

AG Düsseldorf: Bewertungsaufforderung per Mail ist Werbung

✘ Kundenbewertungen werden für Online-Händler ein immer wichtigeres Marketing-Instrument. Da ist es verständlich, dass Händler viele Bewertungen sammeln wollen, um mit ihnen zu werben. Aber wie erhält man viele Bewertungen? Am besten, man bittet den Kunden darum. Geschieht dies allerdings per Mail, ist für diese Anfrage die ausdrückliche Einwilligung des Empfängers notwendig, wie nun auch das AG Düsseldorf klargestellt hat.

Lesen Sie mehr dazu.

Das AG Düsseldorf (Urt. v. 27.10.2014, 20 C 6875/14) hatte sich mit der Frage zu beschäftigen, ob Feedbackanfragen per Mail Werbung darstellen oder nicht.

Dies ist eine elementare Frage, denn von ihrer Antwort hängt ab, ob man Feedbackanfragen oder eine Bewertungsaufforderung per Mail nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Empfängers einer solchen Anfrage möglich ist oder auch ohne eine solche Einwilligung einfach verschickt werden darf.

Bewertungsaufforderung per Mail ist Werbung

Das Gericht kam – wie auch schon andere Gerichte vor ihm – zu der klaren Einschätzung: Bei solchen Anfragen handelt es sich um Werbung, der Versand per E-Mail ist daher nur rechtlich zulässig, wenn die ausdrückliche Einwilligung des Empfängers vorliegt:

“Umfragen zu Meinungsforschungszwecken lassen sich ohne Weiteres als Instrumente der Absatzförderung einsetzen. Wegen der Tarnung des Absatzinteresses greifen sie sogar noch gravierender in die Rechte des Betroffenen ein.

Ein absatzfördernder Zweck ist bereits auch dann anzunehmen, wenn Verbrauchergewohnheiten abgefragt werden, die im Zusammenhang mit den Produkten oder Dienstleistungen des Auftraggebers stehen.”

Der Kläger in dem Verfahren hatte den Unternehmer sogar ausdrücklich per Mail darauf hingewiesen, dass er weder Werbemails noch Feedbackanfragen wünsche. Dennoch bekam er solche Anfragen.

Darüber hinaus kündigte die Beklagte sogar noch möglicherweise weitere Feedbackanfragen an – und zwar in der gleichen E-Mail, in der sie dem Kläger bestätigte, dass seine Mail-Adresse aus dem Verteiler herausgenommen worden sei. Und tatsächlich erhielt der Kläger zwei Tage später eine Feedbackanfrage.

Fazit

Der Unternehmer handelte hier klar rechtswidrig, die **Abmahnung** war berechtigt. Obwohl ihm mitgeteilt wurde, dass keine Werbemails und Feedbackanfragen gewünscht seien, verschickte er sie trotzdem – und das sogar mit Ankündigung. Online-Händler benötigen für den Versand von Werbung per E-Mail, wozu auch eine Bewertungsaufforderung zählen, ganz klar die ausdrückliche Einwilligung des Empfängers und müssen diese im Streitfall vor Gericht auch nachweisen. Zwar gibt es auch eine Ausnahmvorschrift, nach der **Werbung per Mail auch ohne ausdrückliche Einwilligung** verschickt werden darf, deren Voraussetzungen sind aber extrem eng und eine Bewertungsaufforderung per Mail erfüllt diese Voraussetzungen eindeutig nicht. (mr)