

10. 11. 2014 Urteil: Mangelhaftes Google- Impressum

Automatisierte E- Mail keine unmittelbare Kommunikation nach TMG?

Google war vom Bundesverband der Verbraucherzentralen abgemahnt worden. Grund dafür war die E- Mail- Adresse, die im Impressum von Google angegeben war. Schrieb man an diese E- Mail- Adresse, erhielt man eine automatisierte Antwort. Google rechtfertigte sich: Aufgrund der Vielzahl der Anfragen und der hohen Auslastung des Google Supports könne die Anfrage nicht von einem Google- Mitarbeiter gelesen und beantwortet werden. Im Folgenden war ein Link angegeben, über den man auf nach Themen geordnete Kontaktformulare der Google- Hilfe geleitet wurde.

In der fehlenden persönlichen Beantwortung der E- Mails sah die Verbraucherzentrale einen Verstoß gegen § 5 Telemediengesetz (TMG) und damit auch einen wettbewerbsrechtlichen Verstoß gemäß § 4 Nr. 11 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

Nach § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG muss das Impressum auch Angaben darüber enthalten, wie eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit dem Seitenbetreiber möglich ist.

Eine automatisierte Antwort mit dem Verweis auf E- Mail- Formulare erfülle aber nicht die Anforderungen des § 5 TMG.

Google war der Meinung, die Schnelligkeit und Unmittelbarkeit der Kommunikation sei gewahrt und berief sich auch darauf, dass die zuständige Medienanstalt das Impressum in dieser Ausgestaltung genehmigt hatte. Die zur Verfügung gestellten, nach Themen sortierten E- Mail- Formulare, auf die per Link verwiesen wird, würden dem Besucher eine schnelle, an Problemfeldern ausgerichtete Orientierung und Kontaktaufnahme ermöglichen.

Beantwortung E-Mail durch Mitarbeiter muss möglich sein

Das Gericht sah ebenfalls die Anforderungen des § 5 Abs. 1 Nr. 2 TMG nicht umgesetzt. Die Angabe der E- Mail- Adresse im Impressum soll nicht nur der Identifikation des Seitenbetreibers dienen, sondern die Möglichkeit geben, sofort und unmittelbar Kontakt mit

ihm aufzunehmen. Das ist aber in der von Google bereitgestellten Variante nicht möglich. Die E- Mail wird weder von einem Menschen gelesen, noch beantwortet. Das ist dann aber auch nicht die schnelle und unmittelbare Kommunikation, wie sie in § 5 Telemediengesetz gefordert wird.

§ 5 Telemediengesetz schreibt zwar nicht vor, dass eine E- Mail schnell und umfassend beantwortet werden muss. Das Gericht räumt auch ein, dass je nach eingegangener E- Mail auch eine Nicht- Beantwortung Antwort genug sein. Der Unterschied zum Google- Angebot ist aber, dass hier grundsätzlich nicht geantwortet wird, eine Selektion der eingegangen Nachrichten findet gar nicht mehr statt.

Kontaktformulare ersetzen nicht unmittelbare Kommunikation

Daran ändern auch die Links zu den E- Mail- Formularen nichts: Es wurde bereits gerichtlich festgestellt, dass Online- Kontaktformulare die Angabe einer E- Mail- Adresse nicht ersetzen.

Wer sich als Kontaktsuchender an eine E- Mail- Adresse aus einem Impressum wendet, so das Gericht, stellt sich unter der unmittelbaren Kommunikation nicht den Erhalt einer automatisierten Antwort vor, die ihm besagt, dass er über diesen Kanal keine Antwort erhalten wird.

Das Gericht gibt mit diesem Urteil eindeutige Vorgaben hinsichtlich der Anforderungen, die § 5 Abs. 1 Nr. 2 Telemediengesetz stellt: Die E- Mail- Adresse die man angibt, darf nicht, wie in diesem Fall, eine Art „Sackgasse“ ohne Möglichkeit der direkten Kommunikation sein. Eine Beantwortung durch einen Mitarbeiter muss grundsätzlich gewährleistet werden.

Tipp: Nach Ansicht des Gerichtes ist es zulässig, im Impressum mehrere E- Mail- Adressen anzugeben, die nach Problemgebieten unterteilt sind. Sie können also bereits im Impressum selbst einen „Filter“ einbauen. Worauf Sie achten müssen ist nur, dass sie "echte" E- Mail- Adressen angeben und nicht bloß Kontaktformulare zur Verfügung stellen.

Landgericht Berlin, Urteil vom 28.08.2014, Aktenzeichen 52 O 135/13

§ 5 Telemediengesetz (TMG)- Impressumspflicht

Lesen Sie dazu auch : [Landgericht Koblenz Urteil vom 3.11.2014 - Az. 15 O 318/13](#)

Lassen Sie sich zum rechtssicheren Impressum beraten!

**GRUNDMANN
HÄNTZSCHEL
URHEBERRECHT**

Gustav-Adolf-Straße 17
04105 Leipzig
Telefon: 0341/2 15 39 46
Telefax: 0341/2 15 39 84
post@hgra.de
www.hgra.de

Rechtsanwalt Alexander Grundmann, Leipzig