

Anlegerschutz | Konsumentenkredit | Versicherung | private Altersvorsorge |
Verbraucherinsolvenz | Verbraucherschutz

Herausgeberinnen und Herausgeber: Sascha Borowski, Rechtsanwalt, Düsseldorf; Prof. Dr. Christoph Brömmelmeyer, Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder); Prof. Dr. Tobias Brönneke, Hochschule Pforzheim; Prof. Dr. Dörte Busch, Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin; Prof. Dr. Martin Ebers, Universität Tartu, Estland; RA Prof. Dr. Stefan Ernst, Rechtsanwalt, Freiburg; Prof. Dr. Claire Feldhusen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg; RA Dr. Carsten Föhlisch, Trusted Shops GmbH, Köln; Jutta Gurkmann, Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin; Prof. Dr. Axel Halfmeier, Leuphana Universität Lüneburg; RA In Tatjana Halm, Verbraucherzentrale Bayern e.V., München; Dr. Sibylle Kessal-Wulf, Versicherungsombudsfrau, Berlin; Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Universität Halle-Wittenberg; Prof. Dr. Ulrich Krüger, Hochschule Bremen; Arne Maier, Rechtsanwalt, Esslingen; Dr. Rainer Metz, Krefeld; Dr. Benedikt M. Quarch, RightNow GmbH, Düsseldorf; Prof. Dr. Peter Rott, Carl von Ossietzky Universität Oldenburg; Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel, Universität Bayreuth; Prof. Dr. Hans-Peter Schwintowski, Humboldt-Universität Berlin; Prof. Dr. Astrid Stadler, Universität Konstanz; Prof. Dr. Marina Tamm, Hochschule Neubrandenburg; Dr. Achim Tiffe, Rechtsanwalt, Hamburg; Prof. Dr. Klaus Tonner, Universität Rostock; Prof. Dr. Franziska Weber, Universität Rotterdam

Geschäftsführende Herausgeber: Prof. Dr. Peter Rott (V.i.S.d.P.), Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, und RA Arne Maier, Esslingen

EDITORIAL

Das Internet-Impressum und die Erreichbarkeit des Anbieters nur als KI

RA Prof. Dr. Stefan Ernst, Freiburg/Br.



RA Prof. Dr. Stefan Ernst,
Freiburg/Br.

Ein interessantes Erlebnis gab den Anlass zu diesem Editorial. Der Unterzeichner nahm die Tatsache, dass die hauseigenen Lieferfahrzeuge eines großen Online-Versandhauses beim Ausliefern ihren Motor zumeist laufen lassen, zum Anlass, eine freundliche Anfrage an dieses zu senden, da – in einer Sackgasse werden in der Regel mehrere Pakete an verschiedene Gebäude zugestellt – die Fahrer ihren Motor stets über mehrere Minuten hinweg konstant an lassen, was akustisch wie olfaktorisch unangenehm und wenig umweltfreundlich ist (was die hierauf angesprochenen Fahrer allerdings nicht interessiert). Eine erste Antwort war ausgesprochen freundlich, bewirkte aber keine Veränderung. Ein neuerlicher Hinweis auf eine dieselbegleitete Zustellung von mehr als sieben Minuten Standzeit zur Weihnachtszeit wurde sodann mit folgendem Text „beantwortet“:

Sehr geehrte Damen und Herren,
Ich habe versucht, Sie persönlich zu erreichen, um dieses Anliegen zu besprechen. Da Sie aber leider nicht erreichbar waren, schreibe ich Ihnen diese E-Mail.

Wir bedauern aufrichtig die Unannehmlichkeiten bezüglich der unsachgemäßen Zustellung Ihres Pakets. Ihre Rückmeldung zu diesem Vorfall ist für uns äußerst wertvoll und wird mit höchster Priorität behandelt.

Ich verstehe, dass dies frustrierend sein kann und entschuldigen uns aufrichtig für die entstandenen Unannehmlichkeiten.

Das geht überhaupt nicht und dagegen sollen wir etwas unternehmen, damit Sie das in der Zukunft vermeiden können, daher werde ich für Sie gerne eine Beschwerde veranlassen und alles, was Sie geschrieben haben, in der Beschwerde schreiben.

Wenn ich an Ihrer Stelle wäre, wäre ich so sauer, vielleicht sogar noch mehr, aber unsere Kunden sollten das beste Liefenerlebnis haben.

Wie versprochen, habe ich die Lieferanweisungen für Sie in verschiedenen Sprachen übersetzt, damit der Zusteller sie lesen kann.

