

Urteil: Flugbuchungs-Seite muss E-Mail-Adresse angeben

Eine Fluggesellschaft, die ihre Tickets über das Internet verkauft, muss dort angeben, wie sie per E-Mail zu erreichen ist. Eine solche Adresse für die elektronische Post ist laut deutscher und EU-Gesetzgebung bindend vorgeschrieben. Wobei der Pflicht zur Erreichbarkeit im Netz weder durch eine Fax- noch durch eine Telefonnummer, ja nicht einmal durch ein Online-Formular Genüge getan wird. Verlangt ist immer die Angabe einer E-Mail-Adresse. Das hat das Kammergericht Berlin klargestellt (Az. 5 U 32/12).

Wie die Deutsche Anwaltshotline berichtet, ging es in dem Rechtsstreit um die Unterlassungsklage gegen eine irische Fluggesellschaft. Die bestand darauf, die Fluggäste auf dem eigenen, per Endung ".de" erreichbaren Buchungsportal im Internet ausreichend darauf hingewiesen zu haben, dass hier nicht deutsches, sondern irisches Recht zur Anwendung komme. Und vor allen müsse das Unternehmen dort auch nicht, wie vom Kläger verlangt, extra eine E-Mail-Adresse aufführen. Bei den vielen Kunden, die man habe, drohten zu viele Eingänge über den Postserver. In dringenden Fällen sei das Unternehmen ja telefonisch oder per Fax zu erreichen, hieß es gegenüber den Kunden.

Dem widersprach das Gericht. Das Telemediengesetz fordert klar die Angabe der E-Mail-Anschrift. Im Gleichklang übrigens mit der entsprechenden EG-Richtlinie, die einen Dienstanbieter verpflichtet, im Netz neben weiteren Informationen seine „Adresse der elektronischen Post“ zur Verfügung zu stellen. Wobei Telefax und Telefon offensichtlich schon auf den ersten Blick kein ausreichender Ersatz sind. Nicht jeder Internetnutzer, schon gar nicht „Otto Normalverbraucher“, hat ein Faxgerät. Außerdem ist ein Fax in der Regel teurer als eine E-Mail und auch zeitaufwändiger, stellte das Gericht klar.

Und selbst ein Online-Kontaktformular kann spätestens auf den zweiten Blick nicht den einfachen E-Mail-Verkehr ersetzen. Der Fluggast wird in ein ihm vom Unternehmen vorgegebenes Formular „gezwängt“, muss sein Anliegen einer bestimmten Rubrik zuordnen und ist bei der Texteingabe in der Zeichenanzahl ebenso begrenzt wie im Umfang bzw. der Anzahl anzuhängender Dateien. Nach dem Abschicken ist der Text in der Regel erst einmal verschwunden, und nur im günstigen Fall taucht allenfalls eine

kurze Rückmeldung mit dem Hinweis „Vielen Dank für Ihre Nachricht“ oder ähnlich auf.
(ampnet/nic)

Bilder zum Artikel: