

E-Commerce Newsletter

Werbemails: Kundenzufriedenheitsbefragung auch in Rechnungs-E-Mail unzulässig

Nach einem aktuellen Urteil des BGH fällt eine Kundenzufriedenheitsbefragung per E-Mail auch dann unter den Begriff der (Direkt-)Werbung, wenn die E-Mail an sich der Übersendung einer Rechnung für ein zuvor gekauftes Produkt dient und die Zufriedenheitsanfrage nur (gleichzeitig) bei dieser Gelegenheit erfolgt. Der Verwender einer E-Mail-Adresse muss dem Kunden vor einer solchen Bewertungsanfrage nach § 7 Abs. 3 UWG die Möglichkeit zu geben, der Verwendung seiner E-Mail-Adresse zum Zwecke der Werbung zu widersprechen.

Der BGH macht mit diesem Urteil dem Instrument der Kundenzufriedenheitsumfrage per E-Mail praktisch den Garaus. Denn die Entscheidung geht noch einen Schritt weiter als die bislang vorliegenden instanzgerichtlichen Entscheidungen, die "isolierte" Kundenzufriedenheitsanfragen überwiegend für rechtswidrig eingestuft haben. Die Karlsruher Richter erklären sogar solche Nachfragen für verboten, die zusammen mit sachlich erlaubten E-Mails versendet werden.

Für die Praxis bedeutet dies nichts Anderes, als dass Kundenzufriedenheitsumfragen nur noch dann möglich sind, wenn der Verkäufer zuvor durch ein Opt-In eine ausdrückliche Einwilligung des Kunden zu einer solchen Befragung eingeholt hat. Der BGH verschärft seine bislang schon strengen Regeln dadurch noch einmal drastisch. Somit ist zukünftig bereits jeder Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage, sei er auch in einer anderen E-Mail lediglich im Footer platziert, rechtswidrig.

[Bundesgerichtshof, Urt. v. 10.07.2018, Az.: VI ZR 225/17](#)