Ich werde das persönlich verfolgen. Machen Sie sich keine Sorgen, ich kümmere mich darum, um sicherzustellen, dass bei Ihnen alles in Ordnung ist.

Ich leite alles direkt an unser Lager weiter, sodass Sie zukünftig keine Probleme mehr haben werden. Ich werde unser Lager kontaktieren, damit die Lieferanten dort geschult werden, wie sie Bestellungen korrekt aufgeben.

Damit wir Ihre Beschwerde intern weiterleiten und erfolgreich bearbeiten können, benötigen wir Ihr Einverständnis. Sind Sie damit einverstanden, dass wir Ihre Daten an unsere Fachabteilung weitergeben?

Sobald wir Ihre Einwilligung erhalten haben, leiten wir den Fall an die zuständige Fachabteilung weiter.

Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen, da wir alle nötigen Informationen bis auf Ihre Einwilligung haben. Selbstverständlich erhalten Sie von uns eine Lösung, da Sie sich an uns gewandt haben. Sie sind abgesichert.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Entgegenkommen.

Weiterhin wünsche ich Ihnen einen angenehmen Tag.

Freundliche Grüße
Markus

Nachdem die erste Mail noch erfolgreich und zumindest scheinbar sachgerecht von „Steffanie“ beantwortet worden war,

zeigt sich hier deutlich, dass der Text von Sachverhaltshalluzinationen nur so strotzt. Diese Antwort hat nichts mit dem beklagten Fall zu tun und beginnt schon mit einer Falschbehauptung – nicht nur mangels Telefonnummer war kein Anrufversuch erfolgt. Man amüsiert sich sodann, liest man einen Satz wie „Wenn ich an Ihrer Stelle wäre, wäre ich so sauer, vielleicht sogar noch mehr...“. Vor dem inneren Auge des Verfassers springt bei diesen Worten ein Rumpelstilzchen-Bot auf und ab.

Ordnungswidrigkeit

Natürlich ist das Verhalten der Auslieferungsfahrer ein (bußgeldbewehrter, § 49 Nr. 25 StVO) Verstoß sowohl gegen § 30 Abs. 1 StVO als auch gegen § 38 Abs. 1 Satz 2 BImSchG und zB § 5 Nr. 1 LImSchG-BW. Vorliegend soll aber eine verbraucherrechtliche Frage im Raum stehen: Wie verhält sich die Beantwortung von Nachrichten ausschließlich durch Chat-Bots zur Impressumspflicht des § 5 DDG?

Erreichbarkeit einer Mailadresse im Impressum

Gem. § 5 Abs. 1 Nr. 2 DDG müssen geschäftsmäßige Anbieter digitaler Dienste Angaben zur schnellen elektronischen Kontaktaufnahme und unmittelbarer Kommunikation mit ihnen einschließlich der Adresse für die elektronische Post leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar sein. Dies geschieht üblicherweise ungeachtet der presserechtliche Historie des Begriffs im „Impressum“ einer Website.

Hier stellt sich im vorliegenden Fall schon die erste Frage, denn eine Mail an die im Impressum (ziemlich unauffällig angegebene) Mailadresse wurde zurückgewiesen. Sie wurde „aus Sicherheitsgründen“ abgelehnt und der Sender alternativ auf sein Konto beim Anbieter, auf einen Mailabsender, der „bestimmte E-Mail-Sicherheitsstandards“ erfüllt (die aber nicht definiert werden) oder auf ein scheinbares Kontaktformular verwiesen (das aber auch nur zur Anmeldung als Nutzer führt). Nur wenn eine Mail nicht von einem „falschen“ Absender kommt – also von einer Mailanschrift, die bereits als Kunde registriert ist –, wird die Mail akzeptiert. Es darf bezweifelt werden, dass ein solches Vorgehen den Vorgaben des § 5 DDG an eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation erfüllt.

Pflicht zu Lesen

Literaturmeinungen oder gar gerichtliche Vorgaben zu § 5 DDG gibt es nur zu Einzelfragen. So ist ein Kontaktformular ausdrücklich nicht ausreichend (Spindler/Schuster/Kaesling (Hrsg.), *Recht der elektronischen Medien/Micklitz/Schirnbacher*, 5. Aufl. 2026, DDG § 5 Rn. 62 mwN). Auch eine automatisierte Antwortmail mit Verweis auf ein solches ist unzulässig (Spindler/Schmitz, *TMG/Spindler*, 2. Aufl. 2018, TMG § 5 Rn. 48 mwN). Bei einer Telefonnummer sei ein Anrufbeantworter gestattet, sofern zeitnah ein Rückruf erfolgt (Spindler/Schuster/Kaesling (Hrsg.), *Recht der elektronischen Medien/Micklitz/Schirnbacher*, 5. Aufl. 2026, DDG § 5 Rn. 68), was wohl entsprechend übertragbar wäre.

