



Informationen betreffend unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post (Spam)

RTR-GmbH

Stand: März 2016

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

Mariahilfer Straße 77–79
1060 WIEN, ÖSTERREICH
www.rtr.at

E: rtr@rtr.at
T: +43 1 58058-0
F: +43 1 58058-9191

FN 208312t, HG Wien
DVR-Nr.: 0956732
UID-Nr.: ATU43773001

Inhaltsverzeichnis

1	Überblick	3
2	Was kann ich gegen störende E-Mail- oder SMS-Werbung (Spam) tun?	3
2.1	Vorbeugung.....	3
2.1.1	Spamfilter	3
2.1.2	Störende E-Mail-Werbung von einem seriösen Unternehmen	4
2.1.3	Spam von einem unseriösen oder schwer/nicht feststellbaren Absender.....	5
2.2	Unerwünschte SMS – was kann ich dagegen tun?	6
2.3	Welche Behörde kann mir gegen Spam helfen?	8
3	Wie sieht die österreichische Rechtslage betreffend unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post (Spam) aus?	9
3.1	Überblick	9
3.2	Unerbetene E-Mails und SMS	9
3.3	SMS-Werbung	10
3.4	Grenzüberschreitende Werbung	10
4	Liste nach § 7 E-Commerce-Gesetz (ECG)	10
4.1	Was ist die von der RTR-GmbH geführte Liste?	10
4.2	Wie kann man sich in diese Liste eintragen?	11
4.3	Soll ich meine E-Mail-Adresse in die Liste eintragen?	11
4.4	Bin ich durch das Eintragen in die ECG-Liste vor weiteren Spam-E-Mails geschützt?	12
4.5	Wer kann die Liste der RTR-GmbH abrufen?	12
4.6	Was ist der Unterschied zwischen der ECG-Liste der RTR-GmbH und der „Robinson-Liste“ des Fachverbands Werbung?.....	12
5	Hinweise für Diensteanbieter, der mittels unerbetener Nachrichten werben will.....	13
5.1	Werbung mittels Anrufen und Fax.....	13
5.2	Werbung mittels E-Mail.....	14
5.2.1	Was ist gemäß § 107 TKG 2003 zu beachten?	14
5.3	Werbung mittels SMS.....	16
5.4	Fernmeldebüros.....	17
5.5	Sonstige Kontaktstellen	17

1 Überblick

Unerbetene Nachrichten (Anrufe, Faxe, E-Mail, SMS; englisch: „Spam“) sind zu einem großen Problem geworden. In der Praxis zeigt sich, dass Spam hauptsächlich von Personen verursacht wird, denen die rechtlichen Regelungen offensichtlich gleichgültig sind und die ihre Identität verschleiern, um einer rechtlicher Verfolgung zu entkommen. Spam wird überdies zum Großteil aus dem Ausland nach Österreich versandt, was die rechtliche Verfolgung erschwert bzw. überhaupt unmöglich macht. Technische Maßnahmen (Spamfilter) erweisen sich daher zur Abwehr von Spam in der Regel effizienter als die rechtliche Verfolgung.

2 Was kann ich gegen störende E-Mail- oder SMS-Werbung (Spam) tun?

2.1 Vorbeugung

Vorbeugung ist sicherlich die beste Möglichkeit, um sich vor unerwünschten Nachrichten zu schützen. Nachstehend finden Sie dazu einige Tipps.

- Gehen Sie sorgsam mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrer Mobiltelefonnummer um. Veröffentlichen Sie diese nicht auf Websites. Posten Sie nicht mit Ihrer normalen Adresse in Newsgroups. Achten Sie in Chatforen darauf, dass Ihre E-Mail-Adresse nicht (z.B. in einem Mitgliederverzeichnis) veröffentlicht wird.
- Geben Sie in Bestellformularen oder dergleichen im Zweifel nicht Ihre echte (z.B. berufliche) E-Mail-Adresse an, sondern eine Gratisadresse, die Sie im Falle von zu viel Spam leicht wechseln können. Es gibt zahlreiche Anbieter von kostenlosen E-Mail-Accounts bzw. auch die Möglichkeit von Kurzzeit-Adressen, bei denen nur einige E-Mails an Sie weitergeleitet werden und die Adresse danach automatisch gelöscht wird.

Achten Sie darauf, wem Sie Ihre Mobiltelefonnummer geben und tragen Sie diese insbesondere nicht in (unseriöse) Webformulare ein.

- Wenn Sie SMS über das Internet versenden, achten Sie im Interesse des Empfängers darauf, dass es sich um einen seriösen Anbieter handelt.
- Sollten Sie kein Interesse an kostenpflichtigen SMS-Diensten haben, kann Ihnen Ihr Mobilfunkbetreiber auch kostenlos eine Sperre für kostenpflichtige Mehrwert-SMS einrichten. Diese verhindert das Zu- und Absenden von kostenpflichtigen Mehrwert-SMS, nicht jedoch den Empfang kostenfreier unerwünschter Werbe-SMS.
- Antworten Sie nicht auf Spam-Mails, unerwünschte Nachrichten per E-Mail.

2.1.1 Spamfilter

Privatkunden sollten bei der Auswahl ihres Internet Service Providers darauf achten, dass der Provider ihnen Spamfilter anbietet. Geschäftskunden werden es wahrscheinlich vorziehen, selbst Spamfilter zu installieren.

