

Bezirksgericht Hochdorf

Hohenrainstrasse 8

6280 Hochdorf

Fall Nr. 1B3 13 34

Winterthur, 22. Oktober 2013

KLAGE IM VEREINFACHTEN VERFAHREN
(NACH ART. 243 ZPO)

Kläger 1:

Name/Firma: **RENÉ SEEBERGER**.....

Strasse: IM GEISSACKER 21

PLZ/Ort: **CH-8404 WINTERTHUR**.....

Tel.-Nr.: 052 XXXXX

Kläger 2:

Name/Firma: **MARGRIT SEEBERGER**

Strasse: ROUTE DES-CHENES 10.....

PLZ/Ort: **CH-1082 CORCELLES-LE-JORAT**

Tel.-Nr.: 021 XXXXXX

Kläger/in

gegen:

Name/Firma: **HOST EUROPE SUISSE AG**

Strasse: TECHNOPARK@ LUZERN D4 PLATZ 4 -.....

PLZ/Ort: **CH-6039 ROOT LÄNGENBOLD**.....

Host Europe Suisse AG

<http://www.hosteurope.ch>

Präsident des Verwaltungsrates, Patrick Pulvermüller, p.pulvermueller@hosteurope.ch (in D)

VR: Sascha Sandi, Verwaltungsrat, 041 450 5858 s.sandi@hosteurope.ch

VR: Marius Brem, Verwaltungsrat, (Anwaltsbüro in Kriens) Luzernerstrasse 51A, 6010 Kriens

Tel 041 318 4060 brem@anwaelte-kriens.ch

VR: Thomas Vollrath

Beklagter

Rechtsbegehren

Schadenersatzforderung

1. Die beklagte Partei hat dem Kläger Schadenersatz zu bezahlen im Umfang von Fr. 30'000.- für Umtriebe, wegen nicht erbrachten Leistungen, wegen Hosting Vertragsbruch und unrechtmässigem Sperren von Daten, sowie geschäftliche Einbussen wegen Nichtverfügbarkeit von Webseiten sowie für die Umtriebe und Datenwiederbeschaffung wegen forciertem Wechsel zu einem anderen Webseiten-Hoster.
2. Die beklagte Partei hat dem Kläger die Webhosting Vertragsgebühren ab 01.06.2013 zurück zu erstatten.
3. Die beklagte Partei hat dem Kläger Zinskosten zu 5% ab 20.06.2013 für den Schadenersatz zu bezahlen.
4. Alles unter Kosten- und Entschädigungsfolgen zu Lasten des Beklagten.

Formelle Angaben

1. Das Schlichtungsverfahren vor dem Friedensrichteramt Hochdorf hat stattgefunden am 13.08. 2013 (ohne positives Ergebnis)
2. Protokoll der Schlichtungsverhandlung siehe Beweismittel BM206.
3. Urkunde: Klagebewilligung Fall –Nr. FRH 13 148, datiert 2. 09. 2013 siehe Beweismittel 209 (BM209)
4. Der Streitwert beträgt Fr. 30'000.00.

Einführung / Übersicht

(Anmerkung Beweismittel werden mit **BMxx** abgekürzt)

Seit 1998 (über 15 Jahren) BM151 unterhält der Kläger mehrere Webdomänen welche im Laufe der Zeit bei verschiedenen Web Providern (Hostern) untergebracht sind und welche die Daten dem Internet zur Verfügung stellen. Nebst Webseiten werden auch die E-Mail Postfächern von den Hostern verwaltet. Der Kläger unterhält eine eigene Domäne (Top-Info.ch) und erstellt, verwaltet oder betreut als Informatik-Dienstleister zwischen 10 bis 20 Domänen für Kunden, vorwiegend Hundezüchter und zugehörige Vereine und Produktlieferanten, sowie vereinzelt auch andere Domänen (Arlino, Coiffitif). Die ungefähre Datenmenge beträgt: 18'000 Dateien davon 14'000 Bilder. BM154 und BM158.1 bis 4.

Die nachstehenden Domänen waren unter Web175 beim Angeklagten gehostet.

/www.arlino.ch	/www.cocker-american.ch
/www.bichons.ch	/www.havaneser.ch
/www.chats-chiens.ch	/www.top-info.ch
/www.coton.ch	/www.bichon-bolognese.ch
/Dog.Top-Info.ch	/www.bichon-havanais.ch
/www.havanese-club.ch	/www.Coiffitif.ch
/www.havanese-fanclub.ch	Ev. weitere Domänen
/www.cocker.ch	Alle Pop3 Mailserver

Im Jahr 2006 fand ein Wechsel zu dynamic-net.ch statt. BM152
Zuordnung des Namens Web175 auf dem Server.

Im Juli 2012 wurden die Kunden (inklusive Kläger) informiert, [...*wird aus dynamic-net.ch AG jetzt die Host Europe Suisse AG.*].
Anlässlich dieses Schrittes wurden keinerlei Vertragsänderungen oder veränderte AGBs dem Kläger kommuniziert! BM153

