

Das Landgericht Berlin hat auf einen Antrag des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen Google verpflichtet, eine Kontaktaufnahme per email zu ermöglichen und nicht nur auf diverse Hilfeseiten zu verweisen, über die man Anfragen stellen kann. Bisher war es so, daß auf eine email an die offizielle im Impressum genannte email-Adresse "support-de@google.com" eine email als Antwort kam, in der aufgeführt wurde, daß diese email nicht zur Kenntnis genommen werde.

Das reicht jedoch nach Ansicht der Richter nicht aus ([LG Berlin, Urteil vom 28.08.2014, AZ 52 O 135/13](#)).

Das Gericht führt aus, daß die bisherige Fassung des Impressums nicht den Anforderungen des [§ 5 TMG](#) genügt. Nach dieser Vorschrift müssen Diensteanbieter für geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt, angebotene Telemedien, Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen - und zwar einschließlich der de-Adresse der elektronischen Post - leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar halten.

Eine email-Adresse, bei der man lediglich eine Rückantwort erhält, daß diese email nicht zur Kenntnis genommen werde, reicht dafür nicht aus.



Dies könnte auch für andere Unternehmen, die derartige Unternehmen diese email-nicht-zur-Kennntnis-emails versenden und stattdessen auf diverse Hilfeseiten verweisen, problematisch werden.