

Landgericht Hamburg

Az.: 402 HKO 15/26

Verkündet am 20.08.2026

■■■■■, JAng

Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle



Urteil

IM NAMEN DES VOLKES

In der Sache

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., vertreten durch d. Vorstand, dieser vertreten durch d. Vorsitzende ■■■■■, Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

- Kläger -

Prozessbevollmächtigte:

Rechtsanwälte ■■■■■

gegen

klarmobil GmbH, vertreten durch d. Geschäftsführer ■■■■■

■■■■■ Hollerstraße 126, 24782 Büdelsdorf

- Beklagte -

Prozessbevollmächtigte:

Rechtsanwälte ■■■■■

erkennt das Landgericht Hamburg - Kammer 2 für Handelssachen - durch die Vorsitzende Richterin am Landgericht ■■■■■ auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 23.06.2026 für Recht:

- I. Die Beklagte wird verurteilt, es zu unterlassen, Verbrauchern am Telefon einen Vertrag über entgeltliche Telekommunikationsleistungen anzudienen, wobei der Verbraucher zusätzlich zum gewählten Tarif gegen Zuzahlung ein Smartphone erhalten soll, wenn die Beklagte gegenüber dem Verbraucher vor der Abgabe von dessen Vertragserklärung verschweigt, dass es sich bei dem zu liefernden Gerät um ein Gebrauchtgerät („Refurbed“) handelt,

wie geschehen im Telefonat der Beklagten mit der Verbraucherin ■■■■■

■■■■■, nach Anlage K 1 im Vertragsverhältnis mit der Vertragsnummer ■■■■■.

- II. Die Beklagte wird weiter verurteilt, es zu unterlassen, gegenüber einem Verbraucher zu behaupten, in einem Vertragsverhältnis über entgeltliche Telekommunikationsleistungen würden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten gelten, wie geschehen im Schreiben der Beklagten nach Anlage K 2,

wenn der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat und vor Abgabe seiner Vertragserklärung nicht auf die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen der Beklagten hingewiesen worden war (Anlage K 1).
- III. Der Beklagten wird für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen eine der in Ziffern I. und II. genannten Unterlassungspflichten ein Ordnungsgeld bis zu 250.000 Euro (ersatzweise Ordnungshaft bis zu 6 Wochen) oder Ordnungshaft bis zu 6 Monaten, zu vollstrecken am Geschäftsführer der Beklagten, angedroht.
- IV. Die Beklagte wird verurteilt, an die Klägerin 243,51 Euro zzgl. Zinsen i.H.v. 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz hieraus seit 17.07.2025 zu bezahlen.
- V. Die Beklagte trägt die Kosten des Rechtsstreits.
- VI. Das Urteil ist vorläufig vollstreckbar, wegen der Unterlassungen zu Ziffern I. und II. gegen Sicherheitsleistung in Höhe von jeweils 27.000 Euro, im Übrigen gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 110 Prozent des jeweils zu vollstreckenden Betrages.
- VII. Der Streitwert wird auf 47.000 Euro festgesetzt. Davon entfallen 25.000 Euro auf den Unterlassungsantrag zu Ziffer I. und 22.000 Euro auf den Unterlassungsantrag zu Ziffer II.

Tatbestand:

Die Klägerin wendet sich gegen aus ihrer Sicht wettbewerbsrechtlich unzulässige Geschäftspraktiken der Beklagten bei der Vermittlung eines Mobilfunkvertrages.

Die Klägerin ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. und in die Liste qualifizierter Einrichtungen nach § 4 UKlaG eingetragen. Die Beklagte gehört zu den bundesweit größten Anbietern von Telekommunikationsdienstleistungen. Die Klägerin wendet sich dagegen, dass die Beklagte im Zusammenhang mit der Andienung eines Telefontarifs in Kombination mit einem Smartphone verschweige, dass es sich bei dem Smartphone um ein Gebrauchtgerät handelt, und außerdem die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen behaupte, obwohl diese nie wirksam einbezogen worden seien.