Begründung

Summarium / Index

1	Beschädigung von Kundendaten (Kompromittierung) - Verletzung der Sorgfaltspflicht weil kein Virens Scanner auf der Infrastruktur des Beklagten aktiv ist	5
2	Nicht-Reagieren auf Viren-Bedrohung. Damit wurde weiterer Schaden beim Kläger verursacht. Völlig unprofessionelle resp. falsche Ratschläge	5
2.1	HostEurope wird sofort detailliert per Email informiert.....	5
2.2	Die Kläger reparieren die kompromittierten Dateien umgehend	6
2.3	Der Beklagte geht nicht auf die spezifische Situation ein - fehlende Professionalität - nach 6 Tagen	6
2.4	Unsinnige Empfehlungen des Beklagten.....	6
2.5	Vertragsbruch: Die vertraglich versprochene Telefonunterstützung und der Helpservice wurden nicht erbracht.....	7
2.6	Email Anfrage für Telefongespräch dauert 11 Tage / kein positiver Entscheid.....	7
2.7	Email Virenwarnung/Hilfeanforderung 6 Tage lang nicht beantwortet	8
2.8	Servicenummer 0800 669966 nicht funktional.....	8
2.9	Keine Antwort auf Email Sperrung Webseite.....	8
2.10	Tel. Support 0800 669966 und 041 455 5910 tagelang nicht funktional	8
2.11	Selbst Verwaltungsrat kann nichts bewegen	8
2.12	Servicenummer 0800 669966 nicht funktional.....	8
2.13	Email an VR-Präsident und Verwaltungsrat bewirken nichts.....	8
2.14	Immer nur 5 Minuten lang Musik unter der Servicenummer.....	9
2.15	Virenbefall in Deutschland – fehlender Support bemängelt.....	9
2.16	.. dass der Support total überlastet ist	9
3	Vertragsbruch: Kommunikation unterbrochen während Wochen	9
3.1	Während über 12 Tagen ist Beklagter telefonisch nicht erreichbar.....	9
3.2	Email mit Virenalarm wird 6 Tage lang nicht beantwortet.....	9
4	Unrechtmässiges Sperren und Zurückhalten von Daten des Klägers sowie fortgesetztes Zurückhalten (Sperrung) von Kundendaten (Web175)	10
4.1	Kläger hat alle Massnahmen vor der Sperrung umgesetzt.....	10
4.2	Übergeordnete Stelle Switch bestätigt Virenfreiheit der Domänen	10
4.3	Web175 virenfrei ab 03.06.2013.....	10
4.4	Kläger Infrastruktur ist mit Virenscannern geschützt	11
4.5	Kläger informiert den Beklagten umgehend nach Websperrung	11
4.6	Beklagter verlangt nicht nachvollziehbare Aktionen	11
4.7	Beklagter sperrt virenfrees Web für 14 Tage	11
4.8	Beklagter verlangt sofortige Aktivierung des Web175.....	11
4.9	Kunden des Klägers erleiden Schaden wegen Websperrung	12
4.10	Der Kläger verliert Kunden wegen gesperrten Postfächern und Domänen.....	12
5	Postfächer	13
6	Notwendige Massnahmen.....	14
6.1	Transfer aller Domänen und E-Mail-Konten zum neuen Webprovider.....	14
6.2	Kündigung des Vertrages mit dem Kläger	14
7	Willkürliche Sippenhaft beim Sperren von unbeteiligten Domänen	14
8	Vertragsbruch: Verhindern des E-Mail Verkehrs, Vernichten von Kundendaten	15
9	Vertragsbruch: Die vertraglich abgemachte Hauptleistung wird nicht mehr erbracht.	15
10	Fahrlässige Geschäftsführung.....	16
10.1	Analyse E-Mails des Beklagten (Erwiderung Sühneverhandlung)	16
10.2	E-Mail des Beklagten bezüglich Rechnung fehlerhaft	18
10.3	Rechnungen des Beklagten ab der Stange und falsch.....	18
10.4	Mitteilung des Beklagten ab der Stange und nicht kundenspezifisch.....	18

Detailbegründung

1 Beschädigung von Kundendaten (Kompromittierung) - Verletzung der Sorgfaltspflicht weil kein Virens Scanner auf der Infrastruktur des Beklagten aktiv ist

Die Daten des Klägers, welche entsprechend dem Vertrag dem Beklagten anvertraut waren, wurden nicht dem heutigen Stand entsprechend geschützt. Auf Grund der Vernachlässigung der Sorgfaltspflicht sind die Daten des Klägers vom Virus Trojan:JS/BlacoleRef.CZ.3 im Zeitraum Mai 28, 2013 ab 15:59 bis 16:29 Uhr infiziert / kompromittiert worden.

Der Virus JS/BlacoleRef.CZ ist bereits seit 2012 einschlägig bekannt und Virens Scanner erkennen ihn problemlos.

Der Beklagte hat es unterlassen seine Server mittels Virens Scanner zu schützen. Die Daten der Schweizer Kunden sind zusammen mit den Deutschen Kunden gelagert. Jedenfalls hatte der Beklagte bereits April 2012 eine Vireninfection auf seinem Server, welche im Internet dokumentiert ist. BM155 und BM156.

Recherchen ergaben, dass der Server des Beklagten kurz vor dem 16.05.2013 von Viren befallen wurde, insbesondere so die Domäne eines anderen Kunden www.appenzellersennenhunde.ch. BM161 und BM162.

Dass Virens Scanner bei Hostern nicht unüblich sind beweist die Aussage von Switchplus.ch auf Anfrage am 19. 07. 2013: [*Wir bieten keinen Virenschutz für das Mailprogramm an, jedoch haben wir Spamfilert bereits eingerichtet. Zusätzlich besteht auf den Server einen Virenschutz.*] BM71.

Klar ist, dass der Virus nicht vom Kläger eingeschleppt wurde. René Seeberger hat zur fraglichen Zeit und 2 – 3 Tage davor das Web175 nicht besucht. Das kann der Beklagte aus seinen Zugriffslogdateien ersehen. Margrit Seeberger's PC Infrastruktur wird von einem professionellen IT-Service gewartet. Auf diesen PCs ist das Virenschutzprogramm Microsoft Security Essentials installiert. Zudem wurde die Infrastruktur am nächsten Tag nach der gemeldeten Vireninfection nochmals überprüft und kein Virenbefall beim Kläger 2 festgestellt.

2 Nicht-Reagieren auf Viren-Bedrohung. Damit wurde weiterer Schaden beim Kläger verursacht. Völlig unprofessionelle resp. falsche Ratschläge

2.1 HostEurope wird sofort detailliert per Email informiert

Am 29.05.2013 um 09:34 wird R.Seeberger (WebMaster für Web175) von Google informiert, dass die Webseiten der Domäne www.Top-Info.ch mit Malware infiziert sind. BM2

Nach Überprüfung von Web175 durch R. Seeberger wird am Abend ein E-Mail an den Kläger versandt, (BM3) mit einer detaillierten Beschreibung des Virus, Typ des Virus, der befallenen Domänen und Dateien, etc. Insbesondere auch mit der Aufforderung: [*Bitte teilen Sie uns mit, wie wir den Virus auf Ihrem Server wieder los werden.*]

HostEurope antwortet nicht auf dieses E-Mail.

