

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Ein Überblick über die Möglichkeiten der  
Erstkontaktaufnahme im b2b- und b2c-Bereich

Von Rechtsanwalt Erik Möll

Fachanwalt für Arbeitsrecht  
Partner der Sozietät  
Dr. Lewalder & Partner mbB  
Wilhelmstr. 30  
53111 Bonn  
[www.lewalder.de](http://www.lewalder.de)

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

- ▶ Unterschiede bei der werblichen Erstansprache von Verbrauchern und Unternehmen (b2c und b2b)
- ▶ Verschiedene Kommunikationswege wie z.B. E-Mail/Newsletter, Telefonanrufe, Fax, SMS/MMS
- ▶ Das „opt-in“ Verfahren und „double opt-in“
- ▶ Tell-a-friend und Facebook Like-Button
- ▶ Postalische Werbung
- ▶ Telefonanrufe und Direktansprache

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

- ▶ Erstansprache von Verbrauchern:
  - nur nach ausdrücklicher Einwilligung (sog. „opt-in“)
  - Ohne vorherige Einwilligung stets unzulässig

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

- ▶ Erstansprache von Verbrauchern:
  - nur nach ausdrücklicher Einwilligung (sog. „opt-in“)
  - Ohne vorherige Einwilligung stets unzulässig
  - Rechtliche Grundlage liegt in § 7 UWG

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## ▶ § 7 Unzumutbare Belästigungen

- ▶ (1) Eine geschäftliche Handlung, durch die ein Marktteilnehmer in unzumutbarer Weise belästigt wird, ist unzulässig. Dies gilt insbesondere für Werbung, obwohl erkennbar ist, dass der angesprochene Marktteilnehmer diese Werbung nicht wünscht.
- ▶ (2) Eine unzumutbare Belästigung ist stets anzunehmen
  - ▶ 1. bei Werbung unter Verwendung eines in den Nummern 2 und 3 nicht aufgeführten, für den Fernabsatz geeigneten Mittels der kommerziellen Kommunikation, durch die ein Verbraucher hartnäckig angesprochen wird, obwohl er dies erkennbar nicht wünscht;
  - ▶ 2. bei Werbung mit einem Telefonanruf gegenüber einem Verbraucher ohne dessen vorherige ausdrückliche Einwilligung oder gegenüber einem sonstigen Marktteilnehmer ohne dessen zumindest mutmaßliche Einwilligung,
  - ▶ 3. bei Werbung unter Verwendung einer automatischen Anrufmaschine, eines Faxgerätes oder elektronischer Post, ohne dass eine vorherige ausdrückliche Einwilligung des Adressaten vorliegt, oder
  - ▶ 4. bei Werbung mit einer Nachricht
    - ▶ a) bei der die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird oder
    - ▶ b) bei der gegen § 6 Absatz 1 des Telemediengesetzes verstoßen wird oder in der der Empfänger aufgefordert wird, eine Website aufzurufen, die gegen diese Vorschrift verstößt, oder
    - ▶ c) bei der keine gültige Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.
- ▶ (3) Abweichend von Absatz 2 Nummer 3 ist eine unzumutbare Belästigung bei einer Werbung unter Verwendung elektronischer Post nicht anzunehmen, wenn
  - ▶ 1. ein Unternehmer im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von dem Kunden dessen elektronische Postadresse erhalten hat,
  - ▶ 2. der Unternehmer die Adresse zur Direktwerbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen verwendet,
  - ▶ 3. der Kunde der Verwendung nicht widersprochen hat und
  - ▶ 4. der Kunde bei Erhebung der Adresse und bei jeder Verwendung klar und deutlich darauf hingewiesen wird, dass er der Verwendung jederzeit widersprechen kann, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Ablauf des „opt-in“-Verfahrens

- Verbraucher teilt seine Kontaktdaten mit und erteilt hierbei seine Einwilligung zu einer bestimmten Art der Kontaktaufnahme

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Ablauf des „opt-in“-Verfahrens

- Verbraucher teilt seine Kontaktdaten mit und erteilt hierbei seine Einwilligung zu einer bestimmten Art der Kontaktaufnahme
- Verbindung von Gewinnspielen mit Einwilligung zur Kontaktaufnahme ist zulässig

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Einwilligung unterliegt deutlichen  
Hinweispflichten:

- Hinweis auf konkrete Möglichkeit der werblichen Kontaktaufnahme (z.B. Werbeanruf)



# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Einwilligung unterliegt deutlichen  
Hinweispflichten:

- Hinweis auf konkrete Möglichkeit der werblichen Kontaktaufnahme (z.B. Werbeanruf)
- Hinweis auf Art der zu bewerbenden Produkte

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Einwilligung unterliegt deutlichen  
Hinweispflichten:

- Hinweis auf konkrete Möglichkeit der werblichen Kontaktaufnahme (z.B. Werbeanruf)
- Hinweis auf Art der zu bewerbenden Produkte
- Hinweis auf die Werbung durchführendes Unternehmen

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

die generelle Einwilligung in sämtliche Werbeanrufe ist nicht zulässig

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

die generelle Einwilligung in sämtliche Werbeanrufe ist nicht zulässig

Beweislast für ordnungsgemäße Erteilung der Einwilligung liegt stets beim Werbenden

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Double-Opt-In-Verfahren

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Double-Opt-In-Verfahren:

- Rechtlich sicherste Art der Kontaktaufnahme

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Double-Opt-In-Verfahren:

- Rechtlich sicherste Art der Kontaktaufnahme
- Nach Anmeldung durch Verbraucher sendet Unternehmer diesem eine Bestätigungs-E-Mail ohne werblichen Inhalt (Logo, Hinweis auf Produkte) zu, welche einen Bestätigungslink enthält

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Double-Opt-In-Verfahren:

- Rechtlich sicherste Art der Kontaktaufnahme
- Nach Anmeldung durch Verbraucher sendet Unternehmer diesem eine Bestätigungs-E-Mail ohne werblichen Inhalt (Logo, Hinweis auf Produkte) zu, welche einen Bestätigungslink enthält
- BGH, Urteil v. 15.12.2015: wenn Werbung in Bestätigungsmail vorhanden, liegt rechtswidriger Eingriff in allg. Persönlichkeitsrecht vor.



# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Tell-a-friend und Facebook Like-Button

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Tell-a-friend und Facebook Like-Button

- Rechtlich höchstbedenklich – Verstoß gegen § 7 UWG beim Anbieten des Tell-a-friend-Buttons

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Tell-a-friend und Facebook Like-Button

- Rechtlich höchst bedenklich – Verstoß gegen § 7 UWG beim Anbieten des Tell-a-friend-Buttons
- Facebook Like-Button könnte wegen der Datenübermittlung an Facebook wettbewerbsrechtlich unzulässig sein (noch nicht höchstrichterlich geklärt)

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Postalische Werbung

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Postalische Werbung

- Grundsätzlich zulässig

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Postalische Werbung

- Grundsätzlich zulässig
- Ausnahme: keine Werbung!

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Postalische Werbung

- Grundsätzlich zulässig
- Ausnahme: keine Werbung!
- Expliziter Widerspruch gegen Zusendung von Werbung durch Adressaten („opt-out-Verfahren“)

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Telefonanrufe und Direkte Ansprache



# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Telefonanrufe und direkte Ansprache

- Telefonanrufe ggü. Verbrauchern ohne vorherige Einwilligung grds. unzulässig

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Telefonanrufe und direkte Ansprache

- Telefonanrufe ggü. Verbrauchern ohne vorherige Einwilligung grds. Unzulässig
- Bei Gewerbetreibenden genügt mutmaßliche Einwilligung

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Telefonanrufe und direkte Ansprache

- Telefonanrufe ggü. Verbrauchern ohne vorherige Einwilligung grds. Unzulässig
- Bei Gewerbetreibenden genügt mutmaßliche Einwilligung
- Liegt nur dann vor, wenn Leistungen des Adressaten in Anspruch genommen werden sollen oder bei bestehender Geschäftsbeziehung

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Telefonanrufe und direkte Ansprache

- Direktansprache auch ggü. Verbrauchern grds. möglich

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Telefonanrufe und direkte Ansprache

- Direktansprache auch ggü. Verbrauchern grds. Möglich
- Nicht, wenn Werbung erkennbar nicht gewünscht oder Werbender als solcher nicht erkennbar

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Konsequenzen bei Verstößen

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Konsequenzen bei Verstößen

- ▶ der Anspruch auf Beseitigung gemäß § 8 Abs. 1 UWG

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Konsequenzen bei Verstößen

- ▶ der Anspruch auf Beseitigung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Unterlassung gemäß § 8 Abs. 1 UWG



# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Konsequenzen bei Verstößen

- ▶ der Anspruch auf Beseitigung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Unterlassung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Schadensersatz gemäß § 9 UWG

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Konsequenzen bei Verstößen

- ▶ der Anspruch auf Beseitigung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Unterlassung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Schadensersatz gemäß § 9 UWG
- ▶ der Anspruch auf Gewinnabschöpfung gemäß § 10 UWG

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

## Konsequenzen bei Verstößen

- ▶ der Anspruch auf Beseitigung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Unterlassung gemäß § 8 Abs. 1 UWG
- ▶ der Anspruch auf Schadensersatz gemäß § 9 UWG
- ▶ der Anspruch auf Gewinnabschöpfung gemäß § 10 UWG
- ▶ die Verhängung einer Geldbuße gemäß § 20 UWG

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Aktivlegitimiert sind:

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Aktivlegitimiert sind:

- Jeder Mitbewerber

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Aktivlegitimiert sind:

- Jeder Mitbewerber
- Verbraucherschutz- und Interessenverbände

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Aktivlegitimiert sind:

- Jeder Mitbewerber
- Verbraucherschutz- und Interessenverbände
- Qualifizierte Einrichtungen (Verbände zum Schutz der Verbraucherinteressen)

# Rechtliche Grenzen der Neukundenakquise

Erik Möll  
Rechtsanwalt und Fachanwalt  
für Arbeitsrecht

Partner der Sozietät  
Dr. Lewalder & Partner mbB  
Rechtsanwälte und  
Steuerberater

Wilhelmstraße 30  
53111 Bonn  
Tel.: 0228 / 969220  
[www.lewalder.de](http://www.lewalder.de)  
E-Mail: [info@lewalder.de](mailto:info@lewalder.de)

Arbeitsrecht  
Ausländerrecht  
Bank -und  
Kapitalmarktsrecht  
Bau- und Architektenrecht  
Erbrecht  
Familienrecht  
Marken- und Urheberrecht  
Medizinrecht  
Miet- und WEG-Recht  
Sozialrecht  
Steuerrecht  
Verkehrsrecht  
Verwaltungsrecht  
Wettbewerbsrecht