Es gibt verschiedene Arten von Filter:

- Manche Filter vergleichen die IP-Adressen der Server, über welche die E-Mails abgesandt wurden, mit Datenbanken, in denen die IP-Adressen bekannter Spammer und Open Relays (Mailserver, die so konfiguriert sind, dass sie auch E-Mails weiterleiten, die nicht aus dem eigenen Netz stammen) gesammelt werden. E-Mails von solchen Servern werden als Spam erkannt.
- Manche Filter analysieren den Inhalt der E-Mails und sortieren Mails aus, in denen z.B. bestimmte Wörter vorkommen, die auf Spam hindeuten, oder Mails, die an zahlreiche Adressaten gesandt wurden.
- Viele Filterprogramme erlauben es Ihnen aktiv zu beeinflussen, ob E-Mails als Spam erkannt werden sollen oder nicht. Sie können dabei schwarze Listen für E-Mails definieren, die jedenfalls blockiert werden sollen, oder weiße Listen, für E-Mails die jedenfalls durchgelassen werden sollen.
- Es gibt Filterprogramme, die in gewissem Maße lernfähig sind und z.B. aus Ihrer persönlichen schwarzen Liste auch ableiten, welche anderen E-Mails als Spam eingestuft werden sollen. Manche Programme sind überdies vernetzt und tauschen Informationen mit zentralen Datenbanken aus: Inhalte, die von vielen anderen Usern bereits als Spam eingestuft wurden, werden dann auch bei Ihnen gefiltert.
- Achten Sie darauf, ob die angebotenen Filtermöglichkeiten die erkannten Spam-E-Mails generell löschen oder ob vorerst der Spam nur in einem eigenen Ordner landet. In letzterem Fall können Sie gelegentlich in diesen Ordner schauen und darauf achten, dass der Filter nichts als Spam markiert, was Ihnen wichtig ist.

2.1.2 Störende E-Mail-Werbung von einem seriösen Unternehmen

Sollten Ihnen nachstehende Anregungen für diesen Fall von Spam zu aufwendig sein, so ist es sicherlich am einfachsten die E-Mail zu ignorieren bzw. zu löschen.

Erhalten Sie E-Mails von einem bekannten Unternehmen (als Absender), könnte natürlich der Fall vorliegen, dass die Zusendung rechtlich zulässig ist. Möglicherweise waren Sie einmal mit diesem Unternehmen in Kontakt und haben dabei der Werbung mittels E-Mail zugestimmt. Gemäß § 107 Abs. 3 TKG 2003 können Unternehmen – unter Einhaltung gewisser Rahmenbedingungen – an ihre eigenen Kunden Werbe-E-Mails auch ohne vorherige Zustimmung senden.

Sie können eine einmal erteilte Zustimmung aber jederzeit widerrufen. Auch wenn Nachrichten zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung versandt wurden, muss jedenfalls in der Nachricht selbst die Möglichkeit eingeräumt werden, kostenfrei und problemlos weitere E-Mails abzulehnen (§ 107 Abs. 3 Z 3 TKG 2003).

Antworten Sie auf die E-Mail und weisen Sie das Unternehmen darauf hin, dass Sie keine Werbung per E-Mail wünschen bzw. eine eventuell erteilte Zustimmung von Ihnen zurückgezogen wird.

Wenn dies nichts nützt, können Sie das Unternehmen beim zuständigen Fernmeldebüro (wenn es sich um einen Finanzdienstleister handelt, bei der

Finanzmarktaufsichtsbehörde) schriftlich anzeigen. Die Kontaktadressen die notwendigen Informationen finden Sie am Ende des Informationsblattes.

2.1.3 Spam von einem unseriösen oder schwer/nicht feststellbaren Absender

Diese Form von Spam ist zwar besonders ärgerlich und sicherlich die am häufigsten vorkommende Art. In Wirklichkeit kann man aber nicht viel dagegen tun. Die einfachste Maßnahme gegen diesen Spam ist jedenfalls, das Löschen der lästigen E-Mails und eventuell dafür zu sorgen, dass der Spamfilter gleichartige E-Mails in Zukunft automatisch erkennt.

Rechtlich gegen die Versender von diesen unseriösen E-Mails vorzugehen ist praktisch nicht möglich. Hinzu kommt, dass es schwierig ist, den wirklich Verantwortlichen zu eruieren.

Was Sie nicht tun sollten

Antworten Sie nicht direkt auf die E-Mail. Spammer versenden eine große Anzahl von E-Mails an Adressen, von denen die meisten nicht mehr aktuell sind. Wenn Sie antworten, ist das für den Spammer eine Bestätigung, dass die E-Mail-Adresse noch aktiv ist. Er wird umso mehr spammen.

Aus demselben Grund sollten Sie auch nicht von den angebotenen Möglichkeiten Gebrauch machen, sich von einer angeblichen „Opt-in-Liste“ streichen zu lassen. Viele Spammer behaupten fälschlich, Sie würden die E-Mail erhalten, weil Sie sich auf eine Liste eintragen haben lassen und dass Sie sich jederzeit von der Liste streichen lassen könnten. In den meisten Fällen ist dies eine falsche Information. Durch das Antworten wird ebenfalls das Bestehen der Adresse bestätigt.

In vielen Fällen ist in der E-Mail ein individueller URL eingetragen (z.B. <http://www.werde-schnell-reich.xy/232187362>). Dabei wurde die Nummer vom Spammer Ihrer E-Mail-Adresse zugeordnet. Wenn Sie auf diesen Link in der E-Mail klicken und die entsprechende Webseite ansehen, weiß der Spammer, dass Sie die E-Mail gelesen haben. Er wird dies als Interesse deuten und Ihnen umso mehr E-Mails senden.

Oft wird Spam als HTML-Seite formatiert, wobei durch das Öffnen der E-Mail Grafiken mit individueller URL nachgeladen werden. Der Spammer weiß dann schon beim Öffnen der E-Mail, dass die E-Mail-Adresse aktiv ist und die E-Mail gelesen wurde. Vielfach ist es also am sinnvollsten, offenkundige Spam-Mails ungelesen zu löschen.

Informationen und Tipps (z.B. Was kann wie aus dem E-Mail-Kopf herausgelesen werden?) findet man unter:

<http://abuse.net/>
<http://www.rahul.net/falk/mailtrack.html>
<http://www.geektools.com/>

2.2 Unerwünschte SMS – was kann ich dagegen tun?

Im Großen und Ganzen können Sie eigentlich nur vorbeugen (siehe Kapitel 2.1).