2.2 Die Kläger reparieren die kompromittierten Dateien umgehend

In der Zwischenzeit vom 29.05.2013 bis ca. 31.05.2013 repariert der Kläger (2 Personen) den Schaden. Die kompromittierten Dateien werden auf dem Server gelöscht und durch intakte Kopien ersetzt. Kontrolle durch Switch wird angefordert.

2.3 Der Beklagte geht nicht auf die spezifische Situation ein - fehlende Professionalität - nach 6 Tagen

Am 04.06.2013 - also 6 Tage später - antwortet der Angeklagte endlich per Email (BM11) und droht mit Deaktivierung von Web175. Zudem beantwortet das E-Mail nicht die spezifisch gestellten Fragen sondern enthält nur allgemeines, inadäquates und unnützes Geschreibe.

Der Kläger hat den Beklagten über den Virenbefall informiert, damit beweist die Aussage vom Beklagten *[Leider haben wir Hinweise von verschiedenen externen Stellen bez. Ihres kompromittierten Webhostings erhalten.]* dass, er das E-Mail des Klägers nicht kontextspezifisch beantwortet hat, und somit effiziente Hilfeleistung nicht erbringen konnte.

2.4 Unsinnige Empfehlungen des Beklagten

Des weitern schlägt der Beklagte vor *[Sämtliche! Daten, Datenbanken und Postfächer löschen]*. Dazu ist anzumerken:

- ▶ dass das Web175 keine Datenbanken enthält
- ▶ dass die Postfächern gemäss Beklagtem virengeschützt sind und daher die Daten nicht kompromittiert sind
- ▶ dass es nicht zumutbar ist, ca. 18'000 Dateien zu vernichten.

Völlig unprofessionell ist die Empfehlung auch, weil der Virus:

- ▶ keine Bilddateien befällt
(Der Kläger hostet ca. 14'000 Bilder was etwa 75% aller Dateien ausmacht und etwa 90% des totalen Datenvolumens)
- ▶ einfache Webseiten wie Textdateien, PDF-Dateien, etc. nicht befällt
- ▶ nur Dateien, welche Javacode (Javascript) enthalten befällt. (daher der Name JS/BlacoleRef).

Diese Kenntnisse bezüglich des Virus sollte man von einem professionellen Webhoster erwarten können und der Beklagte hat diese Information zur Lösung des Problems nicht an den Kläger weitergegeben. Damit hat der Angeklagte bewusst den Arbeitsaufwand beim Kläger erhöht.

Zudem ist festzuhalten, dass der Beklagte den Virusbefall ermöglicht hat, demzufolge auch er verantwortlich ist, den Schaden zu beheben. Webhoster - welche mit der nötigen Sorgfalt eines Kaufmanns operieren - erstellen Backup Kopien der Kundendaten und es liegt in der Verantwortung des Beklagten, die kompromittierten Daten aus dem Backup wieder herzustellen. Dieser Vorgang kann auf dem Server in wenigen Minuten bewerkstelligt werden, aber alle Daten über das Netz wieder hochzuladen dauert bei diesem Umfang (18'000 Dateien) einige Tage.

Direkt fahrlässig ist der Lösungsvorschlag alle E-Maildaten zu löschen, da die Maildaten geschützt sind. Gemäss Vertrag ist der E-Mail Bereich durch den Kaspersky® Virenschutz des Angeklagten geschützt. BM157

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass schlussendlich weniger als 40 genau definierte Dateien vom Virus befallen wurden. Hätte der Beklagte sofort auf das erste E-Mail des Klägers professionell geantwortet, hätte der Kläger mit viel weniger Zeitaufwand die Säuberungsaktionen zur Vermeidung von weiterem Schaden vornehmen können, welche eigentlich der Kläger hätte durchführen sollen.

2.5 Vertragsbruch: Die vertraglich versprochene Telefonunterstützung und der Helpservice wurden nicht erbracht.

Gemäss dem geltenden Dienstleistungsvertrag zwischen Kläger und Beklagten wurden im Juli 2012 die folgenden Vertragsbestandteile nochmals bekräftigt und verpflichten den Beklagten:

a) Kostenloser Support

Unser Service-Team ist Ihr erster Ansprechpartner bei Fragen zu Produkten und Services von HostEurope BM157

und

b) Wir helfen wenn Ihre Webseite oder ein Serverdienst einmal nicht erreichbar ist (auf Internetseite www.hosteurope.ch/unternehmen/kontakt)

und

c) Als Kunde von Dynamic-NET haben Sie jederzeit das Recht auf kostenlosen Support (Hilfe) BM159

2.6 Email Anfrage für Telefongespräch dauert 11 Tage / kein positiver Entscheid

Am 06.06.2013 fragt Margrit Seeberger per E-Mail für eine passende Zeit an, wann Tel 0800 669 966 oder 041 4555 910 beantwortet wird um Problem besprechen zu können. BM13. Dieses Verfahren wurde notwendig, da der Angeklagte Telefonanrufe seit einer Woche nicht mehr entgegennahm.

Am 17.06.2013 antwortet der Beklagte auf die E-Mail Anfrage vom 06.06.2013 - also nach 11 Tagen. BM30. Der Angeklagte bestätigt die Dienstleistung nicht zur Zeit erbringen zu können [*Derzeit kommt es jedoch zu aussergewöhnlich vielen Anfragen, weshalb Sie diese Antwort verspätet erhalten*].

