

## Schadensersatz bei Internetausfall ? ARAG Experten über Schadensersatzansprüche bei Ausfall der Internetverbindung



ARAG Tower und Umgebung

© ARAG

**Dank unserer Internetverbindungen sind wir immer informiert, mit dem Rest der Welt verbunden und immer erreichbar. Nicht nur unser Berufsleben hat sich dadurch verändert, auch aus dem Privatleben ist das Internet kaum noch wegzudenken. Da ist es ein echter Eingriff ins Privatleben eines jeden Internetnutzers, wenn die Datenautobahn plötzlich gesperrt ist. Aber kann der Verbraucher in so einem Fall Ansprüche gegen seinen Internetprovider geltend machen? ARAG Experten nennen die rechtlichen Fakten.**

### **Schadensersatz bei anhaltendem Internetausfall**

Es gibt immer wieder Fälle, in denen Internetnutzer über Wochen und Monate keinen Zugriff auf das Internet haben. Obwohl die Wiederherstellung der Internetverbindung auf sich warten lässt, werden die Kunden aufgefordert, die monatlichen Gebühren zu bezahlen. Doch ARAG Experten können aufgebrachte Internetkunden beruhigen: Der Bundesgerichtshof (BGH) kam bereits im Jahr 2013 zu dem Schluss, dass ein Internetanschluss auch für private Nutzer eine zentrale Bedeutung hat.

Im zugrunde liegenden Fall hatte ein Privatmann geklagt. Sein Provider hatte einen Fehler bei der Tarifumstellung gemacht. In der Folge konnte der Kunde zwei Monate lang Internet, Festnetztelefon und Telefax nicht nutzen. Er schaffte sich ein Handy an und informierte seine Umgebung über die neue Mobilnummer. Dann verlangte er von seinem Provider neben der Übernahme seiner Mehrkosten Schadensersatz, weil er über Wochen keine Internetverbindung gehabt hatte. Die angefallenen Mehrkosten bekam er bereits von der Vorinstanz zugesprochen, wegen des Schadensersatzes ging er bis vor den BGH.

Der gab ihm im Hinblick auf den Internetanschluss Recht: Die Nutzbarkeit des Internets sei – so die Richter – ein Wirtschaftsgut, dessen ständige Verfügbarkeit seit längerer Zeit auch im privaten Bereich für die eigenwirtschaftliche Lebenshaltung typischerweise von zentraler Bedeutung ist. Dem Grunde nach sprachen sie dem Kunden daher einen Schadensersatzanspruch zu. Anders sah es allerdings für den Nutzungsausfall bei Fax und Telefon aus. Der Ausfall des Telefaxes wirke sich bei Privatleuten nicht signifikant aus und den fehlenden Festnetzanschluss könne der Kunde mithilfe des Mobiltelefons kompensieren (Az.: III ZR 98/12).

### **Praxistipp:**

Recht auf Schadensersatz besteht im Ergebnis also immer dann, wenn ein Internetanschluss über einen längeren Zeitraum nicht genutzt werden kann und die Ursache dafür der Anbieter eindeutig alleine zu verantworten hat. Kurzzeitige Unterbrechungen sind hingegen normal. Störungen und kurze Netzausfälle müssen Nutzer in Kauf nehmen. Nur wenn über mehrere Wochen kein funktionierendes Netz zur Verfügung steht und kein Ersatz beschafft werden kann, kann der Kunde Schadensersatz verlangen. Auch zusätzlich entstandene Kosten können eingefordert werden. Große Summen sind laut ARAG Experten allerdings nicht zu erwarten. Laut BGH kann der Kunde einen Betrag verlangen, der sich nach den marktüblichen, durchschnittlichen Kosten richtet, die in dem betreffenden Zeitraum für die Bereitstellung eines Internet-Anschlusses mit der vereinbarten Kapazität ohne Telefon- und Faxnutzung angefallen wären. Konkret heißt das: Mehr als das, was der gebuchte Internetanschluss im Monat kostet, kann nicht verlangt werden. Wer eine Pauschalgebühr zahlt, muss zudem den Anteil für Telefon und andere Dienste herausrechnen.

### **Pressekontakt:**

Brigitta Mehring  
Telefon: 0211 / 963 - 2560  
Fax: 0211 / 963 - 2025  
E-Mail: [brigitta.mehring@arag.de](mailto:brigitta.mehring@arag.de)

### **Unternehmen**

ARAG  
ARAG Platz 1  
40472 Düsseldorf

Internet: [www.arag.de](http://www.arag.de)

### **Über ARAG**

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden in Deutschland auch attraktive, bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand in den Bereichen Komposit, Gesundheit und Vorsorge. Aktiv in insgesamt 17 Ländern – inklusive den USA und Kanada – nimmt die ARAG zudem über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren

Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Mit 3.800 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,7 Milliarden €.