Im Einzelfall gegen unerwünschte SMS vorzugehen ist schwierig, da für den Empfänger meist schwer feststellbar ist, woher die SMS stammt. Jede SMS wird über ein Short Message Service Center (SMSC) versandt. Die Nummer des absendenden SMSC ist zwar Bestandteil der SMS, wird aber nicht von jedem Endgerät angezeigt. Häufig werden SMS über Internet-Portale versandt. Die SMS wird dabei in ein Webformular eingegeben und vom Portalbetreiber an das SMSC eines Mobilfunkbetreibers weitergesandt. Dass eine SMS über ein Internet-Portal versandt wurde, erkennt man häufig daran, dass der Portalbetreiber seine Internet-Adresse sowie manchmal auch Werbung an den Text der SMS anhängt.

Erhalten Sie beispielsweise SMS-Werbung, die über ein Internet-Portal im Ausland abgesandt wurde, dann wird die SMS vom Betreiber des Internet-Portals an das SMS-Servicecenter eines ausländischen Mobilfunkbetreibers gesandt und von dort direkt über das Mobilfunknetz des österreichischen Betreibers an Ihr Handy. Die beiden Mobilfunkbetreiber leiten das SMS nur durch, sie können daher nicht angeben, wer der Absender war.

Die Betreiber haben wenig Möglichkeit etwas gegen Missbrauch zu unternehmen. Natürlich besteht die Möglichkeit, dass Ihr österreichischer Netzbetreiber ein ausländisches SMS-Servicecenter als solches sperrt. Damit würde er aber Millionen von Kunden daran hindern, SMS aus dem Ausland in sein österreichisches Netz zu senden. Der ausländische Netzbetreiber könnte in seinem SMS-Servicecenter das Internet-Portal sperren. Auch diese Maßnahme würde aber viele Tausend Kunden, die den Dienst ordnungsgemäß in Anspruch nehmen, behindern. Die Betreiber können daher eigentlich nur Maßnahmen durch temporäre Sperren setzen, wenn auffällt, dass plötzlich eine Vielzahl von SMS versendet wird. Am sinnvollsten sind solche Sperren an der „Quelle“. Der Betreiber eines Internet-Portals kann z.B. den Versand blockieren, wenn von einem bestimmten Rechner sehr viele SMS innerhalb kurzer Zeit abgesandt werden. Ein Mobilfunkbetreiber wiederum kann die Betreiber der an sein SMSC angeschalteten Internet-Portale in den abgeschlossenen Verträgen zu solchen Vorsichtsmaßnahmen anhalten. Wirklich verhindern können diese Maßnahmen das Spam-Problem nicht, sie können es aber beschränken bzw. kann reagiert werden.

Wiederholt sind Fälle aufgetreten, bei denen SMS offenbar in Betrugsabsicht über Internet-Portale abgesandt wurden. Die Betrüger haben dabei die von den Portalbetreibern gesetzten Maximalanzahlen nicht überschritten, sondern über einige Zeit verteilt einige hundert SMS versandt, in denen die Empfänger dazu verleitet wurden, Mehrwertdienstnummern anzurufen. Die Anrufer wurden dann während den Telefonaten zu diesen Mehrwertnummern möglichst lange hingehalten und dabei finanziell geschädigt.

Kostenpflichtige unerwünschte SMS

Sollten Sie solche erhalten, besteht die Möglichkeit bei Ihrem Mobilfunkbetreiber die Einrichtung einer Sperre von Mehrwertdienst-SMS beantragen. Diese schützt zwar nicht vor (kostenfreien) Spam-SMS, aber zumindest vor unerwünschten Kosten. Die Sperre verhindert, dass von Ihrem Mobiltelefon Mehrwertdienst-SMS an 09xx geschickt werden können bzw. kostenpflichtige Mehrwertdienst-SMS an Sie gesandt werden. Zu beachten ist aber, dass dann auch keine gewünschten Mehrwertdienste (Klingeltöne, Hotlines etc.) genutzt werden können.

Beim Empfang von unangeforderten (Werbe-)SMS ist Folgendes zu beachten

- Nicht die in der SMS angegebene Telefonnummer anrufen und keine SMS an diese Nummer senden, insbesondere dann nicht, wenn es sich um eine teure Mehrwertdienstnummer (09xx) oder eine ausländische Telefonnummer handelt.
- Wenn eine Mehrwertdienstnummer beworben wird, kann auf der Homepage der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/rufnummernabfrage> der Dienstenetzbetreiber bzw. der Diensteanbieter abgefragt werden, der wahrscheinlich in irgendeinem Zusammenhang mit der Werbe-SMS steht.
- Ist der Absender bekannt und ein an sich seriöses Unternehmen: Kontaktieren Sie das Unternehmen am besten schriftlich (z.B. per E-Mail) und teilen Sie mit, dass die Zusendung von weiteren Werbe-SMS unerwünscht ist. (vgl. oben Kapitel 2.1.2).
- Nützt dies nichts oder ist der Absender ein offenbar unseriöses österreichisches Unternehmen, dann können Sie schriftlich Anzeige beim zuständigen Fernmeldebüro erstatten. Das ist aber nur sinnvoll, wenn der Absender feststellbar ist. Bevor Sie eine Anzeige erstatten, sollten Sie daher prüfen, von wo die SMS tatsächlich kommt: Wurde Ihnen die SMS von einem Bekannten weitergeleitet? Ist die in der SMS angegebene Internet-Adresse die Adresse des Absenders oder die Adresse eines Portalbetreibers, über den die SMS verschickt wurde? In diesen Fällen ist die Anzeige beim Fernmeldebüro nicht zwingend zielführend.
- Wenn die SMS über ein Internet-Portal versandt wurde und Sie den Eindruck haben, der Portalbetreiber unternimmt zu wenig gegen den missbräuchlichen Versand von SMS über seine Portal, kontaktieren Sie den Portalbetreiber.
- Bei Verdacht von Betrugsfällen: Erstellen Sie Anzeige bei der Staatsanwaltschaft oder melden Sie es den Sicherheitsbehörden.
- Leiten Sie keine Ketten-SMS (Glücksspiele,...) weiter.
- Ist der Absender nicht erkennbar, löschen Sie die SMS einfach.

Stoppen von Mehrwertdienst-SMS-Abonnements

Diese Tipps können in den Fällen weiterhelfen, in denen statt einzelnen Klingeltönen etc. ein Abonnement bestellt wurde bzw. ein zwar bestelltes Abonnement (Sportnachrichten etc.) nun aber nicht mehr gewollt wird.

- Schreiben Sie ein SMS mit „Stopp“ an die Absendernummer. Diese SMS muss nach den gesetzlichen Vorgaben entgeltfrei sein.

- Informieren Sie Ihren Mobilfunkbetreiber unter Angabe der Absendernummer über den Empfang. Dieser hat die Möglichkeit mit dem Diensteanbieter in direkten Kontakt zu treten und die Beendigung des Abonnements zu veranlassen.
- Überdenken Sie Ihr SMS-Verhalten: Haben Sie oder ein Mitbenutzer des Mobiltelefons einen Dienst (z.B. ein Klingelton-Abo) bestellt und nicht abbestellt?
- Beeinspruchen Sie die Telefonrechnung mit der die Entgelte für die unerwünschten und kostenpflichtigen SMS in Rechnung gestellt werden, schriftlich bei Ihrem Betreiber, wenn der Dienst nicht bestellt wurde.
- Überlegen Sie die Einrichtung einer Mehrwertdienst-SMS-Sperre. Diese unterbindet sowohl den Versand als auch den Empfang von kostenpflichtigen SMS. Für die Einrichtung setzen Sie sich bitte mit Ihrem Mobilfunkbetreiber direkt in Verbindung. Achten Sie auf einen schriftlichen Beleg für den erfolgten Eintrag der Sperre.
- Sollte die Belästigung fort dauern, können Sie die Daten dem zuständigen Fernmeldebüro bekannt geben. Bei Verstößen gegen das TKG 2003 oder die Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung 2009 (KEM-V 2009) hat das Fernmeldebüro die Möglichkeit, gegen den Inhaber der Absenderrufnummer ein Verwaltungsstrafverfahren einzuleiten. Dies bedeutet aber nicht unbedingt das Ende der Belästigung.

2.3 Welche Behörde kann mir gegen Spam helfen?

In den meisten Fällen kommt Spam per E-Mail aus dem Ausland und der Absender ist schwer feststellbar. Der Internet Service Provider, über dessen Server gespammt wurde, ist meist leichter feststellbar und kann effizienter eingreifen als die zuständige Behörde. Auch wird Spam durch Anzeigen bei Behörden nicht aufhören. Dies muss bewusst sein. In diesen Fällen helfen die unter Kapitel 2.2 genannten Möglichkeiten am ehesten.

Wenn der Absender unerwünschter E-Mail-Werbung ein Unternehmen mit Sitz in Österreich ist, können Sie Anzeige (am besten schriftlich) beim zuständigen Fernmeldebüro erstatten. Wenn Sie Verbraucher sind und die E-Mail-Werbung von einem Finanzdienstleister abgesandt wurde, dann erstatten Sie Anzeige bei der Finanzmarktaufsichtsbehörde (<http://www.fma.gv.at/>).

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) hat gemäß § 7 E-Commerce-Gesetz (ECG) eine Liste der Personen zu führen, die keine E-Mail-Werbung wünschen. Gegen unerwünschte E-Mail-Werbung nützt diese Liste nur sehr beschränkt (siehe Kapitel 4.4). Darüber hinaus hat die RTR-GmbH keine behördliche Zuständigkeit zur Unterbindung von Missbrauch bzw. keine Möglichkeit gegen Spam jeglicher Art vorzugehen.

3 Wie sieht die österreichische Rechtslage betreffend unerwünschte Werbung mittels elektronischer Post (Spam) aus?

3.1 Überblick

§ 107 TKG 2003 erlaubt nur stark eingeschränkt, Werbemails bzw. Werbe-SMS zu versenden. Zusätzlich sind privatrechtliche Vereinbarungen zu beachten, nach denen Spammen untersagt ist. Die meisten Internet Service Provider verbieten ihren Kunden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) das Versenden von Spam. Die ISPA (Internet Service Providers Austria), in der über 200 Internet Service Provider vertreten sind, hat im Dezember 2003 einen „Code of Conduct“ gegen Spam (Verhaltensrichtlinien) beschlossen. In diesem verpflichtet sie ihre Mitglieder gegen Spam vorzugehen.

Das E-Commerce-Gesetz (ECG) verpflichtet in § 7 ECG die RTR-GmbH eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die für sich die Zusendung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post ausgeschlossen haben. Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers versenden, müssen diese Liste beachten. Dies gilt auch für ausländische Versender von Werbemails.

3.2 Unerbetene E-Mails und SMS

Unter unerbetenen Nachrichten werden einerseits Werbemails und andererseits Massenmails (an mehr als 50 Adressaten) verstanden. Werbemails bedürfen grundsätzlich der vorherigen Zustimmung des Empfängers. § 107 Abs. 2 TKG 2003 verlangt die vorherige Einwilligung sowohl für die Fälle der Direktwerbung, als auch für Massenmails. Das „Opt-in“ Prinzip des § 107 Abs. 2 TKG 2003 gilt für **alle** Adressaten, das heißt auch für den B2B-Bereich.

Eine Ausnahme gibt es für den Bereich der „Customer Relationships“ in § 107 Abs. 3 TKG 2003. Die vorherige Zustimmung zur Zusendung von unerwünschter Werbung per elektronischer Post ist dann nicht erforderlich, wenn der Absender die Kontaktdaten im Zusammenhang mit einem Verkauf oder einer Dienstleistung erhalten hat und die Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt. Unternehmen dürfen also ihren eigenen Kunden (Verbraucher oder Unternehmer) E-Mail- und SMS-Werbung zusenden, wenn sie die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer im Zusammenhang mit dem Vertrag mit dem Kunden erhalten haben und ähnliche Produkte oder Dienstleistungen bewerben wollen. Der Empfänger muss aber schon bei der Erhebung der Kontaktdaten klar und deutlich die Möglichkeit haben, dies von vornherein abzulehnen. Weiters muss der Kunde auch bei jeder einzelnen Werbesendung die Möglichkeit erhalten, weitere Werbung kostenfrei und problemlos abzulehnen. Für SMS-Werbung ist die Ausnahme des Abs. 3 daher wohl schwer zu realisieren.

Diensteanbieter, die Werbung mittels elektronischer Post (E-Mail oder SMS) zulässigerweise ohne vorherige Einwilligung versenden, müssen ergänzend aber auch

die Liste nach § 7 ECG beachten, auf die nun in § 107 Abs. 3 Z 4 TKG 2003 explizit verwiesen wird. Dies gilt also insbesondere dann, wenn ein Unternehmen die Ausnahme nach Abs. 3 nutzt, um seinen eigenen Kunden E-Mails zu senden. Ein solches Unternehmen wird vorher die Liste nach § 7 ECG konsultieren müssen (siehe auch Kapitel 5).

Weiters ist die Zusendung elektronischer Post zu Zwecken der Direktwerbung jedenfalls unzulässig, wenn

1. die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird, oder
2. die Bestimmungen des § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz verletzt werden, oder
3. der Empfänger aufgefordert wird, Websites zu besuchen, die gegen die genannte Bestimmung verstoßen oder
4. keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann.

Der genannte § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz sieht umfassende Informationspflichten für den Diensteanbieter vor, die ebenfalls einzuhalten sind. So sind z.B. Preisausschreiben und Gewinnspiele als solche kenntlich zu machen und der Auftraggeber der Werbung klar offen zu legen.

3.3 SMS-Werbung

Die Formulierung im TKG 2003 stellt klar, dass SMS ein Fall der „elektronischen Post“ und somit dem E-Mail gleichgestellt sind.

3.4 Grenzüberschreitende Werbung

Gemäß § 2 Verwaltungsstrafgesetz sind Verwaltungsübertretungen strafbar, wenn der Täter im Inland gehandelt hat oder wenn der zum Tatbestand gehörende Erfolg im Inland eingetreten ist. § 107 Abs. 6 TKG 2003 regelt nach der Novellierung ausdrücklich, dass nicht nur Werbeanrufe und Werbefaxe, die vom Ausland aus getätigt oder abgesandt werden, jenem Ort zuzurechnen sind, an dem der Anruf den Anschluss des Teilnehmers erreicht, sondern bezieht sich zusätzlich auch auf Abs. 2 und 5 (elektronische Post inkl. SMS). Dazu ist aber anzumerken, dass die Durchsetzung von Strafbescheiden oftmals nur beschränkt oder gar nicht möglich ist.

4 Liste nach § 7 E-Commerce-Gesetz (ECG)

4.1 Was ist die von der RTR-GmbH geführte Liste?

§ 7 ECG verpflichtet die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH dazu, eine Liste zu führen, in die sich diejenigen Personen und Unternehmen kostenlos eintragen können, die für sich die Zusendung kommerzieller Kommunikation im Weg der elektronischen Post ausgeschlossen haben. Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung des Empfängers (d.h. TKG 2003-

konform) versenden, müssen diese Liste beachten. Seit dem In-Kraft-Treten der Novelle des § 107 TKG 2003 im Jahr 2005 hat die ECG-Liste an Bedeutung verloren, da nur mehr sehr eingeschränkt mittels elektronischer Post geworben werden kann.

4.2 Wie kann man sich in diese Liste eintragen?

Senden Sie ein E-Mail, bei der die einzutragende E-Mail-Adresse als Absender aufscheint, an **eintragen@ecg.rtr.at**. Sie erhalten kurz darauf ein E-Mail, in dem Sie zur Bestätigung aufgefordert werden. Wenn Sie dieses E-Mail beantworten, wird Ihre E-Mail-Adresse eingetragen.

Neben einzelnen E-Mail-Adressen können auch ganze Domains in die Liste eingetragen werden. Domains können nur durch E-Mails von „postmaster“ und „hostmaster“ der entsprechenden Domain an **eintragen-domain@ecg.rtr.at** in die Liste aufgenommen werden. Um die Rechte einzelner User einer Domain nicht zu verletzen, müssen Domain-Inhaber die Domain auf Wunsch eines Users wieder austragen.

Wenn Sie eine E-Mail-Adresse, die in der Liste eingetragen ist, von der Liste entfernen wollen, senden Sie eine E-Mail bei der die zu löschende E-Mail-Adresse als Absender aufscheint, an **entfernen@ecg.rtr.at**. Sie werden kurz darauf per E-Mail zur Bestätigung aufgefordert. Wenn Sie diese E-Mail beantworten, wird die betroffene E-Mail-Adresse aus der Liste gelöscht.

Wenn Sie eine Domain aus der Liste austragen möchten, so senden Sie von „postmaster“ oder „hostmaster“ ein E-Mail an **entfernen-domain@ecg.rtr.at**. Auch hier werden Sie per E-Mail zur Bestätigung aufgefordert. Wenn Sie diese E-Mail beantworten, wird die Domain austragen.

4.3 Soll ich meine E-Mail-Adresse in die Liste eintragen?

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen kann klar ausgesprochen werden, dass eine Eintragung Ihrer E-Mail-Adresse in die Liste keinen ausreichenden Schutz vor Spam darstellt und die Anzahl der von Ihnen erhaltenen Spam-Mails sich nicht verringern wird.