Und auch hier wieder eine schnelle Standardantwort; Standardtext ohne eingehen auf das Problem. Nämlich die Frage nach [*Kunden-Benutzername ...web175..*]. Bereits in der Anfrage des Klägers wurde die Referenz Web175

angegeben. Der Angeklagte wusste also genau worum es ging, insbesondere, wenn ein Web gesperrt ist.

Der Beklagte konnte im E-Mail keinen Zeitpunkt für telefonischen Support nennen, konnte also die Dienstleistung gemäss Vertrag und Webseite <https://www.hosteurope.ch/unternehmen/kontakt> nicht erbringen.

2.7 Email Virenwarnung/Hilfeanforderung 6 Tage lang nicht beantwortet

Am 29.05.2013 R. Seeberger sendet E-Mail an den Kläger. BM3

Am 04.06.2013 antwortet der Angeklagte per Email - also 6 Tage später. BM11

Somit Support zu jeder Zeit gemäss Vertrag BM159 nicht erbracht.

2.8 Servicenummer 0800 669966 nicht funktional

31.05.2013 nachmittags der Kläger R Seeberger versucht mehrmals HostEurope unter Servicenummer 0800 669966 zu erreichen. Telefon wird nicht beantwortet. Kein BM8 vorhanden.

2.9 Keine Antwort auf Email Sperrung Webseite

03.06.2013 um 17:33 der Kläger R Seeberger sendet ein E-Mail an den Beklagten (BM10), bemängelt fehlende Hilfe und Unterstützung, weist auf das Problem hin, dass Switch die Webseite sperrt. Keine Antwort auf dieses E-Mail. Der vertraglich vereinbarte Support wurde vom Beklagten nicht erbracht (siehe unter 2.5).

2.10 Tel. Support 0800 669966 und 041 455 5910 tagelang nicht funktional

06.06.2013 ab 15:24 der Kläger R. Seeberger versucht den Beklagten telefonisch zu kontaktieren (unter Tel. Support 0800 669966 und 041 455 5910). Es wurde wiederholt versucht bis um 16:30, jedoch ohne Erfolg, Telefonanrufe wurden nicht entgegengenommen. BM14

2.11 Selbst Verwaltungsrat kann nichts bewegen

06.06.2013 ca. 16:45 der Kläger R. Seeberger kontaktiert einen Verwaltungsrat des Klägers - Herr Marius Brem - um Servicesupport von Host Europa zu erhalten. Herr Brem bestätigt, dass er selber Kontaktprobleme mit der Firma hatte, verspricht aber die Firma zu kontaktieren. BM15. Jedoch keine Reaktion am nächsten Tag vom Beklagten.

2.12 Servicenummer 0800 669966 nicht funktional

08.06.2013 14:20 der Kläger R Seeberger versucht mehrmals HostEurope unter Servicenummer 0800 669966 zu erreichen. Telefon wird nicht beantwortet. BM20

2.13 Email an VR-Präsident und Verwaltungsrat bewirken nichts

08.06.2013 14.45 der Kläger R Seeberger sendet ein E-Mail an den Präsident der beklagten Firma - Herr Pulvermüller - und beklagt, dass nun seit 9 Tagen kein telefonischer Kontakt mit der Supportstelle des Beklagten möglich ist. Mit Kopien an Herr Sascha Sandi, Verwaltungsrat, sandi@HostEurope.ch. BM22.

10.06.2013 Standardantwort vom Beklagten, kein Eingehen auf den spezifischen Fall. Unklare Verhältnisse mit Ticketnummer. Wirkliche Hilfe wird keine erbracht. BM26

2.14 Immer nur 5 Minuten lang Musik unter der Servicenummer

11.06.2013 09:24 bis 09:30 der Kläger R Seeberger versucht den Kläger unter Servicenummer Tel 0800 669966 zu erreichen. Telefon wird nicht beantwortet, nur Musik für 5 Minuten. Kein BM25

2.15 Virenbefall in Deutschland – fehlender Support bemängelt

Ähnliches Problem eines anderen Kunden in Deutschland bezüglich schlechten Services nach Virenbefall. BM155 und BM156.

2.16 .. dass der Support total überlastet ist

Ein Webhoster in Deutschland, welcher Host Europe seit 2007 (bis 2013) kennt und dessen Service benutzt, sagt aus:

[...Vor einiger Zeit habe ich Host Europe noch uneingeschränkt empfohlen. Inzwischen bin ich enttäuscht, was aus dem Provider geworden ist. Früher hilfreicher Support, inzwischen habe ich das Gefühl, dass der Support total überlastet ist. Auch die Technikprobleme häufen sich. Auf meine Beschwerde hin hat leider niemand reagiert.] Richard Sirch Mai 2013 BM163

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der Beklagte nicht in der Lage war den vertraglich versprochenen Support weder per Supporttelefon noch via E-Mail zu erbringen. Dadurch ist dem Kläger ein Schaden entstanden, es musste zusätzliche Zeit für die Kontaktaufnahme aufgewendet werden und bedingt durch die fehlende Hilfestellung musste in einem mühsamen Lernprozess mit übermäßigem Zeitaufwand das Problem – welches durch den Beklagten verursacht wurde und auch von ihm hätte behoben werden sollen – vom Kläger selber gelöst werden.

3 Vertragsbruch: Kommunikation unterbrochen während Wochen

Der Beklagte versagte vollkommen bezüglich vertragsgemässer Kommunikation.

3.1 Während über 12 Tagen ist Beklagter telefonisch nicht erreichbar

Vom 31.05.2013 bis zum 11.06.2013 konnte der Beklagte telefonisch nicht erreicht werden; also während mindestens 12 Tagen. BM8 und BM20.

Durch dieses Verhalten des Beklagten wurde der Kläger in einer äusserst schwierigen Situation (Web175 und E-Mail Konten gesperrt) gebracht. Enorme Zeitaufwände waren nötig, um die Situation (ohne jegliche Hilfe) zu meistern.

