

Ignorierte Newsletter-Abmeldungen können in Spanien teuer werden

✘ Die Zusendung von Newslettern trotz Abmeldung des Kunden ist unzulässig und kann teuer werden. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass dies im Shop tatsächlich eingehalten wird. Dies erfuhren ein bekannter Reiseveranstalter, der in Spanien mit einem Bußgeld von 15.000 Euro geahndet wurde, weil er trotz wiederholter Abmeldungen eines Kunden weitere Newsletter verschickte.

Wie schon berichtet, wenn Sie Newsletter an spanische Kunden verschicken, dürfen Sie dies, wie in Deutschland, nur mit der Einwilligung des Nutzers. Dies bedeutet auch, dass Kunden, die sich von den Newslettern abmelden, tatsächlich keine solchen mehr vom Unternehmen erhalten. Das Sanktionsverfahren Nr. 00327/2015 zeigt, dass Online-Händler, die die Abmeldungen der Nutzer nicht richtig verwalten, mit erheblichen Bußgeldern geahndet werden können.

Ausgangsverfahren

Ein Kunde eines bekannten Reiseveranstalters hatte sich zum Newsletter des Unternehmens durch Ankreuzen einer gesonderten Check-box angemeldet. Daraufhin meldete er sich am 22. und 23. Dezember 2014, sowie am 2. und 5. Januar ab, was viermal vom Unternehmen per E-Mail mit folgendem Text: "Du hast Deine Abmeldung von unserem Newsletter erfolgreich durchgeführt" bestätigt wurde. Trotzdem erhielt der Kunde 21 weitere Newsletter des Unternehmens. Nach den erfolglosen Abmeldungsversuchen entschied sich der Betroffene, die Rechtsverletzungen vor der spanischen Datenschutzagentur "anzuzeigen". Die Datenschutzagentur startete ein Verfahren gegen den Reiseveranstalter und untersuchte darauffolgend die Bürogebäude des Angeklagten, um sich weitere Informationen über den Hintergrund des Falles zu verschaffen.

Der Beklagte wies die Verantwortung für die unzulässige Zusendung der Newsletter von sich, denn er habe die notwendigen Maßnahmen ergriffen, damit die Rechte des Nutzers respektiert werden. Der Fehler läge nicht bei ihm, denn der Kundenservice habe die Abmeldungsanfragen des Kunden bearbeitet. Obwohl der Abmeldungslink zu funktionieren schien, wurde diese Information auf der Plattform eines Drittanbieters, der für die Zusendung der Newsletter verantwortlich war, nicht gespeichert. Dieser technische Fehler läge außerhalb der Gewalt des Shopbetreibers und dieser könne deshalb nicht dafür bestraft werden.

Haftung der datenverantwortlichen Stelle

Zum Haftungsausschluss wegen eines Fehlers bei der Datenübergabe der Newsletter-Abmeldung an die Plattform des Drittanbieters verwies die spanische Datenschutzagentur auf die Rechtsprechung des spanischen Bundesgerichtshofs (Tribunal Supremo): Im spanischen Verwaltungsprozessrecht ist das Vorliegen von Verschulden Voraussetzung für eine Sanktion. Der spanische Bundesgerichtshof habe in seiner Rechtsprechung klar gestellt, dass Fahrlässigkeit vorliegt, wenn der Verletzer nicht mit der notwendigen Sorgfalt handelt. Die Anforderungen an diese Sorgfalt wird im Einzelfall nach den konkreten Umständen, wie der Wichtigkeit der betroffenen Rechte, bewertet.

Der Reiseveranstalter müsse dann seine Pflichten in Bezug auf die Zusendung von Newslettern kennen und Sorge dafür tragen, dass sie eingehalten werden. Er habe vor der Zusendung der Newsletter nicht die notwendigen Maßnahmen ergriffen und die notwendige Sorgfalt eingehalten, um sicherzustellen, dass Newsletter nur mit der Einwilligung des Nutzers verschickt werden.

Die spanische Datenschutzagentur stellt klar, übereinstimmend mit ständiger Rechtsprechung der spanischen Audiencia Nacional, dass das Auftreten eines technischen Fehlers die Rechtswidrigkeit der Handlung nicht beseitigt. Im Ergebnis müsse der Reiseveranstalter für die wiederholte Zusendung von Newslettern trotz Abmeldung des Nutzers sanktioniert werden.

Maßnahmen zur Verbesserung der Newsletterabmeldung

Im Prozess werden als Maßnahmen eine Reihe von Maßnahmen genannt, die die Rechtsverletzung hätten verhindern können. Insbesondere wird die fehlende Existenz eines Monitoring- und Überprüfungssystems der in den Newslettern verfügbaren Abmeldungsfunktion als Hauptgrund für die Verstöße des Angeklagten gerügt. Denn entscheidend sei nicht, ob es verfügbare Newsletter-Abmeldungsmöglichkeiten gibt, sondern ob sie tatsächlich funktionsfähig sind.

Die Datenschutzagentur berücksichtigte bei der Festlegung des Bußgeldes, dass der Angeklagte eine Reihe von Maßnahmen ergriffen hatte, um die Verwaltung der Newsletter zu verbessern wie z.B.:

Kündigung des Dienstvertrages mit dem vorherigen Drittanbieter
Investition von 1,7 Millionen Euro innerhalb von 3 Jahren zur Verbesserung der von der Firma benutzten technischen Lösungen
Einführung von regelmäßigen Monitoringsystemen der Newsletter-Abmeldungen
Änderung des internen Prozesses bei der Bearbeitung von Abmeldungsanfragen über den Kundenservice
Die vom Reiseveranstalter ergriffenen Maßnahmen, wurden von der Datenschutzagentur als mildernde Umstände bei der Festlegung der Sanktion nach Artikel 39 bis Abs. 1 c) LSSI berücksichtigt, was zu einem Bußgeld von 15.000 Euro führte.

Fazit

Wenn ein Kunde sich vom Newsletter abmeldet, darf er keine weiteren Newsletter erhalten. Durch die Nutzung eines effektiven Newsletter-Abmeldungssystems können mögliche Bußgelder wegen unzulässiger Newsletter-Zusendungen vermieden werden.

Verkaufen Sie nach Spanien und wollen auch dort rechtssicher sein, um Bußgelder zu vermeiden? Wir beraten Sie gerne bei internationalen Projekten oder Texten in Ihrem Shop. (rgo)

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Der internationale Online-Shop'" image_path="http://shopbetreiber-blog.de/wp-content/uploads/2016/10/shutterstock_105520049_300x200.jpg" image_text="Unsere Experten Madeleine Pilous und Frieder Schelle haben die wichtigsten rechtlichen Fragen zum Cross-Border E-Commerce beantwortet: Welches Recht gilt bei Verkäufen ins Ausland? Das deutsche Recht oder das des Ziellandes? Wo unterscheidet sich das Recht in der EU? Was bedeutet das für AGB und Datenschutz?" copy_text="" portal_id="603347" form_id="a9f3c307-0128-47ac-88c4-e7c2febb4c8a" css=""]