

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

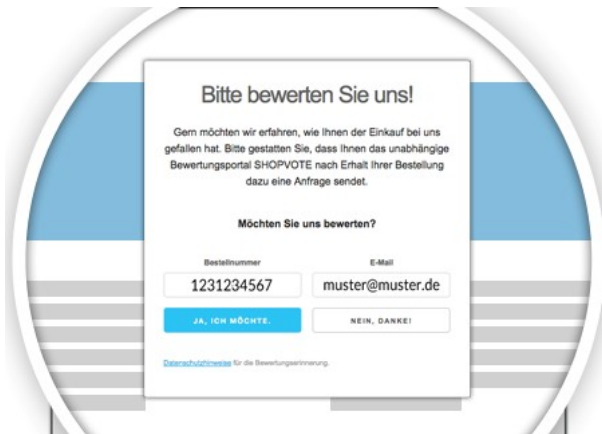
## EasyReviews-Funktion von Shopvote: ermöglicht rechtssichere automatisierte Bewertungsanfragen im Online-Shop

Wie kaum ein anderes Mittel können Kundenbewertungen im Online-Shop eine unmittelbare Beeinflussung von Kaufinteressenten ermöglichen und sich bei positivem Ausfall als effektive Werbeform ausprägen. So verwundert es nicht, dass Händler zunehmend gewillt sind, ihre Kunden auf unterschiedlichsten Wegen zur Abgabe von Kundenbewertungen anzuregen. Hierbei drohen allerdings nicht selten rechtliche Konsequenzen, weil das Lauterkeitsrecht der Zulässigkeit von Bewertungsanfragen enge Grenzen setzt. Das unabhängige Bewertungsportal "**ShopVote**", dessen Leistungen **AGB-Mandanten der IT-Recht Kanzlei kostenlos beziehen können**, hat mit dem Tool "EasyReviews" einen Weg gefunden, automatisierte Bewertungsanfragen für Online-Shops in rechtssicherer Weise direkt in den Bestellprozess zu integrieren.

Im Folgenden stellt die IT-Recht Kanzlei die Funktion vor und unterzieht sie einer rechtlichen Würdigung.

### I. EasyReviews von ShopVote: Funktionsweise und Besonderheiten

**EasyReviews** von ShopVote ist ein Tool, das es teilnehmenden Online-Händlern ermöglicht, auf der Checkout-Seite eines jeden Bestellprozesses ein Fenster zu integrieren, das den Kunden über seine Bereitschaft zur Abgabe einer Shop-Bewertung befragt. Als Java-basiertes Skript, das auf der Bestätigungsseite eingebunden werden kann, übernimmt das Tool innerhalb des Fragefensters die Bestellnummer und die Kundenmailadresse aus dem Bestellprozess und bittet den Besteller zur Abgabe einer Stellungnahme darüber, ob er mit dem Erhalt einer nachgelagerten Bewertungsanfrage per E-Mail einverstanden ist.



The screenshot shows a white evaluation form with a blue header and footer. The title is 'Bitte bewerten Sie uns!'. Below the title, there is a paragraph explaining the purpose of the form: 'Gern möchten wir erfahren, wie Ihnen der Einkauf bei uns gefallen hat. Bitte gestatten Sie, dass Ihnen das unabhängige Bewertungsportal SHOPVOTE nach Erhalt Ihrer Bestellung dazu eine Anfrage sendet.' Below this, there is a question 'Möchten Sie uns bewerten?' followed by two input fields: 'Bestellnummer' with the value '1231234567' and 'E-Mail' with the value 'muster@muster.de'. At the bottom, there are two buttons: 'JA, ICH MÖCHTE.' (highlighted in blue) and 'NEIN, DANKE!'. A small link 'Datenschutzhinweis für die Bewertungsermittlung.' is visible at the very bottom of the form.

Bestätigt er sein Einverständnis per Klick, generiert ShopVote automatisch eine Bewertungsanfrage, die sodann ohne ein notwendiges Zutun des Händlers an den Kunden versendet wird und ihn an die Abgabe einer Shopvote-Bewertung für den betreffenden Shop erinnert. Der Händler kann wiederum aber den maßgeblichen Zeitpunkt festlegen, in welchem die Anfrage gesendet werden soll (nach X Tagen, 1 Woche etc.).