3.2 Email mit Virenalarm wird 6 Tage lang nicht beantwortet

Auf ein am 29.05.2013 an den Beklagten gesendetes E-Mail (BM3) wird bis zum 04.06.2013 nicht geantwortet. BM11. Also 6 Tage lang nicht. Der gemäss Vertrag

versprochene Support wurde nicht rechtzeitig erbracht, speziell in Anbetracht der geschäftsbedrohenden Lage, welche dem Beklagten wohl bekannt war.

4 Unrechtmässiges Sperren und Zurückhalten von Daten des Klägers sowie fortgesetztes Zurückhalten (Sperrung) von Kundendaten (Web175)

Am 05.06.2013 ab ca. 13:48 sperrte der Beklagte das Web175 ohne vorherige Rückfrage. Infolge hat der Kläger ab diesem Datum keinen Zugriff mehr auf seine Daten und seine Postfächer. BM12

Diese Aktion des Beklagten erfolgte absolut grundlos und willkürlich. Der grosse Schaden ist durch diese Aktion entstanden.

Am 04.06.2013 sendet der Beklagte ein Mail an den Kläger und erwähnt beiläufig die Deaktivierung des Hostings (Web175). Dazu erwähnt er mögliche Massnahmen welche der Kläger durchführen sollte um die Sperrung zu verhindern. BM11

4.1 Kläger hat alle Massnahmen vor der Sperrung umgesetzt

Das E-Mail (BM11) zeigt, dass der Beklagte die früheren an ihn gesandten E-Mails - welche die bereits unternommenen Massnahmen des Klägers beschreiben - nicht gelesen oder verstanden hat. Daraus geht nämlich klar hervor, dass der Kläger bereits alle Massnahmen unternommen hat und von dritter, unabhängiger professioneller Seite kontrollieren liess. Das Web175 war lange vor der willkürlichen Sperrung wieder virenfrei und für die Sperrung bestand absolut keine Veranlassung.

Am 30.05.2013 um 15:43: Das Zugangs-Passwort zu Web175 wird vom Kläger R. Seeberger on-line geändert. Info an M. Seeberger. Der Beklagte kann das anhand seines Serverlogbuches verifizieren. Kein BM4.

4.2 Übergeordnete Stelle Switch bestätigt Virenfreiheit der Domänen

Am 31.05.2013 um 10:39: Die übergeordnete Domänenverwaltungstelle Switch informiert M. Seeberger per Email, dass nach Überprüfung bei den Domänen www.Top-Info.ch und www.Coton.ch keine schädliche Software gefunden wurde. BM7.0 und BM7.1

Am 31.05.2013 um 13:23: Die übergeordnete Domänenverwaltungstelle Switch informiert M. Seeberger per Email, dass nach Überprüfung bei der Domäne www.havanese-club.ch keine schädliche Software gefunden wurde. BM7.2

Am 31.05.2013 nachmittags versucht der Kläger mehrmals den Beklagten unter Servicenummer 0800 669966 zu erreichen um über die eingeleiteten Massnahmen und den Fortschrittsgrad zu informieren. Das Telefon wird nicht beantwortet.

Am 03.06.2013 wurde von Switch nochmals ein Virus (Wiederinfektion) in der Domäne www.chats-chiens.ch gefunden. Dieser Virusbefall wurde vom Kläger umgehend um 17:10 bereinigt. BM9.

4.3 Web175 virenfrei ab 03.06.2013

Ab dem Datum 03.06.2013 17:11 ist das Web175 virenfrei. Siehe 4.2

4.4 Die Kläger Infrastruktur ist mit Virenscannern geschützt

Am 29. resp. 30. Mai 2013 wurde die Infrastruktur des Klägers (Client-PCs) überprüft, dabei wurde keine Virusinfektion festgestellt, ebenso wurde bei der anschließende Säuberungsaktion das richtige Funktionieren der installierten Virenscanner bestätigt.

Der Kläger hat lange vor der Mitteilung des Beklagten alle relevanten Massnahmen durchgeführt und die kompromittierten Dateien im Web175 nachweisbar entfernt. Ebenso hat der Kläger alles Zumutbare unternommen um diesen Sachverhalt dem Beklagten zu kommunizieren, was jedoch wegen dem fehlenden Service beim Beklagten nicht zu 100% möglich war.

4.5 Kläger informiert den Beklagten umgehend nach Websperrung

Am 06.06.2013 (nach der Websperrung) teilt der Kläger dem Beklagten die Situation detailliert per Email mit und fordert sofortige Reaktivierung des Web175 und der Postfächer. BM16 und BM18.

Das E-Mail BM18 zeigt ganz klar und eindeutig, dass der Kläger dem Beklagten die durchgeführten Massnahmen mitgeteilt hat und die Webseiten virenfrei sind.

Der Kläger kontaktiert den Verwaltungsrat des Beklagten BM15.

4.6 Beklagter verlangt nicht nachvollziehbare Aktionen

Nicht nachvollziehbar ist diese Aufforderung des Beklagten:

Per Email fordert der Beklagte, *[Bitte bestätigen Sie uns schriftlich, dass Sie die relevanten Bereiche (Daten, Datenbanken, FTP-Benutzer und Mailpostfächer) nach der Sicherung per FTP von Ihrem Webhosting entfernen bzw. reparieren werden.]*. BM17. **Dabei ist das Web175 gesperrt und der Kläger hat keinen Zugriff mehr.**

4.7 Beklagter sperrt virenfrees Web für 14 Tage

Im gleichen Email (BM17) – obwohl dem Beklagten die Virenfreiheit des Web175 seit nun über 3 Tagen bekannt ist – insistiert er, dass das Web175 mindestens 14 Tage gesperrt bleibe; inklusive den nicht betroffenen E-Mail Postfächern.

Dieses Vorgehen des Beklagten ist absolut vertragswidrig und muss so nicht hingenommen werden. Ohne Rückfrage, ohne Abklärung des aktuellen Sachverhaltes werden Vertragsleistung zum Schaden des Klägers einfach ausgesetzt.

Aus diesem Grund halten die Kläger das Sperren der Webseite und des Mailervers für völlig willkürlich und im höchsten Grade geschäftsschädigend.

