

LG Bamberg: Händler muss Anfragen in max. 60 Minuten beantworten

☒ Online-Händler müssen zahlreiche Informationspflichten erfüllen. So muss z.B. im Impressum zusätzlich zur e-Mail-Adresse noch die Möglichkeit zur schnellen elektronischen Kontaktaufnahme genannt werden. Das LG Bamberg hat diese Pflicht weiter konkretisiert.

Lesen Sie mehr zu dem Urteil.

Neben der e-Mail-Adresse muss im Impressum eines Online-Shops noch Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit dem Unternehmer ermöglichen, gemacht werden.

Oft wird hierzu die Telefonnummer angegeben. Diese Angabe ist aber keineswegs verpflichtend. Der EuGH (Urt. v. 16.10.2008, C-298/07) hat hierzu festgestellt, dass eine Telefonnummer nicht angegeben werden muss, sofern es auch ein Kontaktformular gibt. Dieses müsse aber bestimmte Voraussetzungen erfüllen:

“Es trifft zu, dass eine elektronische Anfragemaske als unmittelbarer und effizienter Kommunikationsweg im Sinne von Art. 5 Abs. 1 Buchst. c der Richtlinie angesehen werden kann, wenn der Diensteanbieter, wie sich im Ausgangsverfahren aus den Akten ergibt, auf Anfragen der Verbraucher innerhalb von 30 bis 60 Minuten antwortet.”

Entscheidung des LG Bamberg

Vor dem LG Bamberg (Urt. v. 23.11.2012, 1 HK O 29/12) wurde auch diese Frage verhandelt.

Die Antragsgegner hielt auf seiner Website ein Impressum bereit, in dem zwar eine e-Mail-Adresse genannt war, aber sonst keine weitere Möglichkeit bestand, mit dem Unternehmer schnell in elektronischen Kontakt zu treten.

“Ferner geben die Verfügungsbeklagten unter dem Reiter “Rechtliche Informationen des Anbieters” lediglich deren Anschrift und eine E-Mail-Adresse an.

Ein Kommunikationsweg, auf] welchem innerhalb von 60 Minuten Anfragen des Verbrauchers beantwortet werden können, wird nicht angegeben.”

Das Fehlen dieser Angabe sah das LG Bamberg als wettbewerbswidrig an:

“Unstreitig geben sie nur ihre E-Mail-Adresse und die postalische Adresse an, was allerdings einen Verstoß gegen § 5 TMG darstellt.

Nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG müssen Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post erfolgen.

Diese Pflichtangaben müssen einfach und effektiv optisch wahrnehmbar sein. Sie müssen ohne langes Suchen auffindbar sein. Daran fehlt es hier.

*Die Verfügungsbeklagten geben im Impressum nur eine postalische Erreichbarkeit und eine E-Mail-Adresse an. Es wurde von ihnen als Verantwortliche des Telemedienauftritts allerdings unterlassen, eine Möglichkeit anzugeben, mit der eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme **und** eine unmittelbare Kommunikation möglich ist.”*

Dieser Verstoß war auch nicht unerheblich.

Fazit

Leider vermeidet es das Gericht in seiner Entscheidung, Literatur und Rechtsprechung zu zitieren. Daher bleibt unklar, weshalb das Gericht sich auf die genau 60 Minuten festgelegt hat. Nach der zugrunde liegenden EuGH-Rechtsprechung ist die Entscheidung jedoch folgerichtig.

Allerdings bleiben viele Fragen ungeklärt. So ist z.B. weiter unklar, zu welcher Tageszeit diese Antwortzeit realisiert werden kann. Oder reicht ein Auto-Reply auf eine Anfrage via Kontaktformular mit dem Text "Vielen Dank für Ihre Nachricht, wir werden uns zeitnah darum kümmern"? (Auf keinen Fall reicht das Kontaktformular von amazon, wie das LG Wiesbaden – Urt. v. 21.12.2011, 11 O 65/11 – bereits festgestellt hat.)

Das Urteil lässt viele Fragen offen. Es bleibt abzuwarten, ob es zu diesem Thema noch weitere Rechtsprechung geben wird. (mr)

Lesen Sie mehr zum Thema Impressum

Was in einem Impressum stehen sollte

Auch bei Facebook gilt die Impressumspflicht

Der Hinweis „Ich freue mich auf E-Mails“ verstößt gegen Impressumspflicht

Bagatelle: Fehlende Angabe des Vertretungsberechtigten

Kammergericht: Fehlende Angaben im Impressum sind keine Bagatelle