Der zu Grunde liegende Sachverhalt betrifft die Zeugin [REDACTED] Diese war bereits Kundin bei der Beklagten und hatte sich wegen einer möglichen Vertragsverlängerung am 23.02.2024 te-

telefonisch bei der Beklagten gemeldet, wobei die Zeugin [REDACTED] hierbei ein neues Mobiltelefon bekommen wollte. Über das Telefonat mit dem für die Beklagte tätigen Callcenter-Agenten wurde das als Anlage K 1 zur Akte gereichte Gesprächsprotokoll angefertigt.

Im Nachgang des Telefonats erhielt die Zeugin [REDACTED] eine Auftragsbestätigung vom gleichen Tag, Anlage K 2:

hiermit bestätigen wir Ihnen folgende Bestellung:

Apple iPhone 13 128 GB Polarstern (Refurbished)*	einmalig	79,95 €
Handyrate Handyooption 24 Monate 25 EUR	monatlich	25,00 €
Versandkostenpauschale (Verpackung, Porto und versicherter Versand der Ware)	einmalig	4,95 €

In der Auftragsbestätigung nach Anlage K 2 heißt es außerdem:

„Die derzeit gültigen Verkaufs- und Lieferbedingungen, Tarif- und Preislisten sowie ggf. dem Produktinformationsblatt und weitere Informationen finden Sie unter: www.klarmobil.de“

Die Klägerin behauptet, in dem Gespräch sei der Zeugin [REDACTED] im Gegenzug für einen Tarifwechsel in den neuen Tarif „Allnet-Flat 25 GB“ gegen Zahlung von 79,95 Euro ein Gerät des Herstellers Apple versprochen worden, nämlich das Smartphone „iPhone 13 mit 128 GB Speicherplatz, Farbe in Polarstern“ (Anlage K 1, Mitte). Dass die Beklagte ein Gebrauchtgerät liefern würde, sei während des Telefonats nicht erwähnt worden.

Ebenso wenig habe die Beklagte auf Allgemeine Geschäftsbedingungen Bezug genommen.

Eine E-Mail (Anlage B 5) mit Vertragsunterlagen und den AGB habe die Zeugin [REDACTED] erst nach dem Telefonat bekommen.

Die Klägerin meint, mit der angegriffenen Geschäftspraxis verstoße die Beklagte gegen §§ 3, 5 Abs. 2 Fall 1, Fall 2 Nr. 3 UWG (Irreführung über Rechte des Unternehmers und – spiegelbildlich – Pflichten des Verbrauchers).

Die Klägerin beantragt,

- wie erkannt -.

Die Beklagte beantragt,

die Klage abzuweisen.

Die Beklagte hält den Unterlassungsantrag zu I. für unbestimmt.

Die Klägerin sei zudem nicht aktivlegitimiert, denn die Kollektivinteressen der Verbraucher seien nicht berührt. Hierfür müsse der Verstoß gegen verbraucherschützende Vorschriften in Gewicht und Bedeutung über den Einzelfall hinausreichen und eine generelle Klärung geboten erscheinen. Vorliegend habe der Mitarbeiter des Callcenters gegen interne Vorgaben der Beklagten verstoßen und sich nicht an den vorgesehenen Gesprächsleitfaden gehalten. Er sei deshalb auch nicht mehr für die Beklagte tätig.

Die Beklagte trägt weiter vor, der Verbraucherin [REDACTED] seien die Vertragsbedingungen zum Tarif „Allnet-Flat 25 GB“ zuzüglich der Lieferung eines gebrauchten/refurbished „Apple iPhone 13“ bekannt gewesen. Denn sie habe am Tag des Gesprächs am 23.02.2024 in ihrem Online-Mitgliedsbereich bei der Beklagten mehrere Tarif-Angebote aufgerufen, darunter auch das Angebot über den Tarif „Allnet-Flat 25 GB“. Im Mitgliedsbereich der Beklagten werden verschiedene Tarif-Optionen aufgeführt und auf die optionale Möglichkeit des Erwerbs eines Handys hingewiesen, Anlagen B 1, B 2. Das Handy könne allerdings nicht im Online-Mitgliedsbereich zu Tarifen hinzugebucht werden. Hierfür müsse man in den offenen Bereich der Webseite wechseln. Im offenen Bereich der Website werde beispielsweise ein gebrauchtes/refurbished iPhone 14 mit dem Zusatz beworben: „Generalüberholtes Gerät der Kategorie A, fast wie neu mit kaum sichtbaren Gebrauchsspuren“ (Anlage B 4).

