

von **Dr. Bea Brünen**

## KG Berlin: E-Mail-Adresse mit Autoreply-Funktion im Impressum nur eingeschränkt zulässig

Webseiten-Betreiber müssen im Impressum eine E-Mail-Adresse angeben. Es darf jedoch kein toter Briefkasten hinter der E-Mail-Adresse stecken. Dies hat das KG Berlin nun in einem aktuellen Urteil entschieden. Im Folgenden erfahren Sie, um was es konkret im Rechtsstreit zwischen der Verbraucherzentrale Bundesverband und dem Online-Riesen Google ging.

### A. Der rechtliche Hintergrund der Entscheidung: Impressumspflicht und Angabe der E-Mail-Adresse

§ 5 Abs. 1 Telemediengesetz (TMG) verpflichtet

- alle Diensteanbieter,
- die geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene elektronische Informations- und Kommunikationsdienste (Telemedien) bereithalten,

zur Angabe eines Impressums. Durch die Pflicht zur Angabe eines Impressums soll ein Mindestmaß an Transparenz und Information im Internet zum Schutz der Verbraucher sichergestellt und zusätzliches Vertrauen in den E- und M-Commerce geschaffen werden.

Unter anderem gehören folgende Angaben in ein Impressum:

- Vollständiger Name und vollständige Anschrift des Shop-Betreibers bzw. vollständige Firmenbezeichnung
- Vertretungsberechtigte/r
- Zuständige Aufsichtsbehörde

§ 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG fordert zudem Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit den Webseiten-Betreibern ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post. Somit ergibt sich bereits unmittelbar aus dem Gesetz, dass ungeachtet etwaiger anderer Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme die Anführung einer Mailadresse unentbehrlich ist. Die Rechtsprechung hat die gesetzliche Notwendigkeit der Angabe einer E-Mail-Adresse bestätigt (KG Berlin, Urteil vom 7. Mai 2013, Az.: 5 U 32/12). Doch muss die Mail-Adresse auch eine tatsächliche Kontaktaufnahme ermöglichen? Oder genügt es auch, wenn sich hinter der Mail-Adresse ein toter Briefkasten befindet?

## B. Der zugrundeliegende Sachverhalt der Entscheidung: Google nutzt im Impressum toten Briefkasten

Stellte ein Nutzer Google über die im Google-Impressum angegebene E-Mail-Adresse eine Anfrage, erhielt er eine automatische Antwortmail mit dem Hinweis, dass die angegebene E-Mail-Adresse für eine Kontaktaufnahme tatsächlich nicht genutzt werden könne.

Der Verbraucher müsse stattdessen auf bereitgestellte Mail-Formulare zurückgreifen und seine Anfrage dort nochmal stellen. Konkret hatte Google in seinen Autoreply-Mails folgende Formulierung verwendet:

“

*"Dieses ist eine automatisch generierte E-Mail, Antworten auf diese E-Mail sind aus technischen Gründen nicht möglich. [...] Bitte beachten Sie, dass aufgrund der Vielzahl von Anfragen E--Mails, die unter dieser E-Mail-Adresse support-de@google.com eingehen, nicht gelesen und zur Kenntnis genommen werden können. Eine Kontaktaufnahme mit der Google Inc. ist über dafür bereit gestellte E-Mail-Formulare In der Google Hilfe (<http://www.google.de/support/>) möglich. Damit ist gewährleistet, dass Ihre Anfrage themenbezogen und zielgerichtet direkt an die zuständigen Mitarbeiter gelangt."*

”

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) vertrat die Auffassung, dass die Gestaltung des Google-Impressums gegen die gesetzlichen Anforderungen des § 5 TMG verstoße. Google verwehre die Kommunikation per E-Mail. So müsse es nach § 5 TMG möglich sein, den Diensteanbieter auch ohne vorheriges Ausfüllen eines Formulars zu kontaktieren. Der vzbv mahnte den Online-Riesen daraufhin ab und forderte ihn – erfolglos – zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung auf.

Denn Google war der Meinung, die Gestaltung des Google-Impressums entspreche den Anforderungen des § 5 TMG. Über die in der automatisch generierten E-Mail gegebenen Hinweise werde eine schnelle und unmittelbare Kommunikation gewährleistet. Angesichts der Vielzahl der Nutzer und möglichen Fragen sei es für sie zudem nicht möglich, diese anders zu kanalisieren. Insbesondere sei es nicht möglich und auch angesichts der Tatsache, dass die Dienste kostenlos angeboten würden, nicht zumutbar, jede einzelne individuell formulierte E-Mail von einem Mitarbeiter beantworten zu lassen.

## C. Die Entscheidung der Vorinstanz: Google-Impressum gewährleistet keine schnelle und unmittelbare Kommunikation

Das Landgericht (LG) Berlin stellte sich mit Urteil vom 28. August 2014 (Az.: 52 O 135/13) auf die Seite des vzbz. Es entschied, dass die Ausgestaltung des Google-Impressums gegen die Anforderungen des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG verstoße.

