

von Rechtsanwalt **Felix Barth**

Kundenbewertungsanfrage: Wie kann der Händler dies rechtskonform umsetzen?

Gute Kundenbewertungen sind in Zeiten von Preisvergleichsportalen oft das Zünglein an der Waage, um den Kunden für sich zu gewinnen. Aber Vorsicht: Wer zur Abgabe einer Bewertung beim Kunden proaktiv anfragen will, der muss sich an bestimmte Regeln halten. Denn: Die Bewertungsanfrage per E-Mail stellt Werbung dar, welche nur dann an den betreffenden Kunden übersendet werden darf, wenn diesbezügliche vorab eine ausdrückliche Einwilligung des Kunden eingeholt wurde. Geschieht dies nicht, handelt der Händler nach Ansicht mancher Gerichte wettbewerbswidrig und kann abgemahnt werden.

Wir zeigen in diesem Beitrag wie ein Händler rechtssicher mit Bewertungsanfragen umgehen kann.

I. Warum eine Einwilligung bei Bewertungsanfrage-Mails?

Es geht hier um folgende Konstellation: Der Händler will eine E-Mail an Kunden schicken, der (gerade) ein Produkt gekauft hat - entweder unmittelbar nach dem Kauf oder einige Tage oder Wochen später - mit der Bitte, das gekaufte Produkte und/oder den Webshop zu bewerten. Wie geht sowas rechtssicher?

Rechtlich gesehen ist das Verschicken entsprechender Anfragen nicht unproblematisch: Werbung mittels elektronischer Post an Verbraucher ist nach § 7 Absatz 2 Nr. 3 UWG unlauter, wenn der Adressat im Vorhinein nicht ausdrücklich darin eingewilligt hat.

Zwar gibt es vereinzelt Gerichtsentscheidungen, die in einer Feedbackanfrage ohne Einwilligung keinen Wettbewerbsverstoß sehen - erwähnt sei hier etwa das Landgericht Coburg (Urt. vom 17.02.2012, Az.: 33 S 87/11) mit der Begründung, dass der Versand von Bewertungsanfragen schon keine unzumutbare Belästigung für den Adressaten darstellt.

Wir hatten uns in diesem **Beitrag** mit dem Urteil dezidiert auseinandergesetzt und halten die Begründung für inhaltlich zumindest fragwürdig.

Da es davon unabhängig aber jedenfalls einige Gerichte gibt (etwa: AG Düsseldorf, Urt. v. 27.10.2014, 20 C 6875/14; LG Hannover, Urt. vom 03.04.2013, Az.: 550 C 13442/12), die solche Bewertungsanfragen als

Werbung einstufen, weil es ja letztlich der Bewerbung des Händlers dient und damit absatzfördernde Werbung ist/sei, raten wir als sichersten Weg dazu solche Anfragen nur zu versenden, sofern eine entsprechende Einwilligung des Adressaten vorliegt.

Übrigens: Auf die Ausnahme aus § 7 Abs. 3 UWG - Versenden von Werbung via elektronischer Post ohne Einwilligung - können sich Händler in dieser Konstellation nicht berufen. Gemäß dieser Ausnahmegvorschrift wäre für eine zulässige Versendung einer E-Mail mit werblichen Inhalt ua. Voraussetzung, dass der Unternehmer an die Kunden E-Mail-Adresse lediglich Direktwerbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen übersendet. Das Anschreiben an einen Kunden zur Kundenzufriedenheitsanfrage sehen wir aber nicht als eine solche Direktwerbung an, da die Bewertung von Produkt oder Unternehmen darüber doch klar hinausgeht.

II. Wie kommt der Händler an die Einwilligung?

Soweit so gut: Es steht fest, dass der Händler eine Einwilligung für die Anfrage zur Abgabe einer Bewertung benötigt. Aber wie kommt er am am Besten an solch eine Einwilligung?

1. Einwilligung auf Bewertungsabgabe beschränken

Um die Chancen einer Einwilligung zu erhöhen und va. um den sichersten Weg zu gehen, raten wir dazu, die Einwilligung auf die Abgabe einer Bewertung zu beschränken und nicht mit dem allgemeinen Werbenewsletter zu verbinden.

Der Einwilligungstext zum allgemeinen Werbenewsletter muss einen bestimmten Inhalte aufweisen (etwa konkretes Produktsortiment nennen - mehr Infos hierzu finden Sie [hier](#)) - würde nun zusätzlich noch der untenstehende Einwilligungstext für die Bewertungsabgabe für 1 Checkbox hinzugefügt werden, so wird das zum einen den Kunden überfordern und ihm die Möglichkeit genommen nur bzgl. einer (1) Werbeform zuzustimmen. Zum anderen ist es auch rechtlich problematisch diese zwei Texte zu kombinieren, da damit ggf. gegen das Erfordernis der spezifischen Einwilligungserklärung verstoßen werden könnte. Wir raten hier daher dazu kein Risiko einzugehen und die Einwilligungen nicht zu kombinieren.

2. Wie genau?

Eine solche Einwilligung des Kunden kann durch den nachstehenden Erklärungstext bewerkstelligt werden, den der Kunde im Verlauf des Bestellprozesses im Online-Shop durch Setzen eines Häkchens mittels Opt-In-Checkbox ausdrücklich bestätigt:

"Ich möchte den Einkauf später bewerten und einmalig per E-Mail an die Abgabe einer Bewertung [für die Bewertungsplattform NAME DER BEWERTUNGSPLATTFORM] erinnert werden. Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen."

Hinweis 1: Wenn die Bewertungserinnerung durch eine Bewertungsplattform erfolgt, ist wie angegeben entsprechend der Namen der Bewertungsplattform in die obige Einwilligungsklausel einzusetzen. Wenn der Händler die Bewertungsanfrage selbst versenden möchte, ohne dass eine Bewertungsplattform involviert ist, kann der Zusatz in der obigen eckigen Klammer weglassen werden.

Hinweis 2: Die Check-Box darf nicht vorangecheckt sein - die Einwilligung ist nur wirksam wenn der Kunde proaktiv das Häkchen setzt!

3. Wo?

Dafür gibt es keinen fest vorgeschriebenen Platz. Am einfachsten dürfte diese checkbox samt Text im Verlauf des Bestellprozesses zu integrieren sein. Wahlweise kann Checkbox und Einwilligungstext auch auf einer nach der Bestellabgabe durch den Kunden nachgelagerten Seite platziert werden - allerdings mit dem Bewusstsein, dass Kunden einer solchen, nach der Bestellung angezeigten Internetseite, nur noch wenig Aufmerksamkeit schenken werden.

Was aber übrigens nicht geht: Die Aufforderung zur Bewertungsabgabe in die E-Mail, mit der die Rechnung verschickt wird, oder in die Auftragsbestätigungsmail zu integrieren. Denn dann würde es sich wiederum um unerwünschte Werbung handeln, der letztlich die Einwilligung fehlt.

Und nochmal: Wenn ein Kunde seine ausdrückliche Einwilligung zur Übersendung einer Bewertungsanfrage nicht erteilt, darf diesem auf keinen Fall eine Bewertungsanfrage übermittelt werden - es droht ansonsten eine Abmahnung wegen unerwünschter Werbe-Nachrichten (Spam)!

Weitere Informationen rund um das Thema Bewertungsanfragen finden Sie in [diesem Beitrag](#).

III. Vorteil shopVote

Und nun noch ein Tipp für unsere dauerhaften Mandanten: Als flankierenden Service bietet die IT-Recht Kanzlei ihren Mandanten die Nutzung des Bewertungsportals shopVote an - und das kostenfrei. Weitere Infos zum Thema shopVote finden Sie [hier](#).

Kundebewertungsanfrage: Automatisierter Prozess der Easy-Review Funktion

shopVote bietet im Zusammenhang mit Kundenbewertungsanfragen einen entscheidenden Vorteil: Die abmahnsichere Easy-Review-Funktion im Kundenbewertungssystem von ShopVote bietet Händlern eine einfache und automatisierte Möglichkeit Kundenbewertungen zu sammeln. Diese ist direkt in den Bestellprozess integriert, ohne dass der Händler hier selbst noch Hand anlegen müsste. Kunden werden direkt nach dem Einkauf in Ihrem Onlineshop gefragt, ob sie nach erfolgter Lieferung eine Bewertung zu dieser Transaktion abgeben möchten - und dies datenschutzkonform (DSGVO), rechtssicher und transparent.

Der Händler muss sich also gerade nicht, wie oben beschreiben, Gedanken zur Einwilligung und deren Umsetzung machen - dies geschieht bei Nutzung von shopVote automatisiert.

Und wo wir gerade dabei sind - der kostenfreie Service von shopVote hat natürlich noch zahlreiche weitere Vorteile:

- 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
- Zukünftige Premium-Funktion für Shopbewertungen ebenfalls kostenfrei

Tipp: ShopVote kann jetzt auch Produktbewertungen Mit dem Bewertungsportal ShopVote können neben Shopbewertungen nun auch **Produktbewertungen** gesammelt werden.

IV. Fazit

Wer Kunden dazu bewegen will Bewertungen abzugeben, kann diese deswegen nur kontaktieren, wenn eine Einwilligung vorliegt - alles andere ist nicht rechtskonform und abmahngefährdet. Eine solche Einwilligung muss mittels Einwilligungstext durch eine opt-in checkbox eingeholt werden. Am besten ist diese im Bestellprozess zu verorten.

Wer es sich einfach machen will nutzt die automatisierte Funktion easy-Review von shopVote - einem **Service, der Mandanten der IT-Recht Kanzlei kostenfrei zur Verfügung steht.**

Auf eine gute Bewertung! :)

Autor:

RA Felix Barth

Rechtsanwalt und Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz