

99109017014002, 99109017014002

# Beschwerden über unerwünschte E-Mails

Heruntergeladen am 09.07.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/231809012/L100039>

| Modul                     | Sachverhalt                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leistungsschlüssel        | 99109017014002, 99109017014002                                                             |
| Leistungsbezeichnung I    | Beschwerden über unerwünschte E-Mails                                                      |
| Leistungsbezeichnung II   | Beschwerden über unerwünschte E-Mails                                                      |
| Typisierung               | 2/3 - Bund: Regelung (2 oder 3), Land/Kommune: Vollzug                                     |
| Quellredaktion            | Rheinland-Pfalz                                                                            |
| Freigabestatus Katalog    | fachlich freigegeben (gold)                                                                |
| Freigabestatus Bibliothek | fachlich freigegeben (silber)                                                              |
| Begriffe im Kontext       | Junk, E-Mail-SPAM, SPAM-Mail, Spam, unverlangte Massen-Mail, Junk-Mail                     |
| Leistungstyp              | Leistungsobjekt mit Verrichtung                                                            |
| Leistungsgruppierung      | Telekommunikation (109)                                                                    |
| Verrichtungskennung       | Meldung (014)                                                                              |
| SDG-Informationsbereich   | Ausübung der Rechte der Betroffenen im Zusammenhang mit dem Schutz personenbezogener Daten |

| Modul                         | Sachverhalt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lagen Portalverbund           | Verbraucherschutz (1150300)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Einheitlicher Ansprechpartner | Nein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Fachlich freigegeben am       | 30.10.2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Fachlich freigegeben durch    | Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung Mecklenburg-Vorpommern                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Handlungsgrundlage            | <a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+823&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+823&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+1004&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+1004&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+1&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+1&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+3&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+3&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+7&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+7&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+8&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UWG+%C2%A7+8&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UKlaG+%C2%A7+2&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UKlaG+%C2%A7+2&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UKlaG+%C2%A7+3&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UKlaG+%C2%A7+3&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UKlaG+%C2%A7+13&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=UKlaG+%C2%A7+13&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.eco.de/wp-content/uploads/dlm_uploads/2017/03/Beschwerdeordnung_eco-Beschwerdestelle.pdf">https://www.eco.de/wp-content/uploads/dlm_uploads/2017/03/Beschwerdeordnung_eco-Beschwerdestelle.pdf</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+823&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+823&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a><br><a href="https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+1004&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true">https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&amp;query=BGB+%C2%A7+1004&amp;psml=bsbawueprod.psml&amp;max=true</a> |

**Modul**
**Sachverhalt**

max=true  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UWG+%C2%A7+1&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UWG+%C2%A7+3&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UWG+%C2%A7+7&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UWG+%C2%A7+8&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UKlaG+%C2%A7+2&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UKlaG+%C2%A7+3&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
<https://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=UKlaG+%C2%A7+13&psml=bsbawueprod.psml&max=true>  
[https://www.eco.de/wp-content/uploads/dlm\\_uploads/2017/03/Beschwerdeordnung\\_eco-Beschwerdestelle.pdf](https://www.eco.de/wp-content/uploads/dlm_uploads/2017/03/Beschwerdeordnung_eco-Beschwerdestelle.pdf)

**Teaser**

Spam-Mails sind unaufgefordert und/ oder unerwünscht an Sie versandte elektronische Werbemitteilungen, in denen Dienstleistungen und/ oder Produkte beworben werden.

**Volltext**

Spam-Mails sind unaufgefordert und/ oder unerwünscht an Sie versandte elektronische Werbemitteilungen, in denen Dienstleistungen und/ oder Produkte beworben werden. Sie stellen einen Eingriff in Ihr Persönlichkeitsrecht beziehungsweise bei Zusendung an Unternehmen einen Eingriff in den Gewerbebetrieb dar. Wer Spam-Mails erhält, kann von der Absenderin oder dem Absender verlangen, keine Spam-Mails an ihn zu versenden (zivilrechtlicher Unterlassungsanspruch). Es werden zwei Arten von Spam-Mails unterschieden: a) allgemeine Spam-Mails, das heißt Werbe-E-Mails und Newsletter, die Sie nicht abonniert haben und b) besondere Spam-Mails, das heißt E-Mails mit einem rechtswidrigen Inhalt oder die

## Modul

## Sachverhalt

auf einen rechtswidrigen Inhalt verweisen (z. B. kinderpornographische oder volksverhetzende Inhalte).

Die Internet-Beschwerdestelle nimmt Beschwerden über Spam-Mails entgegen. Hinweis Die Angaben gelten für beide hier aufgeführten Arten von Spam-Mails. Darüber hinaus verstoßen Spam-Mails gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Daraus ergibt sich für die Konkurrenz der Absenderin oder des Absenders einer Spam-Mail ein eigenständiger Unterlassungsanspruch. Sie können diesen Unterlassungsanspruch selbst geltend machen oder sich an einen rechtsfähigen Verband zur Förderung gewerblicher oder selbständiger beruflicher Interessen wenden. Dieser kann den Unterlassungsanspruch durchsetzen.