Doch was bedeutet dies für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz als E-Mail-Beantworter? Muss eine E-Mail vom angeschriebenen Unternehmen gelesen werden oder genügt es, wenn eine KI dies tut? Und die datenschutzrechtlichen Probleme des Einsatzes der entsprechenden Software (in der Regel US-basiert) sollen vorliegend gar nicht einmal angerissen werden, denn ein

Hinweis hierauf erfolgt ungeachtet der Pflichten der Art. 5 ff. DSGVO nicht.

Muss alles gelesen werden? Grundsätzlich ja, denn das ist der Zweck der Impressumspflicht. Eine Kontaktaufnahme mit einem Quasi-Papierkorb würde dem Sinn des § 5 DDG Hohn sprechen. Unter diesem Problem leiden auch andere Stellen. So berichtete bei den Kölner Tagen zum IT-Recht im vergangenen Jahr ein Bundesverfassungsrichter, dass dieses Gericht regelmäßig Briefe bekomme, die zu öffnen bereits einigen Widerwillen zu überwinden zwingt – und die dann auch noch bearbeitet werden müssen. Er äußerte dabei die starke Vermutung, dass die Absender aus bestimmter politischer Ecke den Ekel der Sachbearbeiter vorsätzlich testen würden.

Aber bedeutet die Tatsache, dass eine Nachricht gelesen werden muss, nun zwingend, dass dies durch einen Menschen zu geschehen hat oder darf dieser die ungeliebte Arbeit der Außenkommunikation an einen Computer delegieren? Die Frage nach der Qualifikation des jeweiligen Lesers mag ja auch noch eine Rolle spielen. Nichtsdestoweniger zeigt gerade der Umgang mit dem Schreiben des Unterzeichners deutlich, dass der Zweck der „Antwort“ ist, eine weitere Schutzmauer gegen eine persönliche Kontaktaufnahme aufzubauen. Nur wer sich die Mühe macht, hierauf nochmals zu reagieren, mag vielleicht irgendwann einmal zu einem menschlichen Kommunikationspartner durchdringen. Da sich aber die KI nur scheinbar mit dem Anliegen auseinandersetzt – die Antwort wird ausschließlich nach stochastischen Parametern berechnet –, kann in einem solchen Fall nicht davon ausgegangen werden, dass den Anforderungen des § 5 DDG und dem Zweck der Impressumspflicht genügt wird. Diese besteht auch, aber nicht nur, in der Angabe einer zustellfähigen Anschrift für gerichtliche Verfahren. Die ausdrückliche Nennung von „elektronischer Kontaktaufnahme“ und „unmittelbarer Kommunikation“ im Gesetz zeigt, dass ein rein elektronischer „Puffer“ in Form eines KI-Schutzwalls eben nicht Sinn der Sache sein kann.

Keine Pflicht zu Antworten

Eine andere Frage ist, ob der Anbieter – nachdem er die Nachricht gelesen hat – sich mit einem Anliegen zwingend weiter beschäftigen oder dieses gar beantworten muss. Ist eine Nachricht unsinnig, besteht sie gar lediglich in einer bloßen Beleidigung o.ä., so steht es dem Adressaten doch zumindest frei, diese zu ignorieren (anders als dem genannten BVerfG, das auch Klagen von Privatpersonen bescheiden muss, die beispielsweise ohne nähere Erläuterung lediglich beantragen, „den Unsinn zu beenden“). Der Anlass für dieses Editorial war in der Tat eine Nachricht, die keiner rechtlichen Pflicht für eine Antwort unterliegt. Anderes gilt für vertragsrechtlich relevante Kundenbeschwerden (vgl. auch Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 10 EGBGB; § 5 Abs. 2 Nr. 1 UWG). Wenn solche Nachrichten dann im „Filter“ der KI-Kommunikation hängen bleiben, geht dies mit dem Anbieter heim, zumindest kostenmäßig, falls eine Angelegenheit sodann anwaltlich oder gar gerichtlich geltend gemacht wird. Eine automatisierte Vorsortierung mag gestattet sein. Dass der Anbieter die Flut von Kommunikation kanalisieren möchte, ist nachvollziehbar, doch wer so erfolgreich ist, wie das in Rede stehende Online-Kaufhaus, der muss dann doch auch Mitarbeiter für die Außenkommunikation einsetzen – und nicht bloß einen Bot.