Erklärt der Kunde sein Einverständnis dahingegen nicht ausdrücklich oder lehnt dieses ab, wird das System nicht tätig und eine entsprechende Anfrage bleibt aus.

Das Tool wirkt demnach gewissermaßen in 2 Stufen. Durch seine Verwendung wird jeder Besteller in einem Online-Shop zunächst um eine Erklärung dahingehend gebeten, ob er mit dem Erhalt einer Bewertungsanfrage per Mail einverstanden ist. Dies stellt die lückenlose Wahrnehmbarkeit einer Teilnahme am ShopVote-Bewertungssystem sicher und weist ausnahmslos jeden Kunden auf den Händlerwunsch nach Bewertungen hin. Wird die Einwilligung erteilt, wickelt das Tool im zweiten Schritt vollautomatisch den Anfragen-Versand ab und wirkt so darauf hin, dass es nicht nur bei einer grundsätzlichen Bereitschaft zur Shop-Bewertung bleibt, sondern eine solche auch tatsächlich vergeben wird.

Die Verknüpfung von Bestellnummer und Mail im Einwilligungsfenster auf der Check-Out-Seite gewährleistet hierbei, dass spätere Bewertungen eindeutig einem bestimmten Vertragsverhältnis zugeordnet werden können und mithin für eine bestimmte Bestellung abgegeben werden. Dies erhöht die Bewertungstransparenz des Shops.

## II. EasyReviews verhindert unzulässiges Anfrage-Spamming

Auch wenn Online-Händler ein ureigenes Interesse daran haben, Kunden nach einem Einkauf um die Abgabe einer Bewertung für ihren Shop zu bitten, ist bei der Wahl des hierfür zu verwendenden Kommunikationsmittels äußerste Vorsicht geboten.

Gerade Anfragen in nachgelagerten Mails, die hinsichtlich ihrer Einprägsamkeit und Prägnanz besonders zielführend sind, kommen Händler insofern nicht selten teuer zu stehen, weil sie die besonderen lauterkeitsrechtlichen Grundsätze des §7 UWG missachten.

Nach dessen Abs. 2 Nr. 3 sind Bewertungsgesuche per Mail nämlich stets als unzumutbare Belästigungen des Kunden zu qualifizieren, sofern dieser in ihren Erhalt nicht ausdrücklich eingewilligt hat. Einwilligunglose Mails, die den geschäftlichen Zweck einer Bewertungsabgabe verfolgen, gelten demnach als Spam, der als unlautere Handlung von Mitbewerbern, Verbraucherzentralen und anderen Wettbewerbshütern abgemahnt werden kann.

An dieser rechtlichen Ausgangssituation setzt nun das 2-Stufen-System von EasyReviews an und unterbindet effektiv die Gefahr für den betroffenen Shop, mit Bewertungsanfragen das Lauterkeitsrecht zu verletzen.

Das eingeblendete Hinweisenfenster im Check-Out-Prozess beinhaltet nämlich eine rechtlich hinreichende Einwilligungsoption, deren Wahl durch den Kunden dem späteren Mailversand seine Unzulässigkeit nimmt.

Dabei erfüllt die Ausgestaltung des Fensters alle Anforderungen, die an eine wirksame ausdrückliche Einwilligung zu stellen sind. Zum einen wird der Kunde nämlich eindeutig darüber informiert, auf was sich seine etwaige Einwilligung bezieht und von wem auf welche Weise mit einer nachgelagerten Kontaktaufnahme zu rechnen ist. Er erfährt, dass er in den einmaligen Erhalt einer Bewertungsanfrage von Shopvote einwilligt. Zum anderen wird ihm die Einwilligung weder graphisch noch gestalterisch "aufgenötigt". Die Schaltfläche zur Einwilligungserteilung ist ebenso groß und zentral angelegt wie diejenige der Verweigerung der Einwilligung.

Vollständige Rechtssicherheit und die Wahrung der Ausdrücklichkeit der Einwilligung stellt EasyReviews schließlich dadurch her, dass nur der Klick auf "Ja, ich möchte" den nachgelagerten Mail-Versand auslöst. Im Einklang mit Rechtsprechung und Gesetz unterbleibt die Anfrage also nicht nur, wenn der Kunde mit Klick auf "Nein, Danke" ausdrücklich widerspricht, sondern auch dann, wenn das Feld ignoriert und keine Option ausgewählt wird.

