LG Essen: Kontaktformular statt E-Mail-Adresse im Impressum unzureichend

Das LG Essen entschied mit Urteil v. 19.9.2007 (44 O 79/07), dass ein Kontaktformular im Impressum nicht den Pflichten des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG genügt. Vielmehr müsse auch eine E-Mail-Adresse genannt werden. Anderenfalls könnten Wettbewerber im Wege der Abmahnung gegen die fehlende E-Mail-Adresse vorgehen.

Im entschiedenen Fall ging es um die Berechtigung der Abmahnung eines Anbieters, der im Impressum seiner Website weder die Rechtsform seines Unternehmens und die Person des Eigentümers eindeutig bezeichnete noch eine E-Mail-Adresse nannte. Statt dessen fand sich lediglich ein Kontaktformular. Dies sei unzureichend, entschied das LG Essen, und gab dem Abmahner Recht:

“Dem Verfügungsbekl. ist nicht darin zuzustimmen, dass die aus der Druckansicht ersichtliche Gestaltung den Anforderungen des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG genügt. Zwar zeigt die Druckansicht, dass über den Menüpunkt „Kontakt“ eine Seite aufgerufen werden kann, die im oberen Bereich ein Eingabefeld enthält, in welche ein Interessent seinen Namen, seine eigene E-Mail-Anschrift und eine Telefonnummer eintragen soll. Die Kammer geht auch davon aus, dass nach erfolgtem Eintrag über das Feld „Abschicken“ dann eine Verbindung zum Verfügungsbekl. hergestellt wird. Eine solche Gestaltung genügt den Anforderungen des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG indessen nicht.

Dieser verlangt nicht nur technische Vorrichtungen, durch die faktisch eine Verbindung hergestellt wird, sondern „Angaben“, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme ermöglichen. Dies ist typischerweise die E-Mail-Anschrift. Dem Interessenten muss es auch möglich sein, ohne vorheriges Ausfüllen eines Kontaktformulars zu erkennen, auf welche Weise ein elektronischer Kontakt mit dem Verfügungsbekl. möglich ist. Diesen Anforderungen genüge die Gestaltung der Internetseite nicht.”

Bereits vor einiger Zeit hatte der BGH dem EuGH die Frage vorgelegt, ob die Nennung der Telefonnummer im Impressum Pflicht ist:

1. Ist ein Diensteanbieter nach Art. 5 Abs. 1 lit. c der Richtlinie verpflichtet, vor Vertragsabschluss mit einem Nutzer des Dienstes eine Telefonnummer anzugeben, um eine schnelle Kontaktaufnahme und eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zu ermöglichen?

2. Falls die Frage zu 1 verneint wird:

a) Muss ein Diensteanbieter neben der Angabe der Adresse der elektronischen Post vor einem Vertragsschluss mit einem Nutzer des Dienstes nach Art. 5 Abs. 1 lit. c der Richtlinie einen zweiten Kommunikationsweg eröffnen?

b) Bejahendenfalls: Reicht es für einen zweiten Kommunikationsweg aus, dass der Diensteanbieter eine Anfragemaske einrichtet, mit der der Nutzer sich über das Internet an den Diensteanbieter wenden kann, und die Beantwortung der Anfrage des Nutzers durch den Diensteanbieter mittels E-Mail erfolgt?

In der Begründung des BGH (Beschluss v. 26.4.2007, I ZR 190/04) hieß es dazu seinerzeit:

“In der deutschen Rechtsprechung und im Schrifttum ist umstritten, ob die Möglichkeit zu einer unmittelbaren Kommunikation zwingend voraussetzt, dass eine telefonische Kontaktaufnahme eröffnet wird (von der Notwendigkeit der Angabe einer Telefonnummer gehen aus: OLG Köln, GRUR-RR 2005, 24; Fezer/Mankowski, UWG, § 4-S 12 Rdn. 149; Spindler in: Spindler/Schmitz/Geis, TDG, 2004, § 6 Rdn. 25; Aigner/Hofmann, Fernabsatzrecht im Internet, Rdn. 372; Wüstenberg, WRP 2002, 782, 783; Kaestner/Tews,