4.8 Beklagter verlangt sofortige Aktivierung des Web175

Mit E-Mail vom 07.06.2013 verlangt der Kläger sofortige Reaktivierung des Web175 und weist darauf hin, dass alle Bedingungen erfüllt sind. BM19. Der Kläger setzt dem Angeklagten einen Termin 10.6.2013 12:00 Uhr bis zu dem das Web175 wieder aktiv sein muss.

4.9 Kunden des Klägers erleiden Schaden wegen Websperrung

Aufgrund der Nichtverfügbarkeit des Webservers und der Postfächer musste der Kläger sofort handeln (ab 06.06.2013) und folgende Aktionen wurden ihm aufgezungen, um weiteren Schaden bei ihm und bei seinen Kunden zu verhindern und um folgenden Bedrohungen zu begegnen:

Anmeldungen waren nicht mehr möglich für:

- ◆ Swiss Havanese Club www.havanese-club.ch
 - ◆ Nationale Hundausstellung am 29.06.2013 (BM62)
 - ◆ Nationaler Clubshow am 30.06.2013
 - ◆ Havanesertreffen am 07.07.2013
 - ◆ Swiss Havanese Fanclub www.havanese-fanclub.ch
 - ◆ Familien Fanclubtreffen am 07.07.2013
-
- ▶ Der Kunde www.Coifftif.ch (Damencoiffeur) konnte Kundenreservierungen nicht mehr bewerkstelligen und ihm drohte ein Umsatzverlust. Dieser Kunde deponierte inzwischen beim Kläger eine Schadenersatzforderung von CHF 3'500.-. BM58.1 und BM58.2
 - ▶ Für diesen Kunden musste eine neue Domäne www.Coiftif.ch gekauft und beim neuen Hostler installiert werden um wieder funktionieren zu können. (wegen fortgesetzten Google Virenwarnungen und später Sperre durch den Beklagten)
 - ▶ Buchbestellungen bei www.Arlino.ch waren nicht mehr möglich
 - ▶ Antiquitätenbestellungen bei www.Top-Info.ch/Antik waren nicht mehr möglich
 - ▶ Beim Schweizerischen Hundclub für Havanaser SCS/SKG www.Havanese-Club.ch können Aktionen wie Wurfmeldungen, Welpenanmeldungen, Ankörung, Züchertafel, Mitteilungen, etc. nicht mehr durchgeführt werden.

4.10 Der Kläger verliert Kunden wegen gesperrten Postfächern und Domänen

Der Kläger verlor:

- ◆ den Kunden mit der Domäne www.cocker.ch
- ◆ den Kunden mit der Domäne www.chats-chiens.ch

5 Postfächer

Der Beklagte sperrte alle Postfächer grundlos. Das, obwohl sie gemäss Vertrag vom Beklagten durch seinen Virenschoner automatisch geschützt waren. Kasperski Virenschutz. BM157. Der Kläger sowie seine Kunden standen plötzlich und ohne Vorwarnung ohne Kommunikation da. Dies betraf u.a.

yy.xxxxxxxxxxxxxx-Info.ch	Welcome@Arlino.ch
y.xxxxxxxxx-Info.ch	Info@cocker.ch
yy.xxxxxxxxx.ch	Info@chien.ch
Spam@Top-Info.ch	Info@chiens.ch
races-naines@Top-Info.ch	Antik@Top-Info.ch
Havanese-fan@Top-Info.ch	

Aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Postfach R.Seeberger musste ein neues Postfach re.seeberger@xxxx.ch organisiert werden.

Anschliessend mussten ca. 15 Emailkorrespondenten bezüglich der neuen Email-Adresse Re.Seeberger@xxxx.ch avisiert werden.

In weiteren Schritten musste u.a. bei den folgenden Diensten die Benutzerdaten revidiert werden:

Bankkonto	Yahoo
www.wechselstube.ch	www.7-forum.com
Ricardo, hier besonders kompliziert, da das Ändern einer E-Mailadresse nur bei einer funktionierenden (alten) E- mailadresse direkt möglich ist !	Skype
Ebay 2 Konten	Der Landbote
Switch	NZZ
Swisscom	www.digitec.ch
	Musiker-board.de
	www.conrad.ch
	und weitere

6 Notwendige Massnahmen

Postfächer ändern gemäss vorangehendem Abschnitt

Sofort nach Sperrung von Web175 wurden ca. 6 Webanbieter evaluiert und schliesslich wurde der Hoster Swissplus am 08.06.2013 ausgewählt.

6.1 Transfer aller Domänen und E-Mail-Konten zum neuen Webprovider

Ab 11.06.2013 Einrichten der Domänen bei Swissplus und Hochladen der Dateien. Einrichten der neuen E-Mail Postfächer.

Avisieren der E-mailkorrespondenten bezüglich Email Adressenwechsel zurück zu ursprünglichen Adressen, Benutzerdaten bei Dienstleistern wieder zurückprogrammieren.

Ab 12.06.2013 alle Email Konten der Kunden neu konfigurieren. Support der Kunden bei Einstellen der POP3 Mailservern auf ihren PCs.

Ab 29.05.2013 wurden von Margrit Seeberger etwa 95 E-Mails eingehend auf ein E-mailkonto bei Bluewin beantwortet, alles Anfragen und Beschwerden wegen nicht möglichem Zugang zu den Webseiten aus Web175. Webseiten wurden zu Beginn auch durch Google blockiert.

Nach Bereinigung der Dateien mühsame Verhandlungen mit Google, um Sperren durch Google wieder aufzuheben. Zieht sich bis August hin, z.B. coiffitif.ch BM59.

6.2 Kündigung des Vertrages mit dem Kläger

Ein Weiterführen des Dienstleistungsvertrages mit dem Beklagten war dem Kläger nicht mehr zuzumuten, insbesondere auch, da der Beklagte sich nicht nur unprofessionell sondern auch äusserst unhöflich in (den seltenen) E-Mails benahm. So beginnt das E-Mail vom 10.06.2013 im Wesentlichen mit der Einleitung: [*"Bitte lesen Sie unsere E-Mails genau"*]. BM23 Dies, nachdem der Beklagte offenbar kein einziges vom Kläger an ihn gerichtetes E-Mail je sorgfältig gelesen, geschweige denn beantwortet hat. BM24.

7 Willkürliche Sippenhaft beim Sperren von unbeteiligten Domänen

Der Kläger bewirtschaftet im Web175 diverse Domänen von mehreren unabhängigen Kunden. Diese Kunden sind Eigentümer der Domäne sowie der darin eingebrachten Webseiten und Daten.

Der Vertrag zwischen Kläger und dem Beklagten war speziell auf diese Situation ausgelegt, nämlich mehrere Domänen – in diesem Fall bis zu 20 – einzeln verwaltet vom Kläger im Web175. Diese Unabhängigkeit der Domänen ist untermauert durch die Tatsache, dass jede Domäne separat beim Beklagten angemel-

det werden musste und er dann das Aufschalten/Aktivieren dieser Domäne unter seiner alleinigen Kontrolle bewerkstelligte.

Der Begriff Web175 ist administrativer Natur und er ist der übergeordnete Sammelbegriff für alle Domänen eines Kundenvertrages – ohne materielle Attribute. Die Dateien selber eines Web sind nicht zusammenhängend in einem physikalischen Bereich auf den Speicherplatten beim Beklagten gespeichert, sondern sie verteilen sich mit den Daten anderer Webs willkürlich vermischt über eine oder mehrere Speicherplatten (Harddisks) im Standort Höst, Deutschland.

Der Beklagte hat mit der indiskriminierten Sperrung aller Domänen des Webs175 (Sippenhaft) geschäftsschädigend auf die Besitzer von Domänen eingewirkt, welche nicht vom Virus betroffen waren. Dieses Vorgehen des Beklagten (vermutlich auch rechtlich unstatthaft, da es in die Eigentumsrechte Dritter und deren Verfügbarkeit über ihre eigene Webseite eingreift) hat zusätzlichen Schaden für den Kläger verursacht, da auch unbeteiligte Domänen wegen Nichtverfügbarkeit transferiert werden mussten.

So war zum Beispiel die Domäne www.bichon-bolognese.ch nie vom Virus betroffen und wurde trotzdem gesperrt. Auch klar warum: weil die Dateien innerhalb dieser Domäne in der fraglichen Zeit keinen Javacode enthalten haben. (<http://ch.saferpage.de/bichon-bolognese>) BM160

8 Vertragsbruch: Verhindern des E-Mail Verkehrs, Vernichten von Kundendaten

Der Kläger hat vertragswidrig alle Emailserver des Klägers gesperrt und so den Emailverkehr unterbunden.

Alle eingegangenen und gespeicherten Emails auf dem Server sind für den Kläger und seine Kunden nicht mehr zugänglich und somit vernichtet.

9 Vertragsbruch: Die vertraglich abgemachte Hauptleistung wird nicht mehr erbracht.

Der Kläger hat vertragswidrig das Hosting der Webseiten im Web175 eingestellt.

10 Fahrlässige Geschäftsführung

10.1 Analyse E-Mails des Beklagten (Erwiderung Sühneverhandlung)

Die Analyse des Emails des Beklagten vom 23.08.2013 (BM207) zeigt in erschreckender Weise die Fahrlässigkeit des Beklagten auf.

Pos	Aussage Beklagter	Antwort des Klägers
1	Wie Sie wissen, kam es zu Meldungen , dass die Internetseite mit Malware infiziert war.	Der Kläger hat als erster den Beklagten per E-mail vom 29.05.2013 detailliert informiert BM3
2	Wir waren daraufhin verpflichtet, die Seite zu sperren...	Der Beklagte hätte konsequenterweise das Web175 am 30.5.2013 sperren müssen – und nicht 7 Tage später..
3	Sie teilten weder mit, welche Art Malware Sie gefunden hatten, noch welche Massnahmen Sie genau ergriffen hatten, um diese zu entfernen.	Der Kläger hat als erstes, bereits mit Email vom 29.05.2013 detailliert und genau über den Virus informiert. BM3. - Er hat den Namen des Virus genannt, - er hat die Signatur angegeben, - er hat ein Beispiel einer infizierten Seite angegeben, und - er hat sogar den Suchcode für den Virus <!--0c0896--> mitgeteilt. Aus dem Email des Klägers ist klar ersichtlich, dass der Kläger genügend Kenntnisse über den Virus hatte, um ihn auch entfernen zu können. Dass nur die Massnahme „Löschen selektiver Dateien und neu Hochladen“ sinnvoll war, war von Anfang an klar.
4	Auch auf mehrfache Nachfrage teilten Sie uns keine Details mit.	Der Beklagte konnte nicht mehr kontaktiert werden. Telefone wurden nicht angenommen, E-mails werden nicht erwidert.
5	Auch nach dem Umzug Ihrer Internetseite ist diese bis zum heutigen Tag noch bei Google und Firefox als gefährlich eingestuft. Es darf also durchaus bezweifelt werden, ob die von Ihnen ergriffenen Massnahmen tatsächlich ausreichend waren.	Diese Aussage ist schlechthin ein Winkelzug eines Advokaten und dient nur dazu die Glaubwürdigkeit des Klägers zu unterminieren. (üble Nachrede) Der Beklagte kann keinen Beweis einer aktuellen Webseite auführen. Fachleute wissen, dass in den Caches noch monatelang alte Webseiten herumgeistern. Es gilt was die Fachstellen festgestellt haben und die Bestätigungen liegen vor von Switch, dass die Seiten virenfrei waren. Dann soll der Beklagte das BM18 studieren, da meldet das Google Chrome seine Webseite kis.hosteurope.ch als „NICHT VERTRAUENSWÜRDIG“ Auch BM59 zeigt, dass es bei Google bis zu 5 Wochen dauern kann, bis eine gesperrte Seite wieder freigegeben wird.
6	...woher Sie den Betrag von 200 SFr / Stunde nehmen.	Es dürfte auch dem Beklagten bekannt sein, dass IT-Stundenkosten / Rechtsanwaltsstunden sich heute üblicherweise in diesem Bereich bewegen.

