

von Mag. iur Christoph Engel

Grenzenloser Verbraucherschutz: In unterschiedlichen Sprachen abgefasste Informationen sind unzulässig!

Wer in Deutschland Verbrauchern Online-Dienstleistungen anbietet, muss auch sämtliche relevanten Informationen in deutscher Sprache bereithalten bzw. versenden. So entschied das Landgericht Essen im Rechtsstreit um Flugbuchungen, die im Internet in deutscher Sprache offeriert worden. Die ungarische Fluggesellschaft, die dieses Angebot online gestellt hatte, verschickte die Buchungsbestätigung und die Fluginformationen jedoch auf Englisch (vgl aktuell [LG Essen, Urt. v. 31.05.2012, Az. 44 O 77/10](#)).

Der ungarische Billigflieger WizzAir bietet auf seiner Webpräsenz unter dem Label WIZZ Flüge zu osteuropäische Destinationen an - und zwar auf Deutsch. Für den süddeutschen Markt interessant wären bspw. Angebote von Memmingen nach Kiew oder Bukarest. Unter dem Tab "Flug buchen" ist eine Buchung komplett in deutscher Sprache möglich.

Dann allerdings endeten wohl die Deutschkenntnisse der Gesellschaft - laut Sachverhalt des Urteils waren sämtliche nach der Buchung verschickten Unterlagen in englischer Sprache abgefasst. Auf der Website wurde hierauf jedoch nicht hingewiesen.

Dieses Verhalten verstößt jedoch gegen das europäische Verbraucherschutzrecht, weshalb es vom LG Essen als rechtswidrig erkannt wurde (vgl. LG Essen, Urt. v. 31.05.2012; mit weiteren Nachweisen):

"Nach Artikel 246 § 3 Nummer 4 EGBGB hat [der Anbieter] den an einer Buchung interessierten Kunden darüber zu informieren, in welchen Sprachen eine Buchung erfolgen kann. Bietet [der Anbieter] - wie hier - schlüssig an, die Buchung auch in deutscher Sprache vorzunehmen, hat sie dem Buchenden Kunden auch alle nachfolgenden Informationen in deutscher Sprache zur Verfügung zu stellen, wenn sie dem Kunden nicht vor der Buchung mitteilt, dass mit einer Buchungsbestätigung und weiteren Fluginformationen nur noch in einer anderen Sprache gerechnet werden kann [...]"

Diese Regelung gilt natürlich nicht nur für Flugbuchungen, sondern für den elektronischen Geschäftsverkehr im Ganzen. Wer sich also innerhalb der EU an Verbraucher in anderen Mitgliedsstaaten wendet und sich dabei deren Sprache bedient, sollte auch in dieser Sprache kommunizieren können - oder deutlich darauf hinweisen, in welchen Sprachen ein Vertragsschluss erfolgen kann.

Autor:

Mag. iur Christoph Engel

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)