Das LG Berlin stellte fest, dass die Angabe eines toten Briefkastens keine „schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation“ i. S. d. § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG ermöglicht. Sinn und Zweck der Vorschrift sei nämlich, dass der Verbraucher einfach Kontakt zu dem Anbieter aufnehmen kann. Dies werde über die von Google im Impressum angegebene E-Mail-Adresse jedoch nicht gewährleistet. § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG erfordere vielmehr die Angabe einer funktionierenden E-Mail-Adresse, die gewährleistet, dass der Inhalt eingehender E-Mails vom Adressaten zur Kenntnis genommen wird.

## D. KG Berlin bestätigt Entscheidung seiner Vorinstanz

Die von Google gegen dieses Urteil eingelegte Berufung wurde vom KG Berlin zurückgewiesen (Urteil vom 23.11.2017, Az.: 23 U 124/14). Das Gericht bestätigt damit die Entscheidung seiner Vorinstanz. Das KG schloss sich insoweit der Rechtsprechung des Oberlandesgericht (OLG) Koblenz an, dass mit Urteil vom 1. Juli 2015 (Az.: 9 U 1339/14) entschieden hatte, dass § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG eine individuelle unmittelbare Kommunikation auf elektronischem Wege über die angegebenen E-Mail-Adresse ermöglichen soll.

Nach der Rechtsprechung des OLG Koblenz verlange die Vorschrift nicht, dass Mitteilungen oder Anfragen von Seiten des Anbieters in jedem Fall beantwortet werden. Entscheidend sei vielmehr, dass die E-Mail-Adresse die Kontaktaufnahme mit dem Anbieter auf diesem Weg ermöglicht. Der Anbieter dürfe seine Erreichbarkeit nicht einschränken. Unzulässig sei insbesondere, wenn das System so angelegt sei, dass auf Kundenanfragen ausschließlich mit einem für alle Fälle von Anfragen vorformulierten Standardschreiben reagiert werde. Denn bei einer solchen Reaktion handele es sich gerade nicht um eine individuelle Antwort, sondern letztlich nur um ein generelles Zurückweisen des Kommunikationsanliegens des Kunden.

Das KG Berlin stellte vor diesem Hintergrund fest, dass das LG Berlin richtig erkannt habe, dass die Gestaltung des Google-Impressums gerade keine individuelle Kommunikation ermöglicht, sondern im Gegenteil gerade verweigert. Die automatisch generierte Antwort-Mail sei mit der Situation vergleichbar, in der Google im Impressum statt der angegebenen E-Mail sogleich den vollständigen Inhalt der Standard-Mail angeben würde. Diese Ausgestaltung würde § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG eindeutig verletzen und wäre damit wettbewerbswidrig. Nichts anders könne gelten, wenn pro forma eine automatisierte Mail dazwischen geschaltet wird, die diese Information enthält. An dieser Einschätzung könne auch nicht ändern, dass das von Google praktizierte Verfahren den Verbraucherinteressen im Ergebnis besser diene als die Eröffnung einer individuellen Kommunikationsmöglichkeit. Der Wortlaut

des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG sei eindeutig. Google könne sich – so das KG – nicht als „Ersatzgesetzgeber generieren und unter Hinweis auf Sinn und Zweck der Vorschrift eine zwingend vorgeschriebene Angabe durch eine ihr geeigneter erscheinende Angabe ersetzen“.

## E. Fazit

Das KG Berlin bestätigt mit seinem Urteil die Rechtsprechung des LG Berlin. Eine automatisch generierte Antwort-Mail, in der eine Kenntnisnahme verneint und stattdessen auf eine Kontaktaufnahme per Kontaktformular verwiesen wird, genügt den Anforderungen des § 5 TMG nicht. Die Autoreply-Funktion entspricht nur dann den Anforderungen des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG, wenn dabei folgendes gewährleistet ist:

- die Kenntnisnahme der E-Mail
- die Möglichkeit einer direkten Antwort
- die Chance auf direkten Austausch mit einem Mitarbeiter

Die Nutzung von automatisierten Antwort-Mails im Rahmen des Impressums ist folglich rechtlich zulässig, wenn die Antwort-Mail nur den Eingang der Verbrauchermail bestätigt und eine individuelle Bearbeitung sowie eine darauffolgende persönliche Kontaktaufnahme von Seiten des Anbieters nicht blockiert.

Das KG Berlin hat die Revision zugelassen. Es bleibt also abzuwarten, ob sich der BGH mit dieser Sache beschäftigen wird. Die IT-Recht Kanzlei hält sie selbstverständlich über die weiteren Entwicklungen auf dem Laufenden.

Autor:

**Dr. Bea Brünen**

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)