Nach den internen Vorgaben der Beklagten seien die Callcenter-Mitarbeiter verpflichtet, den Kunden, wenn eine Vertragsverlängerung gewünscht ist, die vorvertraglichen Informationen und die Vertragszusammenfassung vor Vertragsschluss per E-Mail zuzuschicken. So sei es auch bei der Zeugin [REDACTED] passiert, Anlage B 5. In den vorvertraglichen Informationen seien u. a. auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten enthalten. Bei der Beklagten sei es systemisch so eingestellt, dass der Callcenter-Agent die Bestellung durch den Kunden erst dann bestätigen könne, wenn vorab die E-Mail an den Kunden mit den vorvertraglichen Informationen gesendet wurde.

Komme es zu einer Bestellung durch den Kunden, werde – wie im vorliegenden Fall geschehen – lediglich noch eine Teilaufzeichnung des Gesprächs mit einer Zusammenfassung der Vertragsdetails und der Zustimmungserklärung des Kunden erstellt.

In dem vorliegend nicht aufgezeichneten Teil des Gesprächs habe die Zeugin [REDACTED] dem Callcenter-Mitarbeiter der Beklagten mitgeteilt, dass sie eine Vertragsverlängerung ihres Mobilfunkvertrags zum Tarif „Allnet-Flat 25 GB“ zuzüglich eines gebrauchten/refurbished Smartphones „Apple iPhone 13“ mit 128 GB Speicherplatz in der Farbe Polarstern wünsche. Sodann seien noch einmal die Vertragsbedingungen zum von der Zeugin [REDACTED] vorausgewählten Handy-Tarif und zum vorausgewählten Smartphone wiederholt worden. Dabei habe der Call Center-Mitarbeiter versehentlich vergessen, die Eigenschaft des Smartphones als gebraucht/refurbished noch einmal zu wiederholen.

Da die Zeugin [REDACTED] alle Informationen inkl. der AGB bereits zuvor im Online-Mitgliedsbereich

sehen konnte und die E-Mail gemäß Anlage B 5 erhalten habe, sei auch der Klagantrag zu II. unbegründet. Die Kundin habe ihr Einverständnis mit der Geltung der ihr zugesendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen konkludent durch den Abschluss des Mobilfunkvertrags erklärt.

Die Klage wurde der Beklagten am 16.07.2025 zugestellt.

Wegen der weiteren Einzelheiten des beiderseitigen Parteivortrags wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen. Das Gericht hat Beweis erhoben durch Vernehmung der Zeugen [REDACTED]. Wegen des Ergebnisses der Beweisaufnahme wird auf das Protokoll der mündlichen Verhandlung vom 23.06.2026 Bezug genommen.

Das Gericht hat der Beklagten im Termin nachgelassen, „auf den letzten Schriftsatz der Gegenseite und die heutigen Hinweise noch schriftsätzlich vorzutragen“. Die Beklagte hat mit Schriftsatz vom 23.07.2026 weiter vorgetragen.

Entscheidungsgründe:

Die Klage ist zulässig und vollumfänglich begründet.

I.

Die Klage ist zulässig.

1.

Die Klägerin ist zur Geltendmachung der Unterlassungsansprüche klagebefugt gemäß § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG. Sie ist als qualifizierter Verbraucherverband in die Liste nach § 4 UKlaG eingetragen und macht vorliegend ein verbraucherschädigendes Verhalten der Beklagten geltend, das seiner Art nach geeignet ist, die Interessen einer unbestimmten Vielzahl von Verbrauchern spürbar zu beeinträchtigen. Es geht nicht allein um den Schaden der Zeugin [REDACTED] sondern die unter zwei Aspekten gerügte Praxis des telefonischen Vertragsabschlusses hat das Potenzial, auch weitere Kunden der Beklagten zu betreffen, so dass Kollektivinteressen berührt sind. Das Verhalten des hier tätig gewesenen Callcenter-Mitarbeiters belegt, dass diese Mitarbeiter offensichtlich nicht hinreichend gründlich geschult und überwacht worden sind, um Rechtsverstöße wie die vorliegenden zu vermeiden.