Positiv ist auch, dass die elektronische Erteilung der Einwilligung in den Erhalt der Bewertungsanfrage Beweisschwierigkeiten vorbeugt. Durch eine zentrale Speicherung im Shopvote-System sind die

eingeholten Einwilligung individuell rückführbar und können so der Behauptung, ein unzulässiges Anfrage-Spamming zu begehen, wirksam entgegengehalten werden.

Gleichzeitig setzt Shopvote innerhalb des Einwilligungsfensters die nach §13 Abs. 1 TMG erforderlichen Datenschutzhinweise hinreichend um. Über einen eindeutig gekennzeichneten Link gelangen Kunden zu einer EasyReviews-Datenschutzerklärung, die vollumfänglich über die Art und den Umfang der Verarbeitung der erhobenen Mailadresse belehrt und über die jederzeitige Widerruflichkeit der Einwilligung informiert.

### III. Fazit: EasyReviews als zeitsparendes und rechtssicheres Bewertungsanfragen-Tool

In Ihrem Bestreben, möglichst viele Kundenbewertungen zu generieren, geraten viele Händler vor allem mit Bewertungsanfragen per Mail in Konflikt mit dem Gesetz. Derartige Kontaktaufnahmen sind nämlich grundsätzlich nur zulässig, wenn der betroffene Kunde in ihren Erhalt zuvor ausdrücklich eingewilligt hat.

Das Tool "EasyReviews" von ShopVote knüpft mit überzeugendem Ansatz an diese Rechtslage an und ermöglicht Händlern ein unkompliziertes und vor allem rechtssicheres Versenden von Bewertungserinnerungen.

In die Check-Out-Seite des Bestellprozesses im Online-Shop integriert, informiert die Funktion jeden Käufer über den Händlerwunsch nach Kundenbewertungen und ermöglicht breitenwirksam, lauterkeitsrechts- und datenschutzkonform die Einholung einer elektronischen Einwilligung in einen nachgelagerten Mail-Versand. Wird diese ausdrücklich erteilt, schließt EasyReviews einen vollautomatischen Versendungsprozess an, dessen zeitliche Modalitäten vom Händler festgelegt werden können, ohne dass er sich aber um weitere Schritte kümmern muss.

Mit EasyReviews können Händler zielführend und mühelos das Bewertungsspektrum für ihren Shop anfeuern und Käufer im Einklang mit dem geltenden Recht flächendeckend um die Abgabe von Rezensionen bitten.

## Wie profitieren Mandanten der IT-Recht Kanzlei von den Vorteilen des Bewertungssystems ShopVote?

Mandanten der IT-Recht Kanzlei profitieren wie folgt von den Vorteilen des Bewertungssystems ShopVote:

- unbegrenzter Zugriff auf alle Basis- & Premiumfunktionen für Shopbewertungen
- keinerlei Kosten (auch keine versteckten) und das dauerhaft!
- unlimitierte Anzahl von Shopbewertungen kostenfrei sammeln
- **Bewertungs-Sterne in Google AdWords?**
- **Bewertungs-Sterne bei Google Shopping?**
- **Ansprechende Bewertungsgrafiken (z.B. schwebendes Badget)**
- **Vielfältige Darstellungs- & Intergrationsmöglichkeiten der Bewertungssterne**
- **AllVotes:** ShopVote-Bewertungen & externe Bewertungen in einer Grafik
- **Bedarfsgerechte, flexible Bewertungskriterien**
- **EasyReviews:** Rechtssicher, vollautomatisch, Bewertungen sammeln
- **ReviewTab:** Ihre Bewertungen auf Ihrer Facebook-Präsenz
- **kostenfreie Importmöglichkeit für externe Kundenbewertungen in das ShoVote Bewertungsprofil**
- Zukünftige Premium-Funktion für Shopbewertungen ebenfalls kostenfrei

Die Freischaltung des Addons "EasyReviews" und allen weiteren Premium-Funktionen erfolgt dabei direkt im Händlerbereich von **ShopVote**.

Sie sind noch kein Mandant der IT-Recht Kanzlei? Gerne können Sie sich **hier über unseren AGB-Service informieren**.

## Tipp: ShopVote kann jetzt auch Produktbewertungen

Mit dem Bewertungsportal ShopVote können neben Shopbewertungen nun auch **Produktbewertungen** gesammelt werden.

Autor:

**RA Phil Salewski**

Rechtsanwalt