

E-MAIL-, FAX- UND TELEFONWERBUNG NACH DEM TELEKOMMUNIKATIONSGESETZ IM ÜBERBLICK

Anrufe, Telefaxe und elektronische Post (zB E-Mails, SMS) als Massensendung oder zu Werbezwecken bedürfen immer der vorherigen, jederzeit widerruflichen Zustimmung des Empfängers. Eine Ausnahme besteht nur für elektronische Post im aufrechten Kundenverhältnis. Für Social Media gibt es keine Ausnahmen.

Achtung! Bereits das Einholen der Zustimmung per Telefon, Fax oder elektronischer Post für nachfolgende Kontakte ist unzulässig. Elektronische Post zu Werbezwecken muss (im Betreff) als solche erkennbar sein.

Wann ist eine vorherige Zustimmung für elektronische Post nicht notwendig?

Eine vorherige Zustimmung für elektronische Post ist ausnahmsweise nicht notwendig, wenn die folgenden fünf Voraussetzungen vorliegen:

1. der Absender hat die Kontaktinformation für die Nachricht im Zusammenhang mit dem Verkauf oder einer Dienstleistung an seine Kunden erhalten **und**
2. die Nachricht erfolgt zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen **und**
3. der Kunde hat die Möglichkeit erhalten, den Empfang solcher Nachrichten bei der Erhebung **und**
4. bei jeder Übertragung kostenfrei und problemlos abzulehnen **und**
5. der Kunde hat die Zusendung nicht im Vorhinein abgelehnt. Insbesondere darf nicht an Empfänger, die in die sog „ECG-Liste“ eingetragen sind, gesendet werden. Diese Liste wird bei der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Rundfunk geführt (www.rtr.at/ecg) und ist vom Absender immer zu beachten, wenn keine Zustimmung vorliegt.

Achtung! Diese Ausnahme gilt nur für elektronische Post (zB E-Mails und SMS), nicht aber für Telefonate und Faxe. Für diese gilt das Zustimmungsgesetz uneingeschränkt.

Ab wann gilt elektronische Post als zugesandt?

Mit Einlangen der Sendung ist der Verwaltungsstraftatbestand verwirklicht, dh sobald die Nachricht für den Empfänger abrufbar ist. Ein E-Mail ist dann abrufbar, wenn es beim Provider am E-Mail-Server zum Download bereit liegt bzw über eine webbasierte Applikation direkt am E-Mail-Server abgerufen werden kann.

Wann wird elektronische Post zur Massensendung?

Laut Gesetz ab mehr als 50 Empfänger. Ein werbender Inhalt ist dabei nicht einmal notwendig. Nicht jedes Massenmail muss rechtswidrig sein. So gibt es zB für Interessenvertretungen gesetzliche Sonderbestimmungen.

Auch die massenhafte Versendung an einen einzigen Empfänger gilt als Massensendung (zB Massen-Mails an mehrere Dienststellen eines Empfängers).

Was ist unter „Werbezwecken“ zu verstehen?

Nach der weiten Definition des Obersten Gerichtshofs stellt „jede Äußerung bei der Ausübung des Handels, Gewerbes, Handwerks oder freien Berufs mit dem Ziel, den Absatz der Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen einschließlich unbeweglicher Sachen, Rechte und Verpflichtungen zu fördern“ Werbung dar. Daher gilt etwa ein bloßes Angebot schon als Werbung und fällt unter diesen Tatbestand.

Wann liegt eine Zustimmung vor?

Die Zustimmung kann ausdrücklich vom zukünftigen Empfänger erteilt werden, indem er eine Erklärung unterschreibt.

Eine schlüssige Erteilung - das bedeutet, dass eine ausdrückliche Zustimmung nicht erforderlich ist - im Zuge eines aufrechten Vertragsverhältnisses ist ebenso denkbar, wenn Vertragspflichten, wie etwa Sorgfalts-, Aufklärungs- oder Informationspflichten, erfüllt werden.

Für elektronische Post kann gemäß den Erläuterungen des Gesetzgebers eine schlüssige Erteilung der Zustimmung auch dann angenommen werden, wenn ein Unternehmer auf seiner Website ein eigenes Postfach für die Übersendung von Werbe-E-Mails bekannt gibt.

Achtung! Dieses Postfach muss eigens für die Übersendung von Massenmails und Werbenachrichten eingerichtet sein. Eine im Impressum oder auf einer Kontaktseite der Website angegebene allgemeine E-Mail-Adresse stellt keine Zustimmung dar.

Tipp: Ausländische Versender von Massen- und Werbemails an österreichische Empfänger unterliegen ebenfalls dieser Rechtslage. Einen (unverbindlichen) Überblick über die Rechtslage weltweit finden Sie unter www.spamlaws.com.

Kann elektronische Post anonym versendet werden?

Die Versendung anonymer elektronischer Post (zB verschleierte E-Mail-Adressen) ist generell verboten. Daher muss bei jeder Versendung elektronischer Post ersichtlich sein, von welcher Adresse diese abgesendet wurden. Bei Telefonanrufen zu Werbezwecken darf die Rufnummernanzeige nicht unterdrückt werden.

Gibt es weitere Kennzeichnungsvorschriften?

(Direkt-) Werbung in elektronischer Kommunikation ist als solche zu kennzeichnen (zB in der Betreffzeile eines E-Mail). Die Worte können frei gewählt werden, jedoch sollte für den Empfänger ersichtlich sein, dass es sich um Direktwerbung handelt.

Welche Rechtsfolgen knüpfen sich an Verstöße gegen diese Bestimmungen?

Die Verletzung der obigen Bestimmungen kann als Verwaltungsübertretung mit bis zu Euro 58.000 (Telefonanruf, Fax) bzw Euro 37.000 (elektronische Post) bestraft werden. Zuständig ist das jeweilige regionale Fernmeldebüro (www.bmvit.gv.at).

Die Rechtsprechung legt hartnäckige (idR wiederholte) unerwünschte Werbung als Verstoß gegen das Bundesgesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) aus. Auf dieser Grundlage kann aufgrund von unerbetener Kommunikation, die im Wettbewerb getätigt wurde, auf Unterlassung und Schadenersatz geklagt werden.

Stand: Februar 2015

Dieses Infoblatt ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,
Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,
Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1615,

Hinweis! Diese Information finden Sie auch im Internet unter <https://wko.at/>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!