2.

Die Unterlassungsanträge zu I. und II. sind auch hinreichend bestimmt. Sie sind hinreichend deutlich umschrieben und nehmen jeweils Bezug auf eine konkrete Verletzungshandlung, nämlich das durch Anlage K 1 dokumentierte Verkaufsgespräch mit der Zeugin [REDACTED] und die dieser übersandten Unterlagen. Die Beklagte weiß somit, was ihr in tatsächlicher Hinsicht zukünftig untersagt sein soll.

II.

Die Unterlassungsanträge sind ebenso wie der Antrag auf Zahlung der Abmahnpauschale auch begründet. Die Aktivlegitimation der Klägerin folgt aus § 8 Abs. 3 Nr. 3 UWG, wie oben ausgeführt.

1.

Der zu Ziffer I. geltend gemachte Unterlassungsanspruch folgt aus §§ 8 Abs. 1, Abs. 3 Nr. 3, 3 Abs. 1, 5 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 1, 5a Abs. 1, Abs. 2 Nr. 3, 5b Abs. 1 Nr. 1 UWG. Nach diesen Maßgaben ist eine geschäftliche Handlung irreführend und damit unlauter, wenn der Verbraucher über wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung getäuscht wird bzw. ihm wesentliche Informationen darüber vorenthalten werden. Es ist damit irreführend, mit einem Verbraucher einen Vertrag über einen Mobilfunktarif und die Lieferung eines Smartphones zu schließen, wenn dem Verbraucher vorenthalten wird, dass dieses Smartphone kein Neugerät ist, sondern ein „Refurbed“-Gerät, also ein wiederaufbereitetes Gebrauchtgerät.

Genau so ist es beim Vertragsschluss bzw. der Vertragsverlängerung mit der Kundin der Beklagten [REDACTED] gelaufen. Diese wurde während des telefonischen Verkaufsgesprächs am 23.02.2024 nicht darüber informiert, dass sie beim Abschluss des neuen Tarifes und der Zuzahlung für das Handy tatsächlich kein neues, sondern ein gebrauchtes – „refurbished“ – iPhone 13 bekommen würde. Hiervon ist das Gericht nach der durchgeführten Beweisaufnahme überzeugt.

a)

Es ist unstreitig, dass die Zeugin [REDACTED] kein neues, sondern ein refurbishtes Smartphone erhalten hat. Weiter ist unstreitig, dass ausweislich des gemäß Anlage K 1 protokollierten Teils des Gesprächs mit dem Callcenter-Agenten dieser die Zeugin nicht über die Gebraucht-Eigenschaft des iPhones informiert hat.

Nach der Vernehmung der Zeugin [REDACTED] steht fest, dass diese auch im Übrigen hierüber bis zu ihrer Vertragserklärung nicht aufgeklärt wurde.

Die Zeugin hat in ihrer Vernehmung frei und offensichtlich aus der Erinnerung heraus die Vorgänge um ihre Vertragsverlängerung bei der Beklagten geschildert. Sie hat angegeben, sich gerade deshalb nach neuen Tarifen umgeschaut zu haben, weil sie ein neues Mobiltelefon benötigte. Hierüber habe sie im Gespräch mit dem Mitarbeiter der Beklagten gesprochen. Dieser habe ihr ein paar tarifliche Dinge genannt und man habe über verschiedene Smartphones gesprochen. Sie habe sich dann für ein iPhone 13 entschieden und einen Tarif, der für sie in Ordnung war. Über „gebraucht oder so“ habe der Mitarbeiter nichts gesagt. Die Zeugin konnte noch weitere Einzelheiten des Gesprächs erinnern, etwa die Frage, „wann das iPhone ankommt und wie es weitergeht“. Auch die detaillierte Antwort („Er hat mir erklärt, ich könne das iPhone dann sofort nutzen, obwohl der alte Vertrag noch weiterlief. Der Handyvertrag würde dann auf den neuen Tarif umgestellt“) konnte sie noch erinnern.