## Erforderliche Unterlagen

die Spam-Mail mit ihren Metadaten (Originalheader im MSG- oder EML-Format)

## Voraussetzungen

Beschwerdeberechtigt sind: a) Privatpersonen, die Spam-Mails erhalten oder b) Unternehmen, die bei der gewerblichen Tätigkeit durch eine Spam-Mail beeinträchtigt beziehungsweise gestört werden.

Die E-Mail muss bei Beschwerden über allgemeine Spam-Mails deutschsprachig sein, unverlangt zugesendet worden sein und Werbung enthalten.

Hinweis Eine E-Mail enthält dann Werbung, wenn sie Produkte und/ oder Dienstleistungen anpreist. Unverlangt bedeutet, dass Sie die E-Mail ohne Ihre Einwilligung erhalten.

## Kosten

keine

## Verfahrensablauf

Ihre Beschwerde richten Sie per E-Mail an die Internet-Beschwerdestelle. Bitte nutzen Sie je nach Art der Spam-Mail die folgenden E-Mail-Adressen:

- für alle Spam-Mails, die ohne Ihre Aufforderung an Sie versandt wurden:  
allgemeiner-spam@internet-beschwerdestelle.de
- für alle Spam-Mails, die zudem einen rechtswidrigen Inhalt haben oder darauf verweisen:

## Modul

## Sachverhalt

besonderer-spam@internet-beschwerdestelle.de

Die Beschwerdestelle benötigt Anhaltspunkte zur Absenderin oder zum Absender oder zu den Begünstigten der Spam-Mail. Diese Angaben im Absenderfeld der Spam-Mail reichen hierfür nicht aus. Sie müssen daher die E-Mail mit der Kopfzeile (Originalheader) an die Internetbeschwerdestelle weiterleiten.

Die Beschwerdestelle prüft den Gegenstand der Beschwerde. Soweit es der Beschwerdestelle möglich ist, ergreift sie folgende Schritte:

- Sie fordert die Absenderin oder den Absender auf, künftig die gesetzlichen Vorgaben für die Versendung von Werbemails einzuhalten.
- Ist die Absenderin oder der Absender uneinsichtig, benötigt die Beschwerdestelle von Ihnen eine eidesstattliche Versicherung, dass Sie die E-Mail nicht angefordert haben und mit dem werbenden Unternehmen in keiner Geschäftsbeziehung stehen.
- Sie übermittelt die gewonnenen Erkenntnisse und die Spam-Mail an die Wettbewerbszentrale oder den Verbraucherzentrale Bundesverband. Diese kann Unterlassungsansprüche geltend machen.
- Sie fordert den E-Mail-Provider auf, Maßnahmen zu ergreifen, um weitere Spamaktionen zu unterbinden.
- Sie macht den Hostprovider, dessen Webseite mittels Spam beworben wird, auf die Spamaktion aufmerksam. Dieser kann dann entsprechende Schritte einleiten (z. B. Vertragskündigung).
- Enthält die Spam-Mail Anhaltspunkte für einen Rufnummernmissbrauch, meldet sie diesen Vorgang der Bundesnetzagentur.

Hinweis Die Beschwerdestelle unterrichtet Sie nicht über den Stand des Verfahrens und dessen Ausgang. Grund hierfür ist die große Anzahl an eingehenden Beschwerden. Ausnahmen sind möglich.

## Bearbeitungsdauer

## Frist

| Modul                        | Sachverhalt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| weiterführende Informationen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hinweise                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Rechtsbehelf                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kurztext                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spam-Mails sind unaufgefordert und/ oder unerwünscht an Sie versandte elektronische Werbemitteilungen, in denen Dienstleistungen und/ oder Produkte beworben werden.</li> <li>• Sie stellen einen Eingriff in Ihr Persönlichkeitsrecht beziehungsweise bei Zusendung an Unternehmen einen Eingriff in den Gewerbebetrieb dar. Wer Spam-Mails erhält, kann von der Absenderin oder dem Absender verlangen, keine Spam-Mails an ihn zu versenden (zivilrechtlicher Unterlassungsanspruch).</li> </ul> |
| Ansprechpunkt                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Zuständige Stelle            | <p>Ihre Beschwerde richten Sie per E-Mail an die Internet-Beschwerdestelle. Bitte nutzen Sie je nach Art der Spam-Mail die folgenden E-Mail-Adressen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• für alle Spam-Mails, die ohne Ihre Aufforderung an Sie versandt wurden:<br/>allgemeiner-spam@internet-beschwerdestelle.de</li> <li>• für alle Spam-Mails, die zudem einen rechtswidrigen Inhalt haben oder darauf verweisen:<br/>besonderer-spam@internet-beschwerdestelle.de</li> </ul>                                                  |
| Formulare                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ursprungsportal              | Beschwerden über unerwünschte E-Mails, Complaints about unsolicited e-mails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |