



BUNDESPATENTGERICHT

29 W (pat) 263/02

(AktENZEICHEN)

Verkündet am
8. Dezember 2004

...

BESCHLUSS

In der Beschwerdesache

...

betreffend die Markenmeldung 300 25 643.4

hat der 29. Senat (Marken-Beschwerdesenat) des Bundespatentgerichts auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 8. Dezember 2004 unter Mitwirkung der Vorsitzenden Richterin Grabrucker, des Richters Baumgärtner und der Richterin Fink

beschlossen:

Die Beschwerde wird zurückgewiesen.

G r ü n d e

I.

Die Wortmarke

Customer Case Routing

soll für die Dienstleistungen der

Klasse 38: Entgegennehmen, Bereitstellen und Weiterleiten von Daten, Geschäftsvorgängen und Informationen über Telekommunikations- und/oder Datennetzen

Klasse 42: Erstellen von Computer-Telephonie-Integration-Software

in das Markenregister eingetragen werden.

Die Markenstelle für Klasse 38 des Deutschen Patent- und Markenamts hat die Anmeldung mit Beschluss vom 13. August 2002 zurückgewiesen, da die angemeldete Wortfolge in Bezug auf die beanspruchten Dienstleistungen eine nicht unterscheidungskräftige Angabe mit beschreibendem Sinngehalt sei. Der Gesamtbegriff „Customer Case Routing“ werde von den angesprochenen Verkehrskreisen ohne weiteres im Sinne einer „fallbezogenen Wegsteuerung für Kunden“

verstanden. Bezüglich der Dienstleistungen der Klasse 38 bedeute dies einen Hinweis darauf, dass je nach Einzelfall Daten entgegengenommen, bereitgestellt und zu einer bestimmten Stelle weitergeleitet würden. Die in Klasse 42 beanspruchte Dienstleistung könne die Erstellung von Software betreffen, mittels der Computer oder Telefone integriert würden und für Kunden je nach Einzelfall Datenpakete weitergeleitet werden könnten.

Mit ihrer gegen die Zurückweisung gerichteten Beschwerde macht die Anmelderin geltend, dass das angemeldete Zeichen bei der maßgebenden Gesamtbetrachtung die erforderliche geringe Unterscheidungskraft aufweise und nicht Freihaltebedürftig sei. Der Entscheidung der Markenstelle liege eine unzulässige zergliedernde Betrachtungsweise zu Grunde, indem sie von der angeblichen Schutzunfähigkeit der Bestandteile auf die Schutzunfähigkeit des Zeichens in seiner Gesamtheit geschlossen habe. Zutreffend sei zwar die Annahme, dass „customer“ die Bedeutung „Kunde“ habe und „Routing“ im EDV-Bereich für die Ermittlung eines geeigneten Übertragungswegs für Datenpakete in einem Netzwerk stehe. Der Begriff „case“ sei aber nur unvollständig gewürdigt worden. Er habe mehrere Bedeutungen. Auch sei die Aufspaltung des Zeichens in „case routing“ einerseits und „customer“ andererseits einseitig. Insbesondere ergebe sich aus der Internetrecherche der Markenstelle nicht, dass „case routing“ einen eindeutigen und beschreibenden Inhalt habe. Selbst wenn dies für Computerkreise unterstellt werde, führe dies nicht zur mangelnden Unterscheidungskraft. Die angesprochenen Verkehrskreise seien nämlich nicht andere Softwarehersteller, sondern der normale Geschäftsverkehr, dem die Computerfachsprache nicht geläufig sei und der in dem Zeichen daher einen Herkunftshinweis sehe.

Ein Freihaltebedürfnis bestehe nicht, weil die angemeldete Wortfolge in ihrer Gesamtheit keinen beschreibenden Inhalt habe. Das Zeichen sei vielmehr vieldeutig und ohne Produktbezug.

Die Anmelderin und Beschwerdeführerin beantragt,

den Beschluss der Markenstelle für Klasse 38 des Deutschen Patent- und Markenamts vom 13. August 2002 aufzuheben.

An der auf ihren Antrag hin anberaumten mündlichen Verhandlung hat die Anmelderin nicht teilgenommen.

II.

