

von Rechtsanwalt Jan Lennart Müller

## Verstoß gegen die DSGVO: Kundenzufriedenheitsanfragen per E-Mail ohne Einwilligung

**Kundenzufriedenheitsanfragen sind für Online-Händler ein gängiges und beliebtes Mittel, um im Rahmen von Bestellungen Feedback bzw. Bewertungen von Kunden zu erhalten. Nach ständiger und mittlerweile höchstrichterlicher Rechtsprechung fallen solche Feedbackanfragen allerdings unter den Begriff der (Direkt-)Werbung und sind daher ohne vorherige Einwilligung des Kunden stets unzulässig - selbst wenn mit der E-Mail die Übersendung einer Rechnung für ein zuvor gekauftes Produkt erfolgt. Nach Auffassung des Landesdatenschutzbeauftragten von Thüringen sind Kundenzufriedenheitsanfragen ohne Einwilligung aber nicht nur wettbewerbswidrig, sondern verstoßen auch gegen die DSGVO. Lesen Sie mehr hierzu in unserem Beitrag.**

### Wettbewerbsrechtlicher Hintergrund der sog. Kundenzufriedenheitsanfragen (auch Feedback-Anfragen genannt)

Die Kundenzufriedenheitsanfrage per E-Mail stellt nach der **Rechtsprechung des BGH** Werbung dar, welche nur dann an den betreffenden Kunden übersendet werden darf, wenn diesbezüglich vorab eine ausdrückliche **Einwilligung** des Kunden eingeholt wurde. Dies gilt auch für den Fall, dass diese Anfrage in der Rechnungs-Mail an den Kunden eingekleidet ist (BGH, Urteil vom 10.07.2018, VI ZR 225/17).

Entgegen der unglücklichen Wortwahl des BGH kann der Versand von Kundenzufriedenheitsanfragen **nicht** auf die Ausnahnevorschrift des **§ 7 Abs. 3 UWG gestützt** werden. Gemäß dieser Ausnahnevorschrift wäre für eine zulässige Versendung einer E-Mail mit werblichen Inhalt u.a. Voraussetzung, dass der Unternehmer an die Kunden E-Mailadresse lediglich Direktwerbung für eigene **ähnliche Waren oder Dienstleistungen** übersendet. Das Anschreiben an einen Kunden zur Kundenzufriedenheitsanfrage sehen wir allerdings nicht als eine solche Direktwerbung an, da die Bewertung von Produkten oder des Unternehmens (Imagewerbung) kein Bewerben von Waren oder Dienstleistungen darstellt.

Bereits das **OLG Dresden**, das **KG Berlin**, das Amtsgericht Hannover (Urteil vom 03.04.2013, Az.: 550 C 13442/12) und das Amtsgericht Düsseldorf (Urteil vom 27.10.2014; Az.: 20 C 6875/14) vertraten bereits

zuvor die rechtliche Auffassung, dass eine Feedback-Anfrage als **unzulässige** E-Mail-Werbung zu werten ist, sofern hierfür **keine** Einwilligung durch den betroffenen Empfänger erteilt worden ist.

## Tätigkeitsbericht des Landesdatenschutzbeauftragten von Thüringen

In seinem **Tätigkeitsbericht schildert der Thüringische Datenschutzbeauftragte** ein Beschwerdeverfahren, bei dem der Betreiber eines Online-Shops einen Kunden nach Abschluss des Onlinekaufs eine E-Mail mit der Aufforderung zur Bewertung zugesandt hat, wobei als Zweck die Analyse und Verbesserung des Shops angegeben wurden. Der Kunde hatte jedoch im Rahmen des Kaufvorgangs keinerlei Einwilligung hierzu erteilt.

Der Datenschutzbeauftragte stellt zunächst - ebenso wie die Rechtsprechung - fest, dass Kundenzufriedenheitsanfragen in solchen Fällen einen Wettbewerbsverstoß in Form einer unzumutbaren Belästigung nach § 7 UWG darstellen:

*"Vorliegend handelte es sich aber aufgrund des Kontaktweges per E-Mail um eine im Rahmen der Bewertung der Zulässigkeit zu berücksichtigende Besonderheit. Hierzu regelt das Wettbewerbsrecht in § 7 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), in welchen Fällen von einer unzumutbaren Belästigung der Beworbenen auszugehen und eine Werbung dieser Art unzulässig ist."*

Weiter heißt es:

*"Die Werbung per E-Mail stellt eine unzumutbare Belästigung im Sinne des § 7 Abs. 1 UWG dar, da nach § 7 Abs. 2 Nr. 3 UWG eine Werbung unter Verwendung elektronischer Post ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung des Adressaten vorliegt."*

## Zusätzlich stellen Kundenzufriedenheitsanfragen (ohne Einwilligung) eine rechtswidrige Datenverarbeitung dar

Gleichzeitig weist der Thüringische Datenschutzbeauftragte darauf hin, dass bei Kundenzufriedenheitsanfragen auch datenschutzrechtliche Belange zu berücksichtigen sind. Denn die Einwilligung für die Zusendung einer Kundenzufriedenheitsanfrage per E-Mail sei nicht nur für die Frage nach einem Wettbewerbsverstoß, sondern vielmehr auch für die Rechtmäßigkeit einer daran anknüpfenden Datenverarbeitung entscheidend:

*"Die Versendung einer E-Mail zum Zwecke der Aufforderung um Bewertung des vorher durch den Betroffenen genutzten Online-Shops stellt einen Verstoß gegen Art. 5 Abs. 1 Buchstabe a) DS-GVO dar, solange dafür keine Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO vorliegt."*

Hierzu erläutert er:

*"Weil Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe f) DSGVO eine Verarbeitung personenbezogener Daten nur für zulässig erklärt, soweit die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person nicht überwiegen, sind auch bei der datenschutzrechtlichen Beurteilung einer Verarbeitung personenbezogener Daten für Zwecke der Direktwerbung, die Wertungen in den Schutzvorschriften des UWG für die jeweilige Werbeform mit zu berücksichtigen. Wenn für den werbenden Verantwortlichen ein bestimmter Kontaktweg zu einer betroffenen Person danach nicht erlaubt ist, kann die Interessenabwägung nach Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe f) DS-GVO auch nicht zugunsten der Zulässigkeit einer Verarbeitung dieser Kontaktdaten für Zwecke der Direktwerbung ausfallen. [...] Demzufolge ist die Zusendung einer solchen Bewertungs-E-Mail nur über den Tatbestand der Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe a) DSGVO zu rechtfertigen."*

## Fazit

Es zeigt sich einmal mehr, dass E-Mail Werbung für Online-Händler mit äußerster Vorsicht zu genießen ist. Insbesondere können E-Mails, die auf den ersten Blick nicht einmal unbedingt nach Werbung aussehen mögen, nicht nur ein unzulässiges Wettbewerbsverhalten, sondern gleichzeitig auch einen datenschutzrechtlichen Verstoß darstellen.

Im Falle von Kundenzufriedenheitsanfragen müssen Online-Händler darauf achten, dass immer eine wirksame Einwilligung des Betroffenen eingeholt wird, damit diese Form der Werbung zulässig praktiziert werden kann.

Wenn Sie weitergehende Informationen zum Thema "E-Mail-Marketing" erhalten möchten, dürfen wir Ihnen unseren Beitrag "**E-Mail-Marketing in Zeiten der DSGVO - wie agiert man rechtssicher? Ein Leitfaden**" zur Lektüre empfehlen!

**Sie möchten online sicher verkaufen und keine Abmahnungen erhalten?** Dann schauen Sie sich doch gleich einmal **unsere Schutzpakete** für Ihren Online-Auftritt an!

Autor:

**RA Jan Lennart Müller**

Rechtsanwalt