WRP 2002, 1011, 1013; Ernst, GRUR 2003, 759; Stickelbrock, GRUR 2004, 111, 113; a.A. Härting, DB 2001, 80, 81; Föhlisch in: Hoeren/Sieber, Handbuch Multimedia-Recht (Stand August 2006), Kap. 13.4 Rdn. 127 f.). Auch die Begründung zum Regierungsentwurf des EGG (BT-Drucks. 14/6098, S. 21) sieht es als erforderlich an, dass der Diensteanbieter eine Telefonnummer angibt, um eine unmittelbare Kommunikation zu ermöglichen.

Für diese Ansicht spricht, dass nur telefonisch und nicht per E-Mail oder Telefax eine Kommunikation in Form von Rede und Gegenrede im Sinne eines echten Dialogs möglich ist. Zudem erleichtert die Einrichtung eines Telefonanschlusses dem Nutzer die Kontaktaufnahme, der so nicht allein auf eine schriftliche Kommunikation mit dem Diensteanbieter verwiesen wird.

Andererseits könnten E-Mail, Computer- und Telefax auch den Anforderungen genügen, die an eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zu stellen sind. Entsprechend wird in der Rechtsprechung angenommen, dass neben der E-Mail-Adresse die Angabe einer Telefaxnummer ausreicht (österreichischer OGH, Urt. v. 18.11.2003 - 4 Ob 219/03, MMR 2004, 599, 601 = CR 2004, 684).

Die Notwendigkeit, telefonische Anfragen von Interessenten zu beantworten, würde die Beklagte zwingen, ihr Geschäftskonzept einer Kundenakquisition ausschließlich über das Internet zu ändern. Die Beklagte würde in ihrer Geschäftstätigkeit eingeschränkt, obwohl die Richtlinie 2000/31/EG nach ihren Erwägungsgründen 4 bis 6 gerade auf den Abbau von Hemmnissen, auf die Weiterentwicklung der Dienste der Informationsgesellschaft in der Gemeinschaft und auf die Nutzung der Chancen des Binnenmarktes durch den elektronischen Geschäftsverkehr abzielt.

Zudem würde die Einrichtung eines Telefonanschlusses nicht notwendigerweise eine unmittelbare und effiziente Kommunikation zwischen Nutzer und Diensteanbieter erlauben. Wird die Telefonnummer als Mehrwertdienstenummer eingerichtet, könnten potentielle Nutzer durch die damit verbundenen zusätzlichen Kosten von einer Kontaktaufnahme abgehalten werden. Einschränkungen der Erreichbarkeit in zeitlicher und kapazitätsmäßiger Hinsicht könnten die Kontaktaufnahme erschweren und weitere Reglementierungen erfordern.“

Anders als die Frage, ob eine Telefonnummer enthalten sein muss, ergibt sich die Pflicht zur Nennung der E-Mail-Adresse jedoch unmittelbar aus dem Gesetz. Nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG (Nachfolgevorschrift des § 6 Nr. 2 TDG) ist der Anbieter verpflichtet, folgende Angaben zu machen:

*“Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, **einschließlich der Adresse der elektronischen Post**“*

Der Anbieter muss mindestens eine E-Mail-Adresse angeben, wobei diese zur Vermeidung von unerwünschter Werbung auch in Form einer Grafik erfolgen kann, da praktisch keine Browser mehr verwendet werden, die keine einfachen Grafiken anzeigen können und das Interesse des Anbieters, keine Spam-Mails zu empfangen, überwiegt. Aus diesem Grund kann die Adresse auch unter Verwendung des Wortes „(at)“ statt des „@“-Symbols genannt werden. Jedem Nutzer ist zumutbar, die E-Mail-Adresse abzuschreiben. Das Gesetz verlangt auch keine Ausgestaltung derart, dass der Nutzer durch einen Klick auf die Adresse direkt eine E-Mail versenden kann, d.h. die Angabe muss nicht mit einer „mailto“-Funktion verknüpft werden. Zusätzlich kann eine Telefaxnummer angegeben werden. (cf)

Bildnachweis: Kunertus/shutterstock.com