Die zulässige Beschwerde ist in der Sache erfolglos. Der Eintragung des angemeldeten Zeichens steht das Eintragungshindernis der fehlenden Unterscheidungskraft gem. § 8 Abs. 2 Nr. 1 MarkenG entgegen, außerdem besteht ein Freihaltebedürfnis gem. § 8 Abs. 2 Nr. 2 MarkenG.

1. Unterscheidungskraft im Sinne dieser Vorschrift ist die einer Marke innewohnende konkrete Eignung, vom Verkehr als Unterscheidungsmittel für die von der Marke erfassten Waren oder Dienstleistungen eines Unternehmens gegenüber solchen anderer Unternehmen aufgefasst zu werden (st. Rspr.; vgl. BGH GRUR 2003, 1050 – Cityservice, BGH GRUR 2001, 1153, 1154 – antiKALK). Kann einem Zeichen ein für die in Frage stehenden Waren und Dienstleistungen im Vordergrund stehender beschreibender Begriffsinhalt zugeordnet werden oder handelt es sich auch sonst um eine verständliche Wortfolge der deutschen oder einer geläufigen Fremdsprache, die vom Verkehr - etwa auch wegen einer entsprechenden Verwendung in der Werbung - stets nur als solche und nicht als Unterscheidungsmittel verstanden wird, so fehlt ihm die Unterscheidungskraft (BGH GRUR 2001, 1153 antiKALK; BGH WRP 2001, 1082, 1083 – marktfrisch; BGH GRUR 2001, 1043 – Gute Zeiten – schlechte Zeiten; BGH GRUR 2001 1042 – REICH UND SCHOEN; BGH BIfPMZ 2001, 398 - LOOK). Die Un-

terscheidungskraft ist dabei zum einen im Hinblick auf die angemeldeten Waren oder Dienstleistungen und zum anderen im Hinblick auf die beteiligten Verkehrskreise zu beurteilen, wobei auf die mutmaßliche Wahrnehmung eines durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbrauchers der fraglichen Waren oder Dienstleistungen abzustellen ist (EuGH MarkenR 2003, 187ff – Linde, Winward und Rado, Rn. 41; EuGH MarkenR 2004, 116 ff Rn. 50 – Waschmittelflasche). Nach diesen Grundsätzen verfügt die angemeldete Wortfolge nicht über die erforderliche Unterscheidungskraft.

Das Zeichen „Customer Case Routing“ besteht aus drei Wörtern der englischen Sprache. Der erste Bestandteil „Customer“ bedeutet „Kunde“ und gehört zum Grundwortschatz (vgl. Klett, Thematischer Grund- und Aufbauwortschatz Englisch, 1999). Die insoweit von der Markenstelle zu Grunde gelegte Übersetzung stellt die Anmelderin ebenso wenig in Frage wie die von der Markenstelle durch zahlreiche Nachweise belegte Bedeutung von „Routing“ im hier relevanten ITK-Sektor als „Ermittlung des geeigneten Übertragungswegs für ein Datenpaket in einem Netzwerk. Bezüglich des Bestandteils „case“ gehören sowohl die Bedeutung „Koffer“ [(suit)case] als auch „Fall“ zum Grundwortschatz (vgl. Klett, Thematischer Grund- und Aufbauwortschatz Englisch, 1999). Entgegen der Auffassung der Markeninhaberin hat die Markenstelle diesen Begriff zu Recht nur mit „Fall“ übersetzt und gewürdigt. Im Kontext der beanspruchten Dienstleistungen ergibt die Bedeutung „Koffer“ nämlich keinerlei Sinn. Die Internetrecherche belegt vielmehr, dass die Wortverbindung „case routing“ eine einzelfallbezogene Wegsteuerung von Datenpaketen meint, sodass die angemeldete Wortfolge insgesamt wörtlich „Kundenfallwegsteuerung“, bedeutet. Der Bestandteil „case routing“ bleibt unübersetzt, da er sich im relevanten Bereich der EDV als Synonym für eine optimierte Datenweiterleitung eingebürgert hat. Demnach bezeichnet „Customer Case Routing“ schlagwortartig eine optimierte Weiterleitung einzelfallbezogener Daten an die dafür vorgese-

hene Stelle. In der EDV- oder Internet gestützten Kundenbetreuung ebenso wie in der Kundenbetreuung bei Call-Centern, bei der die Dienstleistungen der Anmelderin eine wesentliche Rolle spielen, ist der effektive Umgang mit Kundendaten ein entscheidender Faktor. Hierfür werden Softwareprodukte angeboten, die über die Fähigkeit eines entsprechenden kundenbezogenen Case Routing verfügen (vgl. <http://whitepapers.tmcnet.com> Information an Web+Center; Customer Service Internet Banking Application Suite, insbes. S. 6; Microsoft Business Solutions CRM, insbes. S. 2 und 6; salesforce.com; Clientele IT Service Management). Im Bereich des Kundenbeziehungsmanagement bezieht sich der Begriff „Case Routing“ auf die Lenkung der Kundendaten, auch ohne dass der Zusatz „customer“ ausdrücklich verwendet wird. Das Zeichen wird von den angesprochenen Verkehrskreisen der Gewerbetreibenden auch ohne weiteres im genannten Sinn verstanden. Denn Englisch ist die Fachsprache im EDV-Bereich und soweit die hier relevanten Dienstleistungen auf Grund ihres Zuschnitts für Betriebe in Betracht kommen, verfügen diese über entsprechend geschulte und sachkundige Mitarbeiter. Wie beispielsweise die Beilage e-manager special zur WIRTSCHAFTSWOCHE 50/2004 zeigt, werden bei Geschäftsleuten, die über Investitionen zu entscheiden haben, Kenntnisse in der Informations- und Telekommunikationstechnologie erwartet und es wird z.T. nur noch in englischer Sprache geworben (vgl. u.a. www.elektronik-kompendium.de; www.pse.siemens.at; <http://whitepapers.tmcnet.com>; der Beitrag der Corillian Corporation „Customer Service Internet Banking“; www.itasys.com). „Customer Case Routing“ ist dementsprechend eine den angesprochenen Verkehrskreisen ohne weiteres verständliche sprachregelgerecht gebildete Abwandlung von „case routing“, die die Kundenbeziehung ausdrücklich in den Vordergrund stellt und betont. Das Zeichen weist auf den für den jeweiligen Kunden optimierten Datenfluss im Rahmen effektiver Kundenbetreuung hin und beschreibt somit die Art und die Zweckbestimmung für die Dienstleistungen des Entgegennehmens, Bereitstellens und Weiterleitens von Daten, Geschäftsvorgängen und Informationen über Te-

lekommunikations- und/oder Datennetzen. Bezüglich des Erstellens von Computer-Telephonie-Integration-Software bezeichnet die Wortfolge die spezielle Ausrichtung der Programmierarbeiten. Die angemeldete Marke ist daher wegen ihres im Vordergrund stehenden sachbezogenen Begriffsinhalts nicht als individualisierender Hinweis auf einen bestimmten Geschäftsbetrieb geeignet und nach § 8 Abs. 2 Nr. 1 MarkenG von der Eintragung ausgeschlossen.

2. Des weiteren unterliegt das angemeldete Zeichen dem Eintragungshindernis gem. § 8 Abs. 2 S. 2 MarkenG. Danach ist die Eintragung solcher Marken ausgeschlossen, die nur aus Angaben bestehen, die zur Bezeichnung der Art, Beschaffenheit oder zur Bezeichnung sonstiger Merkmale der Waren oder Dienstleistungen dienen können, wobei ausreichend ist, dass das Zeichen zumindest in einer seiner möglichen Bedeutungen ein Merkmal der in Frage stehenden Waren oder Dienstleistungen bezeichnet (EuGH GRUR Int. 2004, 410 – BIOMILD). Dies ist, wie oben dargestellt, der Fall. Wie die Internetrecherche ergeben hat, wird die angemeldete Wortfolge in ihrer Gesamtheit im Zusammenhang mit einem Produkt von ITAS (ComCenter CC Wissensmanagement für CallCenter - www.itas-sys.com) bereits beschreibend verwendet, um auf einen kundenfalloptimierten Datenfluss hinzuweisen.

Grabrucker

Baumgärtner

Fink

CI