Das Gericht glaubt der Zeugin, dass in dem Telefonat nicht erwähnt wurde, dass es ein refurbishtes Handy sein würde. Es ist lebensnah, dass man sich bei Inaussichtstellen eines gebrauchten Mobiltelefons näher über dessen Zustand erkundigen würde. Denn etwa die verbleibende Akku-

leistung ist zentral für die langfristige Brauchbarkeit eines schon gebrauchten Gerätes. Die Zeugin ■■■■■ hat auch eindeutig erklärt: „Für mich war immer klar, dass ich ein neues iPhone wollte. Sonst hätte ich diese Vertragsverlängerung auch niemals bei klarmobil abgeschlossen. Dann hätte ich mich an einen anderen Anbieter gewandt. Von einem gebrauchten oder generalüberholten Handy war niemals die Rede.“

Dass der Zeugin tatsächlich nicht ein gebrauchtes Smartphone angeboten worden war, folgt für das Gericht sicher daraus, dass die Zeugin später vollkommen überrascht war, nach der Inbetriebnahme des Gerätes und dem Auftreten eines Akkufehlers von der Gebrauchteigenschaft zu erfahren. Dies hat sie plausibel und glaubhaft geschildert. Auf die Idee, ein gebrauchtes Gerät zu erhalten, sei sie gar nicht gekommen. Der in der Auftragsbestätigung Anlage K2 benutzte Begriff „Refurbished“ habe ihr nichts gesagt, das habe sie noch nie gehört. Sie bekundete weiter aufrichtig, sich ahnungslos bei der Beklagten gemeldet zu haben, nachdem es technische Probleme mit dem Telefon gab. Auch zu diesem Zeitpunkt ahnte sie offensichtlich noch nichts von dessen Vorbenutzung, andernfalls hätte sie sich doch direkt diesbezüglich beschwert.

Hierzu passt schlüssig, dass sie sich nach der Erkenntnis von der Gebrauchteigenschaft erneut bei der Beklagten meldete: „Nachdem ich festgestellt hatte, dass es ein gebrauchtes Handy war, habe ich mich bei klarmobil gemeldet und mitgeteilt, dass mir von einem Gebrauchthandy vorher nichts gesagt worden war. Ich habe deshalb noch mal dort angerufen.“

Es spricht für die Wahrheit der Aussage der Zeugin, dass sie zwar einzelne Rand-Details nicht mehr erinnerte, die wesentlichen Aspekte um die Frage der Erwähnung der Gebraucht-Eigenschaft des iPhones aber schon. Denn zu diesem Punkt hatte die Zeugin später Probleme und fühlte sich von der Beklagten getäuscht. Dann ist es normal, sich den Gesprächsverlauf wiederholt in Erinnerung zu rufen und in diesem zentralen Punkt auch langfristig zu behalten.

Ihre Aussage war in sich schlüssig und überzeugend. Erinnerungslücken hat sie ehrlich benannt und sich z. T. selbst korrigiert. Sie war nachvollziehbar verärgert über den ganzen Vorgang, zeigte aber keine Belastungstendenzen gegenüber der Beklagten.

b)

Aus den Vernehmungen der weiteren Zeugen folgt ein anderes Ergebnis nicht.

Der Zeuge ■■■■■ konnte aus eigener Anschauung Angaben zum streitgegenständlichen Vertragsgespräch nicht machen. Er hatte den Fall nur „zur Nachbearbeitung“ und hat sich angeschaut „was sagt die Kundin, was sagt das Voicefile“. Hierzu bekundete der Zeuge, der den Callcenter-Agenten eigentlich vorgeschriebene Hinweis auf ein gebrauchtes oder refurbished Handy sei im vorliegenden Fall nicht erfolgt. Das Gespräch mit der Zeugin ■■■■■ sei „vollkommen schiefgelaufen“ und entspreche „in keiner Weise unseren Vorgaben“.

Auch der Zeuge ■■■■■ war an dem Vertragsschluss mit der Zeugin ■■■■■ nicht beteiligt und konnte zum Gesprächsinhalt bezüglich der Vertragsverlängerung und des zugesagten iPhones nichts bekunden.

2.

Auch der Unterlassungsantrag zu Ziffer II. ist begründet. Mit diesem Antrag begehrt die Klägerin von der Beklagten es zu unterlassen, die Geltung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu behaupten wie in Anlage K2 geschehen, wenn der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat und vor Abgabe seiner Vertragserklärung nicht auf die Geltung der AGB der Beklagten hingewiesen worden war.