7	So haben Sie den Zeitaufwand dafür geltend gemacht, dass Sie über den Befall informiert wurden und....Ihre Arbeit der Virenentfernung bezahlen sollen.	Es ist erwiesen, dass die Hardware/Software des Beklagten bereits vor dem 16.05.2013 infiziert war BM161 und BM162 und wegen Nachlässigkeit (kein Virens Scanner) auch das Web des Klägers infiziert hat. Den Schaden hat der Beklagte verursacht und darum will der Kläger für die zusätzlichen Umtriebe entschädigt werden.
8	Abschließend weisen wir Sie darauf hin, dass Sie bei einem eventuellen Gerichtsverfahren für sämtliche Punkte die Beweise erbringen müssten. Dies umfasst, dass Sie die Viren entfernt haben und uns hierüber entsprechende konkrete Nachweise erbracht haben.	Der Beklagte hat während der Schlichtungsverhandlung in Hochdorf am 13. 08.2013 eine Kopie der detaillierten Aufstellung der Beweismittel freundlicherweise vom Kläger erhalten. (daraus wurde auch vom Beklagten zitiert) Er hätte in der Zwischenzeit genügend Zeit gehabt, die zahlreichen aufgeführten Emails, welche an Host Europe gesandt wurde zu studieren. Daraus wäre klar hervorgegangen, dass die Beweismittel vorliegen. Nur Einschüchterungsversuch.
9	Sie tragen außerdem vor, dass Ihnen Kunden verloren gegangen waren. Dass es Ihnen nach Ihrem bei uns gebuchten Vertrag überhaupt nicht erlaubt war, Dritten Domains, Subdomains oder ähnliches zu vermieten	Da irrt der Angeklagte aber gewaltig. Bereits beim ersten Hoster den wir hatten, und auch bei Dynamic-Net im Jahre 2006 galt ein Vertrag, der ausdrücklich vorsah, dass wir bis zu 20 Domänen für unsere Kunden betreiben können. Genau auf dieses Bedürfnis hin war das Servicepaket zugeschnitten. Der Beklagte hat Dynamic-Net übernommen, und damit auch diesen Vertrag.

cont.

10.2 E-Mail des Beklagten bezüglich Rechnung fehlerhaft

Auf Ersuchen des Klägers willigte der Beklagte ein, den Servicevertrag für das Hosting von Web175 ab 01.07.2013 aufzulösen und den unbenutzten Anteil der Jahresprämie zurück zu vergüten.

Am 20.09.2013 verschickt er ein Email an den Kläger mit dem Wortlaut:

[NEU: Ihre Rechnung Online, Rechnungs-Nr. 16103260 vom 20.09.2013 ... ab sofort stellen wir Ihnen neben der üblichen Briefrechnung Ihre Rechnung auch per E-Mail zu.]....BM166

und

[Ihrem Kundenkonto wird der Gesamtbetrag von 131.80 CHF gutgeschrieben. Idealerweise benutzen Sie dazu den Zahlschein.]

Dies, obwohl der Vertrag aufgelöst wurde und kein Kundenkonto mehr besteht. Es zeigt, dass Kunden vom Beklagten nicht seriös betreut werden.

10.3 Rechnungen des Beklagten ab der Stange und falsch

Am (ca.) 02.10.2013 verschickt der Kläger eine Rechnung 16103260 mit Gutschrift Betrag und dem Wortlaut [„ Der Gesamtbetrag wird Ihrem Kundenkonto gutgeschrieben und automatisch mit den nachfolgenden Rechnungen verrechnet“] BM165

Dies, obwohl kein Vertrag mehr besteht und es keine nachfolgenden Rechnungen mehr gibt.

Dies beweist, dass beim Kläger weitgehend nach dem Motto „Einfach am Computer Knopf drücken - Standard Mitteilung einsetzen – keine kundenspezifische Leistung erbringen – abschicken“ vorgegangen wird.

10.4 Mitteilung des Beklagten ab der Stange und nicht kundenspezifisch

Am 19.09.2013 verschickt der Kläger ein E-Mail bezüglich Kündigung des Vertrages mit dem Passus: *[Sofern Sie eine Erstattung der Gebühren wünschen, bitten wir Sie, uns schriftlich eine Bankverbindung mitzuteilen, an die diese erfolgen kann.]* BM164.

Dies, obwohl bereits im Kündigungsschreiben (BM61) ganz klar vom Kläger kommuniziert wurde:

[Wir fordern Sie auf, die dadurch zuviel bezahlten Beträge – gemäss Rechnung vom 20.März 2013, Rechnung 15536840 – Betrag Fr. 196.35 - zeitlich anteilmässig ab Datum 1. Juli 2013 umgehend zurück zu erstatten.

Kontoinformation xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

Dies beweist, dass der Beklagte die Briefe nicht genau liest. Und drei Mitteilungen sendet, obwohl eine korrekte genügen würde.

Verzeichnis der Beweismittel

Siehe Beilage „Fall Nr. FRH 13 148 Beweismittel“

bestehend aus einer Zusammenstellung (Excel Tabelle), welche auch die Zusammenstellung für den Streitwert enthält sowie

den einzelnen Beweismitteln, nummeriert von 1 bis ca. 210, wobei nicht alle Nummern vergeben sind.

Mit freundlichen Grüßen

René Seeberger
Winterthur

Margrit Seeberger
Corcelles-le-Jorat

Beilagen:

Exemplare:

2-fach „Klageschrift Seeberger-HostEurope“

2-fach History / Beweismittel-Liste

Anmerkung: Persönliche Daten wurden z.Teil verändert.