

## Information

### KG Berlin: Kundenzufriedenheitsanfrage ist unerlaubte Werbung

Es ist heutzutage gängige Praxis den Kunden nach einer Onlinebestellung zu fragen, ob er mit dem Produkt und dem Service des Unternehmens zufrieden ist. So gelingt es schnell und effizient Kundenbewertungen zu gewinnen und die Kunden zukünftig an sich zu binden. Dieses Vorgehen ist wirtschaftlich sinnvoll, jedoch rechtlich grundsätzlich unzulässig, so das Kammergericht Berlin.

#### 1. Die Entscheidung des KG Berlin

Das Kammergericht hat mit Beschluss vom 07.02.2017 (Az.: 5 W 15/17) entschieden, dass eine Kundenzufriedenheits-anfrage per E-Mail eine unerlaubte Werbung und damit rechtswidrig ist.

Es stuft die Kundenzufriedenheitsanfrage als Werbung ein. Auch wenn sich eine solche Anfrage auf den ersten Blick nur auf das vergangene Geschäft bezieht, so bezweckt der Unternehmer damit eine andere Wirkung beim Kunden. Durch Befragungen sollen zumindest auch künftige Vertragsabschlüsse gefördert werden. Dem Kunden wird das Unternehmen wieder in Erinnerung gerufen, die Bindung gestärkt und eine Weiterempfehlung ermöglicht. Diese Effekte sind charakteristisch für eine Werbemaßnahme.

Gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG stellt grundsätzlich jede Werbung unter Verwendung elektronischer Post ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Adressaten eine unzumutbare Belästigung dar und ist damit unerlaubt. Auch eine erstmalige Zusendung einer Werbe-Mail ohne Einwilligung des Kunden ist, wegen des unzumutbar belästigenden Charakters, unzulässig. Ausnahmen hiervon hat der Gesetzgeber abschließend in § 7 Abs. 3 UWG geregelt. So kann bei elektronischer Werbung im Rahmen von Onlineverkäufen auf eine ausdrückliche Einwilligung verzichtet werden. Der Kunde muss künftigen Werbemaßnahmen vielmehr ausdrücklich widersprechen. Der Unternehmer muss den Kunden auf diese jederzeitige Widerspruchsmöglichkeit bei jeder Erhebung von persönlichen Daten, wie z.B. der Email-Adresse, ausdrücklich, klar und deutlich hinweisen. Er muss ihm zudem mitteilen, dass ihm hierfür keine anderen als die nach den Basistarifen geregelten Übermittlungskosten entstehen. Dies ist im zugrundeliegenden Fall nicht geschehen, sodass die Kundenzufriedenheitsanfrage rechtswidrig erfolgte.

#### 2. Folgen für die Praxis

Auch wenn das Kammergericht Kundenzufriedenheitsanfragen grundsätzlich als unerlaubte Werbung einstuft, so stellt es abschließend klar, dass derartige Anfragen auch zukünftig rechtskonform durchgeführt werden können. Einzige Voraussetzung: Die Vorgaben des § 7 Abs. 3 UWG werden eingehalten. Das ist bei einer Kundenzufriedenheitsanfrage leichter gesagt als getan. Nach § 7 Abs. 3 Nr. 2 UWG ist u.a. erforderlich, dass der Unternehmer die Adresse zur Direktwerbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen verwendet. Dies bedeutet, dass ausschließlich eine Email versendet wird, die sich auf andere Waren des Unternehmers bezieht, die der Kunde zukünftig kaufen könnte. Bei einer Kundenzufriedenheitsanfrage ist die Intention jedoch eine andere. Der Kunde soll eine bereits gekaufte Ware bewerten. Eine Bewertung ist von der Ausnahmenvorschrift des § 7 Abs. 3 Nr. 2 UWG so nicht umfasst, sodass abzuwarten bleibt, wie andere Gerichte künftig diese Vorschrift in Bezug auf Kundenbewertungen beurteilen.

Bislang haben auch andere Gerichte wie das Oberlandesgericht Köln (Urt. v. 19.04.2014 – Az.: 6 U 222/12) sowie das Oberlandesgericht Dresden (Urt. v. 24.04.2016- Az.: 14 U 1773/13) Kundenzufriedenheitsanfragen mittels Email bzw. Telefonanruf stets als unzulässige Werbung angesehen.

Betreiben auch Sie einen Onlineshop und versenden Kundenzufriedenheitsanfragen? Melden Sie sich bei uns, wir beraten Sie gerne.

---

**JuS Rechtsanwälte Schloms und Partner** ist schwerpunktmäßig in den Bereichen Wettbewerbsrecht, Urheberrecht, IT-Recht, Datenschutzrecht und Markenrecht tätig. Gerne können Sie sich an uns wenden.

Kontakt:

**Rechtsanwalt Sascha Leyendecker**

Fachanwalt für Gewerblichen Rechtsschutz

Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht

Ulrichsplatz 12, 86150 Augsburg

Tel.: 0821/34660-31

Fax : 0821/34660-93

Email: [micko@jus-kanzlei.de](mailto:micko@jus-kanzlei.de)