

Fall: _____

1. Geschädigte

Herr René Seeberger Im Geissacker 21 8404 Winterthur Schweiz
Re.Seeberger@BlueMail.ch 052 246 0 642

und

Frau Margrit Seeberger (spricht deutsch)
Vers-chez-les-Chênes 1082 Corcelles-le-Jorat, Schweiz
021 903 5209 / 079 679 3986 MargritBSeeberger@bluewin.ch

2. Schadenverursacher

Host Europe Suisse AG
<http://www.hosteurope.ch>
TECHNOPARK@ LUZERN
D4 Platz 4 - 6039 Root Längenbold - Switzerland
HR-Nr.: CH-100.3.784.817-8 (Kanton Luzern) - MWSt.-Nr.: 613 724
Telefon: 0800 66 99 66 (innerhalb der Schweiz) , auf Webseite ch: 041 455 5910
- Fax: +41 41 450 48 48 - 041 450 58 58 Service Nummer

Präsident des Verwaltungsrates, Patrick Pulvermüller, p.pulvermueller@hosteurope.ch (verm. 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

3. Gegenstand des Problems

Die Geschädigten beziehen seit 2006 Serviceleistung vom Schadenverursacher. Er betreibt das Webhosting für mehrere Domänen der Geschädigten:

Die nachstehenden Domänen sind unter Web175 beim Schadenverursacher gehostet.

/www.arlino.ch	/www.havaneser.ch
/www.bichons.ch	/www.top-info.ch
/www.chats-chiens.ch	/www.bichon-bolognese.ch
/www.coton.ch	/www.bichon-havanais.ch
/www.top-info.ch/dog	Ev. weitere Domänen
/www.havanese-club.ch	
/www.havanese-fanclub.ch	Alle Pop3 Mailserver

Am 28. Mai 2013 wird die Serverinfrastruktur des Schadenverursachers infiziert vom Java Script Virus "JS/BlacoleRef.CZ.20". Dabei werden ab ca. 16:00 auch die Daten der Geschädigten mitbetroffen.

Die Geschädigten haben auf eigene Rechnung ihre Daten repariert resp. ersetzt und Web175 ist seit 31. Mai 2013 10:39 soweit feststellbar (von Switch bestätigt) virenfrei.

Der Schadenverursacher hat **am 5. 6.2013** Host Europe blockiert Web175 und verhindert den Zugang zur Web 175, zu allen Domänen und zu allen E-Mail Konten (Pop3 Server).

Die Geschädigten haben keinen Webauftritt mehr und können E-Mails weder senden noch empfangen.

Die Geschädigten haben keinen Zugriff mehr auf ihre Daten (Webseiten, Bilder, Filme, etc)

4. Klage auf Beseitigung des Zustandes und Schadenersatzforderung

Die Beschädigten fordern:

1. Die Geschädigten verlangen, dass das Web 175 sofort wieder aktiviert wird (Sperrung aufheben)
2. Die Geschädigten verlangen Schadenersatz vom Schadenverursacher, wobei der Betrag im Bereich Fr. 20'000 – 50'000 noch genauer zu beziffern ist.

Die Beschädigten werfen dem Schadenverursacher vor:

3. Vertragsbruch: Die vertraglich abgemachte Leistung wird nicht mehr erbracht.
4. Vertragsbruch: Die versprochene Telefonunterstützung und Hilfeservice wird nicht erbracht.
5. Vertragsbruch: Kommunikation unterbrochen während über einer Woche
6. Unprofessionelles Führen des Geschäftes, kein Virenschanner auf der Infrastruktur des Schadenverursachers
7. Nicht-reagieren auf Viren-Bedrohung. Damit wurde weiteren Schaden verursacht.
8. Verletzung der Sorgfaltspflicht.
9. Beschädigung von Kundendaten
10. Ev. weitere