Die überwiegende Masse an Spam wird aus dem Ausland von Absendern versandt, die ihre Identität verschleiern, um einer Rechtsverfolgung zu entgehen. Eine Eintragung Ihrer E-Mail-Adresse in die Liste ändert nichts daran, dass Sie weiterhin solchen Spam erhalten werden. Was Sie gegen diese Formen von Spam (Werbung für Viagra, Kreditangebote etc.) tun können, ist in Kapitel 2 beschrieben. Der Großteil des aus dem Inland versandten Spam ist auf Grund verschiedener rechtlicher Bestimmungen auch dann rechtswidrig, wenn die E-Mail-Adresse des Empfängers nicht auf der Liste eingetragen ist.

Rechtlich hat die Liste nur in den Fällen Bedeutung, in denen Unternehmen trotz der verschiedenen gesetzlichen Verbote legal unerbetene E-Mail-Werbung versenden. Wenn Sie rechtlich gegen Spammer vorgehen wollen, verbessert die Eintragung auf der Liste Ihre Rechtsposition.

Inzwischen wird die Liste von zahlreichen Diensteanbietern regelmäßig abgerufen. Ein Missbrauch der eingetragenen E-Mail-Adressen ist nicht möglich, da nur kryptographische Prüfsummen der eingetragenen E-Mail-Adressen an die Diensteanbieter übermittelt werden, aus denen sich die tatsächliche E-Mail-Adressen nicht mehr ermitteln lassen.

Es gibt mehrere Unternehmen und Rechtsanwälte, die Unterstützung bei Spam anbieten und dabei auffordern sich in die Liste gemäß § 7 ECG einzutragen, um sich „vor Spam zu schützen“. Wenn bei den in der Liste eingetragenen E-Mail-Adressen dennoch Spam einlangt, werden die Versender anwaltlich abgemahnt. Die Rechtsanwälte stellen dem Versender dafür ein Honorar in Rechnung.

Die RTR-GmbH legt Wert auf die Feststellung, dass sie mit diesen Unternehmen und Rechtsanwälten in keiner rechtlichen Beziehung steht. Die RTR-GmbH gibt zu bedenken, dass rechtliche Schritte gegen Spam nur dann ergriffen werden können, wenn der Absender feststellbar ist. Dies ist aber, da der meiste Spam aus dem Ausland versandt wird, nicht bzw. kaum möglich. Weiters ist zu beachten, dass Ihnen – auch dann, wenn Ihnen eine kostenlose Rechtsverfolgung der Absender angeboten wird – Zeitaufwand für die Kommunikation mit dem Rechtsanwalt und allfällige Zeugenaussagen vor Gericht entstehen können.

Eine Eintragung in die ECG-Liste ist also dann sinnvoll, wenn Sie rechtliche Schritte gegen Spammer ergreifen und Ihre Rechtsposition in diesen Gerichtsverfahren verbessern wollen. Die Anzahl der von Ihnen erhaltenen Spam-E-Mails wird die Eintragung auf der Liste aber nicht beeinflussen.

4.4 Bin ich durch das Eintragen in die ECG-Liste vor weiteren Spam-E-Mails geschützt?

Nein. Spam wird überwiegend von Personen versandt, denen die rechtlichen Vorschriften egal sind. Diese Personen werden die Liste auch nicht beachten.

4.5 Wer kann die Liste der RTR-GmbH abrufen?

Die RTR-GmbH muss die Liste jedem „Diensteanbieter der Informationsgesellschaft“ zur Verfügung stellen. Das ist - vereinfacht ausgedrückt - jeder, der im Internet wirtschaftlich tätig ist – also ein Großteil aller Unternehmen in Europa.

4.6 Was ist der Unterschied zwischen der ECG-Liste der RTR-GmbH und der „Robinson-Liste“ des Fachverbands Werbung?

Manchmal wird die Liste nach § 7 E-Commerce-Gesetz mit der „Robinsonliste“ des Fachverbands Werbung der Wirtschaftskammer Österreich verwechselt. Die Liste nach § 7 ECG, die von der RTR-GmbH elektronisch geführt wird, betrifft Werbung mittels elektronischer Post und ist von allen Diensteanbietern zu beachten, die unerbetene Werbung mittels elektronischer Post versenden. Die Robinsonliste des Fachverbands Werbung ist von Adressverlagen und Direktmarketingunternehmen zu beachten, betrifft also die von diesen Unternehmen verwalteten und verkauften Adressen und ist vor allem für die per Post versandte Direktwerbung relevant.

Wenn Sie auf die Robinsonliste des Fachverbands Werbung eingetragen werden wollen, senden Sie eine E-Mail mit Ihrem Namen (Vorname, Nachname, evtl. Titel) und Ihrer genauen Anschrift an werbung@wko.at oder senden Sie eine Postkarte mit diesen Daten an den Fachverband Werbung und Marktkommunikation, Wiedner Hauptstraße 57, 1040 Wien.

5 Hinweise für Diensteanbieter, der mittels unerbetener Nachrichten werben will

Zunächst sei darauf hingewiesen, dass in diesem Kapitel nur ein Überblick über einige wichtige Aspekte des § 107 TKG 2003 gegeben werden kann. Die RTR-GmbH vollzieht diese Bestimmung nicht (im Wesentlichen wird § 107 TKG 2003 durch die Fernmeldebüros als Verwaltungsstraßenbehörden und durch die Gerichte bei Klagen nach § 1 des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb angewendet.). Die RTR-GmbH leistet keine Rechtsberatung. Für unklare Fragen im Einzelfall raten wir Ihnen daher, sich anwaltlich beraten zu lassen.

§ 107 TKG 2003 unterscheidet zwischen Werbeanrufen (einschließlich Fax) und Werbung mittels elektronischer Post (E-Mail einschließlich SMS).

