

Impressum: E-Mail-Adresse muss Dialog ermöglichen

27.04.2018, 09:51 | Politik, Recht & Gesellschaft

Pressemitteilung von: *Schutt, Waetke Rechtsanwälte GbR*

Schutt, Waetke
RECHTSANWÄLTE



Zum Pflichtinhalt eines Impressums (Anbieterkennzeichnung) auf Webseiten gehört die Angabe einer E-Mail-Adresse. Im Telemediengesetz (TMG) ist jedenfalls von „eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation“ die Rede, woraus das geschlossen wird.

Doch welche Anforderungen werden konkret an diese E-Mail-Adresse gestellt? Das hatte das Kammergericht in Berlin zu entscheiden. Beklagt war die nicht ganz unbekannte Firma Google. Denn die von Google im Impressum genannte E-Mail-Adresse war eigentlich nicht mehr als ein „toter Briefkasten“. Kunden, die eine E-Mail an support.de@google.com schickten, bekamen eine automatisch generierte Antwort mit dem Hinweis: „Bitte beachten Sie, dass aufgrund der Vielzahl von Anfragen E-Mails, die unter dieser E-Mail-Adresse eingehen, nicht gelesen und zur Kenntnis genommen werden können.“ Google verwies in der Antwort-Mail vor allem auf seine Hilfeseiten, über die „gegebenenfalls“ auch Kontaktformulare erreichbar seien.

Nun klagte der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gegen Google. Google dürfe auf Kunden-Anfragen an die im Impressum genannte E-Mail-Adresse nicht mit einer automatisch erzeugten Standardantwort reagieren, die die Kunden nur auf Hilfeseiten und andere Kontaktmöglichkeiten verweist.

Mit (noch nicht rechtskräftigem) Urteil vom 23.11.2017 hat jetzt das Kammergericht Berlin genau das entschieden. Das Gericht schloss sich der Auffassung des vzbv an, dass der Umgang mit Kundenanfragen durch Google gegen das TMG verstößt. Die Angabe einer E-Mail-Adresse, bei der erklärtermaßen ausgeschlossen sei, dass Google vom Inhalt der eingehenden E-Mails Kenntnis erlangt, ermögliche keine individuelle Kommunikation. Diese werde im Gegenteil verweigert. Auch mit einem für alle Fälle von Anfragen vorformulierten Standardschreiben werde das Kommunikationsanliegen des Kunden letztlich nur zurückgewiesen. Die Richter stellten auch klar: Kontaktformulare, Online-Hilfen und Nutzerforen ersetzen nicht die gesetzlich vorgeschriebene Möglichkeit, dass sich der Kunde per E-Mail an das Unternehmen wenden kann. Wegen der grundsätzlichen Bedeutung der Rechtssache hat das Gericht die Revision zugelassen.

(KG Berlin , Urteil vom 23.11.2017 - 23 U 124/14)

Fazit

Schauen Sie, dass die in Ihrem Impressum angegebene E-Mail-Adresse auch tatsächlich abgerufen und die eingehenden Anfragen konkret (individuell) beantwortet werden. Sonst liegt ein Verstoß gegen die Pflicht vor, eine schnelle elektronische und eben unmittelbare Kommunikation mit dem Anfragenden zu ermöglichen.

Timo Schutt
Rechtsanwalt
Fachanwalt für IT-Recht

Portrait

Schutt, Waetke Rechtsanwälte & Fachanwälte - IT-Recht, Veranstaltungsrecht, Urheberrecht

Wir sind hoch spezialisiert auf die Bereiche Veranstaltung & Event, IT & Internet und Urheber & Medien.

Wir vertreten bundesweit Mandanten aus allen Branchen, insbesondere aber aus der Event-, IT- und Medienbranche.

Timo Schutt - Fachanwalt für IT-Recht, Dozent

Thomas Waetke - Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht, Dozent & Buchautor

News-ID: 1001895 • Views: 170 (Stand: 02.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1001895/Impressum-E-Mail-Adresse-muss-Dialog-ermoeglichen.html>