspruch auf Zurverfügungstellung einer telefonischen Service-Hotline auf einem bestimmten Wege habe, macht der Kläger spezifiziert nicht geltend.

Auch die gebotene Interessenabwägung führt hier zur Verneinung der Voraussetzungen des § 4a UWG. Wenn eine konkrete Art und Weise der Erreichbarkeit einer Service-Hotline nicht vereinbart war, ist es lauterkeitsrechtlich nicht zu beanstanden, dass die Beklagte hier im Online-Banking-Bereich eine Änderung wie die gegenständliche vorgenommen hat.

Demgemäß kann auch die Ankündigung derselben keine aggressive geschäftliche Handlung sein.

d. Die Voraussetzungen gem. § 3a UWG mit §§ 307ff. BGB liegen ebenfalls nicht vor. In der E-Mail liegt bereits keine allgemeine Geschäftsbedingung.

aa. Allgemeine Geschäftsbedingungen sind nach § 305 Abs. 1 BGB alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbestimmungen, die der Verwender der anderen Vertragspartei stellt; der Begriff der Allgemeinen Geschäftsbedingung setzt damit eine Erklärung des Verwenders voraus, die den Vertragsinhalt regeln soll; für die Unterscheidung von allgemeinen (verbindlichen) Vertragsbedingungen und (unverbindlichen) Bitten, Empfehlungen oder tatsächlichen Hinweisen ist auf den Empfängerhorizont abzustellen; eine Vertragsbedingung liegt demnach vor, wenn ein allgemeiner Hinweis nach seinem objektiven Wortlaut bei den Empfängern den Eindruck hervorruft, es solle damit der Inhalt eines vertraglichen oder vorvertraglichen Rechtsverhältnisses bestimmt werden, wobei auf den rechtlich nicht vorgebildeten Durchschnittskunden und die dabei typischerweise gegebenen Verhältnisse abzustellen ist (vgl. BGH NJW 2014, 2269 Rn. 23 f.). Die im Wege der Auslegung zu treffende Unterscheidung von rechtsverbindlichen Vertragsbedingungen und unverbindlichen Erklärungen kann die Kammer selbst vornehmen, es geht um die Auslegung aus dem Empfängerhorizont (vgl. BGH NJW 2014, 2269 Rn. 25).

bb. Im Streitfall geht es um die Art und Weise der Erreichbarkeit der Service-Hotline, die

Umstellung von telefonischer Erreichbarkeit hin zur Anruffunktion über die Banking-App. Dass bezüglich dieser Art und Weise eine vertragliche Regelung bestand, die nunmehr geändert werden sollte, ist - wie ausgeführt - vom Kläger bereits nicht spezifiziert dargetan. Es kann nicht festgestellt werden, dass die E-Mail nach ihrem objektiven Wortlaut bei den Empfängern den Eindruck hervorruft, es solle damit der Inhalt eines vertraglichen oder vorvertraglichen Rechtsverhältnisses bestimmt werden. Der Durchschnittsverbraucher wird die E-Mail - wie die Beklagte geltend macht - problemlos so verstehen, dass sich die Änderung auf eine Telefonleitung für allgemeine Kundenanfragen und Hilfestellungen beziehe und nicht auf die speziell dafür vorgesehene und einzig ausdrücklich geregelte Rufnummer der Sperr-Hotline, die weiterhin unverändert erreichbar sei. Es handelt sich demnach bei der gegenständlichen E-Mail um einen tatsächlichen Hinweis.

e. Auch eine Irreführung oder eine Irreführungseignung gem. §§ 5 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 1 UWG vermag die Kammer vorliegend nicht festzustellen.

aa. Nach § 5 Abs. 1 Satz 1 UWG aF und § 5 Abs. 1 UWG nF handelt unlauter, wer eine irreführende geschäftliche Handlung vornimmt, die geeignet ist, den Verbraucher oder sonstigen Marktteilnehmer zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die er andernfalls nicht getroffen hätte. Eine geschäftliche Handlung ist gemäß § 5 Abs. 1 Satz 2 UWG aF und § 5 Abs. 2 UWG nF irreführend, wenn sie unwahre Angaben (Fall 1) oder sonstige zur Täuschung geeignete Angaben (Fall 2) über nachfolgend aufgezählte Umstände enthält.

bb. Im Streitfall enthält die angegriffene E-Mail weder unwahre noch sonstige zur Täuschung geeignete Angaben.

aaa. Maßgeblich hierfür ist zunächst, welchen Gesamteindruck die jeweilige geschäftliche Handlung bei dem angesprochenen Verkehrskreis hervorruft (st. Rspr., vgl. OLG Dresden BeckRS 2025, 30267 Rn. 16 - unabhängiger Versicherungsmakler). Es kommt auf die Auffassung des durchschnittlich informierten und verständigen Verbrauchers an, der einer Angabe die der Situation angemessene Aufmerksamkeit entgegenbringt (vgl. OLG Dresden BeckRS 2025, 30267 Rn. 16 - unabhängiger Versicherungsmakler).

bbb. Angesprochener Verkehrskreis des hier angegriffenen Schreibens sind Bestandskunden der Beklagten, die alle bereits ausschließlich das Online-Banking nutzten. Es handelt sich um ein Informationsschreiben, eine besondere Eile wurde nicht vorgespiegelt. Nach dem Gesamteindruck handelt es sich um eine Bewerbung der „Barclays Privatkunden App“ („Durchstarten Mit der Barclays Privatkunden App“) mit der Information, dass „zukünftig“ die

