

von Rechtsanwalt **Jan Lennart Müller**

LG Köln: Kontaktformular auf Internetseite und E-Mail- Übersendung

Ein Kontaktformular bietet den Kunden einer Webseite die Möglichkeit unkompliziert und schnell mit einem Unternehmen in Kontakt zu treten. Allerdings kann die Verwendung eines Kontaktformulars dann zur Haftungsfrage werden, wenn nicht nachgewiesen werden kann, dass die Nutzung des Kontaktformulars willentlich und wissentlich durch den per E-Mail kontaktierten erfolgte. Kann der Kontaktierende diesen Nachweis nicht führen, liegt eine unerwünschte E-Mail-Werbung vor, die Unterlassungs- und Schadensersatzanspruch nach sich ziehen. Lesen Sie mehr zur Entscheidung des LG Köln in unserem Beitrag.

1. Kontaktformular als Terminbuchung?

Der Entscheidung lag ein Streit um die Nutzung des Kontaktformulars der Internetseite des Werbenden als verbindliche Terminbuchung aus den Jahren 2021 und 2022 zugrunde.

Der Hintergrund war, dass laut Angaben der Beklagten der Kläger einen telefonischen Beratungstermin mittels des ausgefüllten Kontaktformulars ihrer Internetseite gebucht habe.

In der Folge wurden dem Geschäftsführer des Klägers eine Buchungsbestätigung des Beratungstermins per E-Mail übersendet, darüber hinaus erfolgte die Übersendung zweier weiterer Erinnerungs-E-Mails an den Geschäftsführer.

Trotz des Hinweises des Wirtschaftsvereins (§§ 8 Abs. 3 Nr.2, 8b UWG) auf die Fehlerhaftigkeit der Buchung des Beratungstermins, erfolgte keine Unterlassung der Beklagten, sodass sich der Kläger eine Abmahnung aussprach und die Unterlassung der Übersendung unerwünschter Werbenachrichten forderte.

Der Kläger sah in der Kontaktaufnahme per E-Mail einen Verstoß gegen § 7 UWG und durch die Täuschung der Erinnerungs- E-Mail über eine tatsächlich nicht erfolgte Buchung einen Verstoß gegen § 5 UWG iVm § 8 UWG.

Nachdem die Beklagte die geforderte Unterlassungserklärung nicht abgegeben hatte, nahm der Kläger gerichtliche Hilfe zur Durchsetzung seines Begehrens in Anspruch.

2. Bei Buchung über Kontaktformular ist eine Verifizierung der Authentizität erforderlich

Das Gericht kommt zum Schluss (Urteil vom 07.04.2022, Az. 81 O 88/21), dass die Kontaktaufnahme durch Werbe-E-Mails im geschäftlichen Verkehr eine **unzumutbare Belästigung** gemäß § 7 Abs.2 Nr.3 UWG darstellt, soweit nur eine Einwilligung des Empfängers in Form der Eingabe der E-Mail-Adresse in ein Kontaktformular vorliegt, diese aber nicht durch eine Bestätigung des Empfängers **verifiziert** wurde.

Dabei setzt sich das Gericht zuerst mit der fehlenden ausdrücklichen Einwilligung zur Verwendung des Kontaktformulars als eine Terminbuchung auf der Klägerseite auseinander.

Die ausdrückliche Einwilligung setzt die mündliche oder schriftliche Zustimmung des Betroffenen zur Offenbarung einer von ihm selbst als schützenswert erachteten Tatsache gegenüber einem bestimmten Personenkreis voraus.

Eine ausdrückliche Einwilligung würde somit vorliegen, wenn der Empfänger schriftlich oder mündlich deutlich gemacht hätte, dass er mit dem ausgefüllten Kontaktformular einen Termin verbindlich gebucht hat.

Es ist keine ausdrückliche Einwilligung gegenüber der Beklagten vorgelegt worden, denn die Einwilligung liegt nicht schon in Form der Kontaktaufnahme über die Webseite der Beklagten vor, sondern muss vielmehr separiert erfolgen. Eine solche Verifizierung ist nach Ansicht des Gerichts auch möglich, nämlich durch die Bitte um Bestätigung der Richtigkeit der Buchung.

Das Gericht stellte sodann klar, dass die vom Mitarbeiter vorgenommene Ausfüllung des Kontaktformulars keine verbindlich gebuchte Terminvereinbarung belegte, sodass die Benachrichtigungen per E-Mail als eine unzumutbare Belästigung des Empfängers zu qualifizieren sei.

Weshalb die in einem Kontaktformular enthaltenen Informationen nicht als eine verbindliche Terminbuchung anzusehen sind, liegt daran, dass die in einem Kontaktformular enthaltene Information öffentlich zugänglich und somit kein sicheres Indiz für die Buchung eines Termins sind.

Kontaktformulare können individuell an ein Produkt angepasst werden, sind allerdings im Normalfall universell anwendbar und enthalten Pflichtfelder und optionale Felder.

Eine verbindliche Buchung des Termins über ein Kontaktformular wäre erst dann gegeben, wenn der Kläger die **Authentizität der Buchung verifiziert** hätte. Demnach müsste es dem Kläger zugänglich gewesen sein, dass er in Form einer E-Mail nach der Richtigkeit der Buchung gefragt würde.

Nach der Rechtsprechung des LG Köln kommt den Werbenden die Pflicht zu, im Anschluss einer Anfrage über ein Kontaktformular für eine Terminbuchung, eine Eingangsbestätigung zu versenden und deren Stimmigkeit zu überprüfen.

Allerdings missachtete die Beklagte dieses Vorgehen, denn der Kläger erhielt keine Eingangsbestätigung des Kontaktformulars, sondern lediglich die Buchungsbestätigung.

Bei den von der Beklagten versandten E-Mails handelte es sich um Werbung im Sinne von § 7 Abs. 2 Nr.

3 UWG, die von einem ahnungslosen Empfänger nicht geduldet werden muss.

Zugleich stellt das Gericht fest, dass das Vorgehen der Beklagten eine Irreführung im Sinne des § 5 UWG iVm § 8 UWG darstellte.

Lesehinweis: Wenn Sie mehr zum Thema Kontaktformulare erfahren möchten, haben wir in [diesem Beitrag](#) eine Handlungsanleitung zur Erstellung eines abmahnsicheren Kontaktformulars bereitgestellt!

3. Fazit

Bei der Verwendung von Online-Kontaktformularen ist besondere Vorsicht geboten. In diesem Zusammenhang ist darauf zu achten, dass der Werbende die Einwilligung des Empfängers darlegen und beweisen können muss .

Im vorliegenden Fall wäre es notwendig gewesen sicherzustellen, dass die getätigte Buchung tatsächlich von dem das Kontaktformular Nutzenden vorgenommen wurde. Hierfür hätte es sich angeboten, die Buchung durch den das Kontaktformular Nutzenden bestätigen zu lassen.

Für den Fall, dass der Werbende das Wissen und Wollen des Empfängers zur verbindlichen Terminbuchung über das Kontaktformular missachtet, hat der Empfänger einen Anspruch auf Unterlassung gegen den Werbenden.

Sie haben noch keine rechtssichere Datenschutzerklärung? Mit unseren [Schutzpaketen](#) haben Sie die Möglichkeit, rechtssichere Texte für Ihren Online-Auftritt oder Online-Shop zu beziehen - schnell, einfach und sicher!

Autor:

RA Jan Lennart Müller
Rechtsanwalt