5. History / Beweismittel

28. Mai 2013 ab 15:59 Uhr bis 16:29 Uhr ev. weiter infiziert der Java Script Virus "JS/BlacoleRef.CZ.20" die Webdateien unter Web175. bei Host Europe in Root/CH
29. 6. 2013 um 09: 34 wird Seeberger (Webmaster für Web175) von Google informiert, dass Webseiten mit Malware infiziert sind.
29. 5. 2013 nachmittags sendet Seeberger ein E-M an Host Europe, informiert über die Infektion und bittet um Anweisungen für das weitere Vorgehen.
30. 5. 2013 um 15: 43 Uhr Zugangs-Passwort zu Web175 wird von Seeberger geändert
30. 5. 2013 Das Web 175 wird vom Geschädigten von Viren befreit und repariert.
30. 5. 2013 ab diesem Datum wird Seeberger weiters von Switch und Google auf die infizierte Webseite aufmerksam gemacht (zum Teil aber alte Meldungen) .
31. 5. 2013 10:39 **Switch informiert Seeberger, dass nach Überprüfung www.Top-Info.ch keine schädliche Software aufweist.**
31. 5. 2013 nachmittags, Seeberger versucht mehrmals Host Europe unter Servicenummer 0800 669966 zu erreichen. Telefon wird nicht beantwortet.
3. 6. 2013 um 17:10 wurde eine einzige Virusstelle mithilfe von Switch gefunden und bereinigt. **Ab diesem Termin ist Web175 virenfrei.**
3. 6. 2013 17:33 sendet Seeberger ein E-Mail an Host Europe, bemängelt fehlende Hilfe und Unterstützung, keine Kommunikation möglich
4. 6.2013 12.22 Host Europe sendet E-mail Bittet die um Beseitigung der Viren, droht Hosting zu deaktivieren.. (Dies als Antwort auf unser E-mail vom 25.9.2013)
5. 6.2013 Host Europe blockiert Web175 und verhindert den Zugang zur Webseite 175, allen Domänen und E-Mail Konten.
Letztes erhaltenes E-Mail: Mittwoch, 5. Juni 2013 13.48 von order@microspot.ch (an Re.seeberger@Top-Info.ch)
6. 6. 2013 ab 15:24 Uhr Seeberger versucht Host Europe telefonisch zu kontaktieren. (0800 669966 und 041 455 5910) Es wurde wiederholt versucht bis um 16:30, jedoch ohne Erfolg, Telefonanrufe wurden nicht entgegengenommen.
6. 6. 2013 ca. 16:45 Seeberger kontaktiert Verwaltungsrat der Host Europe, Herr Marius Brem, um Zugang zu Host Europa zu ermöglichen.
Herr Brem bestätigt, dass er selber Kontaktprobleme mit Firma hatte, verspricht Firma zu kontaktieren.
(Keine Reaktion am nächsten Tag)
6. 6. 2013 17:22 sendet Seeberger ein EMAIL an Host Europe, meldet, dass Virus entfernt wurde. Meldet, dass Switch am 31.05.2013 virusfrei bestätigt hat.
6. 6. 2013 17:51 Host Europe sendet ein E-Mail, verlangt das Viren entfernt werden. Irgendwelche Arbeiten am Web175 sind unmöglich, da das Web 175 gesperrt ist.
Sperrung web175@epsilon.ibone.ch aufgrund von MALWARE / PHISHING #HE-DE:33de93c7a34339250#
6. 6. 2013 18:57 sendet Seeberger ein EMAIL an Host Europe, verlangt, dass Web 175 sofort wieder aktiviert wird

Seeberger versus Host Europe Suisse AG

7. 6. 2013 20:38 sendet Seeberger ein EMAIL an Host Europe, verlangt, dass Web 175 sofort wieder aktiviert wird, weist nochmals daraufhin, dass alle Bedingungen erfüllt worden sind.
8. 6. 2013 14:20 Seeberger versucht Host Europe unter Servicenummer 0800 669966 zu erreichen. Telefon wird nicht beantwortet.
8. 6. 2013 14:30 Web175 ist immer noch blockiert.
8. 6. 2013 14:45 Host Europe Suisse AG / Patrick Pulvermüller wird informiert per E-Mail, Anklage eröffnet
Kopien an Sascha Sandi, Verwaltungsrat, 041 450 5858 s.sandi@Host Europe.ch
11. 6. 2013 09:24 - 09:30 Servicenummer 0800 669966 wird automatisch beantwortet, Musik für 5 Minuten, keine Person antwortet.
12. 6. 2013 09:00 Web175 ist immer noch blockiert.

Stand: 12.6.2013 09:00

Ende