5.1 Werbung mittels Anrufen und Fax

Anrufe und Faxe zu Werbezwecken sind ohne vorherige Einwilligung des Teilnehmers unzulässig und verwaltungsbehördlich strafbar. Insbesondere ist es nicht zulässig, zu Werbezwecken die eigenen Kunden ohne vorherige Zustimmung anzurufen oder ihnen Faxe zu senden. Auch Anrufe, um eine Einwilligung für die Zusendung einzuholen, sind unzulässig. Anrufe zum Zwecke der Marktforschung oder Telefonumfragen werden nach Ansicht der RTR-GmbH wohl nicht unter § 107 Abs. 1 TKG 2003 fallen, da kein Werbezweck vorhanden ist.

Ebenso ist es nach § 107 Abs. 1a TKG 2003 untersagt telefonisch mit unterdrückter oder verfälschter Rufnummer zu werben.

Die entscheidenden Kriterien nach § 107 Abs. 1 TKG 2003 sind „zu Werbezwecken“ und „ohne vorherige Einwilligung des Teilnehmers“. Es kommt also nicht darauf an, wie viele Anrufe man tätigt oder wie viele Faxe versendet werden oder ob es „seriös“ oder „unseriös“ gemacht wird oder ob es sich um Konsumenten oder Unternehmer handelt.

Die RTR-GmbH empfiehlt daher bei Werbung per Anruf und Fax sehr genau darauf zu achten, dass eine vorherige Einwilligung des Teilnehmers vorliegt und dass die Kundendatenbank umgehend aktualisiert wird, wenn ein Teilnehmer die erteilte Einwilligung widerruft. Um Missverständnisse und Streitfälle zu vermeiden, wäre auch empfehlenswert, beim Versand darauf hinzuweisen, woraus sich die Zustimmung des Teilnehmers ergibt und wie der Empfänger auf einfache Weise zukünftige Faxe unterbinden kann.

5.2 Werbung mittels E-Mail

Ohne die vorherige Zustimmung des Empfängers sind – außer in Fällen der „Customer Relationships“ – weder Direktwerbung per E-Mail noch Massenmails möglich bzw. erlaubt. Zusätzlich gibt es eine Reihe weiterer gesetzlicher (wie z.B. § 7 ECG) und privatrechtlicher Vorschriften, welche die Versendung unerbetener E-Mails untersagen.

Außerdem haben die meisten Internet Service Provider Bestimmungen in ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche deutlich strenger sind als die gesetzlichen. Wenn jemand massenweise unerbetene E-Mails versendet, dann ist sehr wahrscheinlich, dass er von seinem Internet Service Provider gesperrt oder gekündigt wird.

Neben den gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen ist auch zu berücksichtigen, dass die international verfügbaren Sperrlisten („Black lists“) immer effizienter werden. Wenn jemand durch seine E-Mail-Aussendungen Beschwerden auslöst, wird sein Mailserver auf diese Listen gesetzt. Ein Gutteil der Mailserver weltweit blockiert daraufhin weitere Zustellungen von E-Mails dieses Mailservers. Die Betreiber der Sperrlisten orientieren sich dabei an der Anzahl der Beschwerden und nicht daran, ob die Versendung gesetzwidrig war oder nicht.

Beachtet werden sollte weiters, dass für die „Zulässigkeit nicht angeforderter kommerzieller Kommunikation mittels elektronischer Post“ das Binnenmarktprinzip der E-Commerce-Richtlinie 2000/31/EG nicht anwendbar ist (Art. 3 Abs. 3 iVm dem Anhang der Richtlinie). Das heißt, dass österreichische Diensteanbieter, die E-Mail-Werbung ins Ausland versenden wollen, auch die jeweilige ausländische Rechtsordnung beachten müssen.

Die RTR-GmbH empfiehlt:

- Senden Sie Werbung ausschließlich an solche E-Mail-Adressen, bei denen Sie belegen können, dass der Inhaber der E-Mail-Adresse Ihnen gegenüber der Werbung zugestimmt und diese Zustimmung nicht widerrufen hat.
- Verschleiern Sie nicht Ihre Identität und räumen Sie in jeder E-Mail die Möglichkeit ein, künftige E-Mail-Werbung abzubestellen (siehe dazu unten).
- Wenn Sie E-Mail-Werbung ausschließlich an Adressen senden, deren Inhaber der Zusendung von Werbung zugestimmt und nicht widerrufen haben, brauchen Sie die Liste nach § 7 Abs. 2 ECG nicht zusätzlich zu beachten.
- Beachten Sie bei Zusendungen ins Ausland, die dortige Rechtslage.

5.2.1 Was ist gemäß § 107 TKG 2003 zu beachten?

Grundsätzlich ist die vorherige Einwilligung des Empfängers erforderlich (Abs. 2), wenn es sich um

1. Direktwerbung oder
2. ein Massenmail handelt.

- Die vorherige Zustimmung ist in Fällen einer schon bestehenden Kundenbeziehung („Customer Relationship“) nicht erforderlich (Abs. 3), wenn
 1. der Absender die Kontaktinformation für die Nachricht im Zusammenhang mit dem Verkauf oder einer Dienstleistung an seine Kunden erhalten hat und
 2. diese Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt und
 3. der Kunde klar und deutlich die Möglichkeit erhalten hat, eine solche Nutzung der elektronischen Kontaktinformation von vornherein bei deren Erhebung und zusätzlich bei jeder Übertragung kostenfrei und problemlos abzulehnen und
 4. die Zusendung nicht durch Eintrag in die Liste gemäß § 7 ECG abgelehnt hat.
- Für Finanzdienstleister gelangen ebenfalls die Bestimmungen des § 107 TKG 2003 zur Anwendung.
- Ebenso darf die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, nicht verschleiert oder verheimlicht werden. Auch sind die Bestimmungen des § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz einzuhalten und es ist es unzulässig den Empfänger aufzufordern, Websites zu besuchen, die gegen die genannte Bestimmung des § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz verstoßen. Unzulässig ist es auch, wenn keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann.

Wenn E-Mail-Werbung ohne vorherige Einwilligung des Empfängers versendet wird, muss die Liste nach § 7 Abs. 2 ECG beachtet werden. In der Regel ist das Versenden von E-Mail-Werbung ohne vorherige Zustimmung nur in den Fällen der zuvor erläuterten „Customer Relationship“ möglich. Die RTR-GmbH weist daraufhin, dass bei diesen Fällen das Nichtbeachten der Liste nach § 7 ECG zu einer Verwaltungsstrafbarkeit führen kann und unter Umständen zivilrechtliche Klagen z.B. nach dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) nach sich zieht.

Die einschlägige Rechtsprechung ist ziemlich streng. Inzwischen sind einige Anwälte dazu übergegangen, von Unternehmen, die gegen das TKG 2003 bzw. § 7 ECG verstoßen, unter Klagsandrohung eine Unterlassungserklärung zu verlangen und dafür hohe Honorare zu verrechnen. Die RTR-GmbH kann in solchen Rechtsstreitigkeiten keine Beratung leisten. Für offene Rechtsfragen (z.B. ob die Höhe der anwaltlichen Honorarforderung gerechtfertigt ist) kann nur empfohlen werden, sich seinerseits anwaltlich beraten zu lassen. Der vom Rechtsanwalt angedrohten Anzeige kann man durch Selbstanzeige beim Fernmeldebüro zuvorkommen, was im Verwaltungsstrafverfahren als tätige Reue und daher als strafmildernd gewertet werden kann.

Der RTR-GmbH sind auch Einzelfälle bekannt, in denen jemand Newsletter nur an Personen versandte, die sich subskribiert haben, und dennoch anwaltlich abgemahnt wurde, weil die E-Mail-Adressen auch auf der Liste nach § 7 Abs. 2 ECG eingetragen waren. Die RTR-GmbH hält diese Rechtsansicht nicht für vertretbar. § 7 ECG bezieht sich ausdrücklich auf „nicht angeforderte kommerzielle Kommunikation“. Wenn sich jemand auf einer Website subskribiert und daraufhin vom Betreiber dieser Website

Informationen zugesandt erhält, dann handelt es sich eindeutig nicht um eine „nicht angeforderte“ E-Mail-Werbung im Sinne des § 7 ECG und daher nicht um „unerbetene Nachrichten“ im Sinne des § 107 TKG 2003. Die Fälle zeigen aber wie wichtig es ist, im Streitfall beweisen zu können, dass sich der Empfänger eines Newsletters tatsächlich subskribiert hat (z.B. durch geeignete Ausgestaltung des Subskriptionsvorgangs).

5.3 Werbung mittels SMS

Für SMS gilt dasselbe wie für E-Mails. Die durch § 107 TKG 2003 eingeräumten Möglichkeiten, Werbe-E-Mails und Werbe-SMS an eigene Kunden zu senden, sind aber wahrscheinlich für SMS-Werbung nicht praktikabel.

Bei SMS-Werbung an eigene (schon bestehende) Kunden muss nach § 107 Abs. 3 Z 3 TKG 2003 bei „jeder Übertragung“ – also bei jeder einzelnen SMS – dem Kunden die Möglichkeit gegeben werden, weitere Werbung kostenfrei und problemlos abzulehnen. Der Satz „Wenn Sie keine weitere SMS-Werbung erhalten wollen, senden Sie ein SMS an 0800123456.“ ist 85 Zeichen lang und würde daher in der Regel mehr als die Hälfte des zur Verfügung stehenden Platzes einnehmen.

Praktikabel ist daher bei SMS-Werbung wohl nur die Variante, die vorherige Einwilligung des Teilnehmers einzuholen (§ 107 Abs. 2 TKG 2003).

Zu beachten ist auch § 107 Abs. 5 TKG 2003: Die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, darf nicht verschleiert oder verheimlicht werden. Auch sind die Bestimmungen des § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz einzuhalten und es ist es unzulässig den Empfänger aufzufordern, Websites zu besuchen, die gegen die genannte Bestimmung verstoßen. Unzulässig ist es auch, wenn keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann.

5.4 Fernmeldebüros

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Oberste Post- und Fernmeldebehörde
1030 Wien, Radetzkystraße 2
Tel. 01/711 62 65-0

Fernmeldebüro für Oberösterreich und Salzburg
(Fernmeldebehörde I. Instanz)
4020 Linz, Freinbergstraße 22
Tel: 01/711 62 65-4501
Fax: 01/711 62 65-4509
E-Mail: fb.linz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Steiermark und Kärnten
(Fernmeldebehörde I. Instanz)
8010 Graz, Conrad-von-Hötzendorf-Straße 86
Tel: 01/711 62 65 4600
Fax: 01/711 62 65 4609
E-Mail: fb.graz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Tirol und Vorarlberg
(Fernmeldebehörde I. Instanz)
6020 Innsbruck, Valiergasse 60
Tel: 01/711 62 65-4701
Fax: 01/711 62 65-4709
E-Mail: fb.innsbruck@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Wien, Niederösterreich und Burgenland
(Fernmeldebehörde I. Instanz)
1030 Wien, Radetzkystraße 2
Tel: 01/711 62 65-4401
Fax: 01/711 62 65 4409
E-Mail: fb.wien@bmvit.gv.at

5.5 Sonstige Kontaktstellen

Finanzmarktaufsicht (FMA, www.fma.gv.at)
Bereich Wertpapieraufsicht
1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5
Tel: 01/249 59-0
Fax: 01/249 59-5499

Internet Service Provider Österreich (ISPA, www.ispa.at)
1090 Wien, Währingerstraße 3/18
Tel: 01/409 55 76
Fax: 01/409 55 76-21
Email: office@ispa.at