Dieser Anspruch besteht aus §§ 8 Abs. 1 Satz 1, Abs. 3 Nr. 3, 3 Abs. 1, 5 Abs. 1, Abs. 2 Nr. 3 UWG.

Indem die Beklagte in der Auftragsbestätigung gemäß Anlage K2 auf die „derzeit gültigen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ hinweist, suggeriert sie gegenüber der Adressatin des Schreibens, dass die genannten AGB im Verhältnis zur Beklagten gelten würden. Dies ist unwahr und damit irreführend, wenn die Bedingungen gar nicht wirksam in das Vertragsverhältnis einbezogen wurden. Der Verbraucher wird über die Geltung der AGB und damit über Rechte des Unternehmers und den Umfang von dessen Verpflichtungen getäuscht, § 5 Abs. 3 Nr. 3 UWG.

Vorliegend sind die Verkaufs- und Lieferbedingungen der Beklagten tatsächlich nicht gemäß § 305 Abs. 2 BGB wirksam in den Vertrag einbezogen worden. Nach dieser Vorschrift werden AGB nur dann Bestandteil eines Vertrags, wenn der Verwender bei Vertragsschluss auf sie hinweist und der anderen Vertragspartei die Möglichkeit verschafft, in zumutbarer Weise von ihrem Inhalt Kenntnis zu nehmen und wenn die andere Vertragspartei mit ihrer Geltung einverstanden ist.

Diese Voraussetzungen liegen für den telefonischen Vertragsschluss der Zeugin [REDACTED] mit dem Mitarbeiter der Beklagten nicht vor. Es fehlt an einem Hinweis des Mitarbeiters auf die Geltung der AGB ebenso wie an einer rechtzeitigen Kenntnisnahme. Damit konnte die Zeugin [REDACTED] auch nicht mit ihrer Geltung einverstanden sein.

a)

Aus dem Gesprächsprotokoll gemäß Anlage K1 ist ersichtlich, dass die Zeugin [REDACTED] vom Callcenter-Mitarbeiter nicht über die Geltung und den Inhalt von AGB informiert wurde. Geschäfts- oder Tarifbedingungen jeglicher Art waren nicht Thema des protokollierten Gesprächs. Obwohl der Mitarbeiter im Laufe des aufgezeichneten Gesprächs mehrfach die Vertragskonditionen nennt, erwähnt er AGB nicht. Am Ende heißt es abschließend „So jetzt hier, Vertragsverlängerung wird dann ab 13.07.2024 um 24 Monate vereinbart und Sie sind damit einverstanden?“ Es gibt hingegen laut Protokoll nicht die Frage nach einer Kenntnisnahme oder dem Einverständnis mit AGB.

Hierzu passend hat die Zeugin [REDACTED] in ihrer Vernehmung bekundet, worüber in dem Telefonat gesprochen wurde: tarifliche Dinge, verschiedene Smartphones, Farbe Polar, die Zuzahlung. Sie erinnere, „dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen, Tarifbedingungen usw. der Callcenter-Mitarbeiter nicht erwähnt hatte.“ Über rechtliche Dinge sei nicht gesprochen worden. Dies ist glaubhaft, denn es passt zum Inhalt des Protokolls. Die Zeugin hatte auch diesbezüglich keine Belastungstendenz gegen die Beklagte. Sie hatte sich im Nachgang nicht wegen des AGB-The-

mas an die Klägerin gewandt, sondern allein wegen des gebrauchten Handys. Die E-Mail mit den Vertragsunterlagen hat sie nach eigenen glaubhaften Angaben erst später erhalten bzw. zur Kenntnis genommen; wann genau, konnte sie nicht mehr erinnern.

Die fehlende Erwähnung der AGB im Verkaufsgespräch ebenso wie das fehlende Einverständnis der Verbraucherin wird auch durch die Aussagen der beiden weiteren Zeugen nicht widerlegt. Weder der Zeuge [REDACTED] noch der Zeuge [REDACTED] konnten zum tatsächlichen Gesprächsverlauf des Callcenter-Agenten mit der Zeugin [REDACTED] etwas bekunden. Der Zeuge [REDACTED] hat lediglich ausgesagt: „Dieses Gespräch entspricht tatsächlich in keiner Weise unseren Vorgaben.“ Der Zeuge [REDACTED] hat wiederum angegeben, die vorvertraglichen Infos bekomme der Kunde nach dem Gespräch. Beide Zeugen haben damit auch die Behauptung der Beklagten, die Zeugin [REDACTED] habe die AGB während des Telefonats per E-Mail übersandt bekommen, nicht bestätigen können.

Damit steht zur Überzeugung des Gerichts fest, dass die Zeugin im Telefongespräch nicht auf die AGB hingewiesen worden ist. Da sie diese jedenfalls erst nach dem Gespräch zur Kenntnis genommen hat, konnte sie sich denklogisch nicht vor Abgabe ihrer mündlichen Vertragserklärung mit den AGB einverstanden erklären. Die AGB sind damit nicht gemäß § 305 Abs. 2 BGB wirksam in den Vertrag einbezogen worden. Die Bezugnahme in der Auftragsbestätigung gemäß Anlage K2 ist damit irreführend, denn die Beklagte spiegelt eine Rechtslage vor, die so nicht existiert.

b)

Damit kommt es auf den – nicht nachgelassenen, weil nicht auf neuen Klägervortrag oder gerichtliche Hinweise replizierenden, sondern neuen Sachvortrag enthaltenen – Schriftsatz der Beklagten vom 23.07.2026 nicht an. Er führt nicht zu einer anderen Bewertung und erfordert nicht die Wiedereröffnung der mündlichen Verhandlung. Denn selbst wenn das „Customer Care Tool“ der Beklagten dem Mitarbeiter bestimmte Schritte wie die Versendung der vorvertraglichen Informationen an den Kunden und die Frage, ob die Vertragsverlängerung wie besprochen eingebucht werden kann, vorsieht, so hat sich der Callcenter-Agent im vorliegenden Fall offensichtlich nicht an diese Leitlinien gehalten. So hat er insbesondere gerade nicht die Bestätigung der Kundin eingeholt. Damit kann es dahinstehen, wann die E-Mail mit den Vertragsunterlagen an die Zeugin [REDACTED] versendet wurde.

3.

Schließlich ist auch der Zahlungsantrag zu Ziffer III. der Klage begründet.

Der Anspruch auf Erstattung der geltend gemachten Abmahnkosten beruht auf § 13 Abs. 3 UWG, nachdem die Klägerin die Beklagte mit Anwaltsschreiben vom 14.05.2025 (Anlage K 4) berechtigt abgemahnt wurde.

4.

Die Kostenentscheidung folgt aus § 91 Abs. 1 ZPO, die Entscheidung zur vorläufigen Vollstreckbarkeit aus § 709 ZPO.

Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen die Entscheidung kann das Rechtsmittel der Berufung eingelegt werden. Die Berufung ist nur zulässig, wenn der Wert des Beschwerdegegenstands 1.000 Euro übersteigt oder das Gericht des ersten Rechtszuges die Berufung im Urteil zugelassen hat.

Die Berufung ist binnen einer Notfrist von **einem Monat** bei dem

Hanseatisches Oberlandesgericht Hamburg
Sievekingplatz 2
20355 Hamburg

einzulegen.

Die Frist beginnt mit der Zustellung der vollständigen Entscheidung, spätestens mit Ablauf von fünf Monaten nach der Verkündung der Entscheidung.

Die Berufung muss mit Schriftsatz durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt eingelegt werden. Die Berufungsschrift muss die Bezeichnung der angefochtenen Entscheidung und die Erklärung enthalten, dass Berufung eingelegt werde.

Die Berufung muss binnen zwei Monaten mit Anwaltsschriftsatz begründet werden. Auch diese Frist beginnt mit der Zustellung der vollständigen Entscheidung.

Gegen die Entscheidung, mit der der Streitwert festgesetzt worden ist, kann Beschwerde eingelegt werden, wenn der Wert des Beschwerdegegenstands 300 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



Für die Richtigkeit der Abschrift
Hamburg, 20.08.2026

■■■■■ JAng
Urundsbeamtin der Geschäftsstelle