„Service-Hotline ausschließlich über die Barclays Privatkunden App erreichbar“ sei. Der angesprochene Verkehr wird diese Angaben in erster Linie nach dem Wortsinn verstehen. Es geht um die Umstellung der „Service-Hotline“ auf eine künftige Erreichbarkeit ausschließlich über die App. Dass auch die Sperr-Hotline nicht mehr erreicht werden könnte, wird der Verkehr nach dem Inhalt der E-Mail nicht annehmen. Etwas anderes ergibt sich auch nicht aus dem vorherigen Satz: „Denn demnächst stellen wir unsere telefonische Erreichbarkeit um.“. Denn dieser Satz ist im Zusammenhang mit dem danach folgenden und in Fettdruck gehaltenen Satz: „Zukünftig ist unsere Service-Hotline ausschließlich über die Barclays Privatkunden App erreichbar.“ zu verstehen. „Telefonische Erreichbarkeit“ wird erläutert mit „Service-Hotline“. Dass erhebliche Teile des angesprochenen Verkehrs annehmen könnten, sie könnten Verlust, Diebstahl etc. von Karte und Mobiltelefon künftig nicht mehr über die Sperr-Hotline gem. Ziff. 2.6 AGB Kreditkarte der Beklagten melden, vermag die Kammer, die das Verständnis des angesprochenen Verkehrs hier selbst feststellen kann, vorliegend nicht anzunehmen.

ccc. Ausgehend von dem vorgenannten Verkehrsverständnis besteht keine Irreführung und auch keine Irreführungsgefahr. Denn das hervorgerufene Verständnis ist zutreffend.

II. Die prozessualen Nebenentscheidungen folgen aus §§ 91, 709 ZPO.

Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen die Entscheidung, mit der der Streitwert festgesetzt worden ist, kann Beschwerde eingelegt werden, wenn der Wert des Beschwerdegegenstands 200 Euro übersteigt oder das Gericht die Beschwerde zugelassen hat.

Die Beschwerde ist binnen **sechs Monaten** bei dem

Landgericht Hamburg
Sievekingplatz 1
20355 Hamburg

einzulegen.

Die Frist beginnt mit Eintreten der Rechtskraft der Entscheidung in der Hauptsache oder der anderweitigen Erledigung des Verfahrens. Ist der Streitwert später als einen Monat vor Ablauf der sechsmonatigen Frist festgesetzt worden, kann die Beschwerde noch innerhalb eines Monats nach Zustellung oder formloser Mitteilung des Festsetzungsbeschlusses eingelegt werden. Im Fall der formlosen Mitteilung gilt der Beschluss mit dem vierten Tage nach Aufgabe zur Post als bekannt gemacht.

Die Beschwerde ist schriftlich einzulegen oder durch Erklärung zu Protokoll der Geschäftsstelle des genannten Gerichts. Sie kann auch vor der Geschäftsstelle jedes Amtsgerichts zu Protokoll erklärt werden; die Frist ist jedoch nur gewahrt, wenn das Protokoll rechtzeitig bei dem oben genannten Gericht eingeht. Eine anwaltliche Mitwirkung ist nicht vorgeschrieben.

Rechtsbehelfe können auch als **elektronisches Dokument** eingereicht werden. Eine einfache E-Mail genügt

den gesetzlichen Anforderungen nicht.

Rechtsbehelfe, die durch eine Rechtsanwältin, einen Rechtsanwalt, durch eine Behörde oder durch eine juristische Person des öffentlichen Rechts einschließlich der von ihr zur Erfüllung ihrer öffentlichen Aufgaben gebildeten Zusammenschlüsse eingereicht werden, sind **als elektronisches Dokument** einzureichen, es sei denn, dass dies aus technischen Gründen vorübergehend nicht möglich ist. In diesem Fall bleibt die Übermittlung nach den allgemeinen Vorschriften zulässig, wobei die vorübergehende Unmöglichkeit bei der Ersatzeinreichung oder unverzüglich danach glaubhaft zu machen ist. Auf Anforderung ist das elektronische Dokument nachzureichen.

Elektronische Dokumente müssen

- mit einer qualifizierten elektronischen Signatur der verantwortenden Person versehen sein oder
- von der verantwortenden Person signiert und auf einem sicheren Übermittlungsweg eingereicht werden.

Ein elektronisches Dokument, das mit einer qualifizierten elektronischen Signatur der verantwortenden Person versehen ist, darf wie folgt übermittelt werden:

- auf einem sicheren Übermittlungsweg oder
- an das für den Empfang elektronischer Dokumente eingerichtete Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP) des Gerichts.

Wegen der sicheren Übermittlungswege wird auf § 130a Absatz 4 der Zivilprozessordnung verwiesen. Hinsichtlich der weiteren Voraussetzungen zur elektronischen Kommunikation mit den Gerichten wird auf die Verordnung über die technischen Rahmenbedingungen des elektronischen Rechtsverkehrs und über das besondere elektronische Behördenpostfach (Elektronischer-Rechtsverkehr-Verordnung - ERVV) in der jeweils geltenden Fassung sowie auf die Internetseite www.justiz.de verwiesen.

Vorsitzende Richterin
am Landgericht

Richterin

Vorsitzende Richterin
am Landgericht



Für die Richtigkeit der Abschrift
Hamburg, 11.12.2025

, JAng
Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle

Dokument unterschrieben
von: _____, Justiz der Freien und
Hansestadt Hamburg
am: 11.12.2025 12:21

