

„Recall This Message“ – Die „Unsend“-Funktion bei E-Mails

Árpád Geréd

*Dissertant an der Universität Wien
arpad.gered@gmx.net*

Schlagnote: E-Mail, Rückruf, Unsend, Zugang, § 862a ABGB, § 12 ECG

Abstract: Die Möglichkeit, bereits abgesandte E-Mails wieder zurückzurufen, erlaubt es nicht nur einen kleinen faux-pas in der Empfängerliste nachträglich zu korrigieren, sondern stellt auch das geltende Konstrukt, nach dem E-Mails mit deren Einlangen auf dem Server des Empfängers als zugegangen gelten, auf den Kopf. Da die Rückruffunktion wenig bekannt und schlecht dokumentiert ist, soll dieser Beitrag der Erforschung dieser Option und ihrer Vereinbarkeit mit den geltenden Normen dienen.

1. Status Quo¹

1.1. Der Zugang von Willenserklärungen offline

Für den Zugang von Willenserklärungen im Allgemeinen ist im österreichischen Recht § 862a ABGB die zentrale Norm.²

§ 862a ABGB normiert entsprechend der Empfangstheorie, dass Willenserklärungen erst dann zugegangen sind und somit rechtliche Wirkungen hervorrufen können, wenn sie in den Machtbereich des Empfängers gelangt sind.³ Dies ist jedenfalls bei Kenntnisnahme gegeben, aber auch schon dann, wenn die Erklärung derart in den Machtbereich des Empfängers gelangt ist, dass dieser sich „unter normalen Umständen von ihrem Inhalt Kenntnis verschaffen kann“⁴ und unter gewöhnlichen Umständen

¹ Aus Platzgründen werden die geltenden Normen hier nur gestreift. Zur Vertiefung ist auf die einschlägige Literatur zu verweisen.

² Dem neutralen Wortlaut nach wäre diese Bestimmung auch auf Willenserklärungen in elektronischer Form anzuwenden: „Als rechtzeitig gilt die Annahme, wenn die Erklärung dem Antragsteller rechtzeitig zugekommen ist [...]“. Im RGBI 1916/69 verlaubar ist sie natürlich primär für nicht-elektronische Willenserklärungen konzipiert.

³ Dies gilt nicht für die sogenannten „nicht-empfangsbedürftigen Willenserklärungen“ (zB Auslobungen, letztwillige Verfügungen), bei denen vom Erfordernis des Zugangs abgesehen wird, da sie nur die Rechtssphäre des Erklärenden betreffen.

⁴ *Kozio/Welser*, Bürgerliches Recht¹¹ I (2000) 100.

mit der Kenntnisnahme zu rechnen ist. Der Sinn dahinter liegt in der ansonst möglichen Verhinderung des Zugangs durch den Empfänger, indem dieser den Brief nicht öffnet.⁵

1.2. Der Zugang von Willenserklärungen online

Die E-Mail wurde lange Zeit als juristisches „Doppelgeschöpf“⁶ betrachtet; angesiedelt irgendwo zwischen Brief und Fernmeldevorgang, beides zugleich und keines so richtig. § 12 E-Commerce-Gesetz stellt nun die erste Normierung des Zugangs elektronischer Willenserklärungen dar.⁷

§ 12 ECG ändert nichts am System des § 862a ABGB, vielmehr baut er auf ihm auf und bestimmt, dass der Mailserver des Empfängers (gleichgültig wo er sich befinden mag) zum Machtbereich iSd § 862a ABGB gehört. Außerdem ist diese Regelung nicht auf Dienste der Informationsgesellschaft iSd § 3 Z 1 ECG beschränkt.⁸ Ansonsten gilt das oben gesagte.

Der Sinn dieser Lösung lag in der Vereinfachung der elektronischen Kommunikation und in der gleichzeitigen Erhöhung der Attraktivität dieses Mediums, indem man dem Absender entgehekam.⁹

2. Die „Unsend“-Funktion

Die „Unsend“- oder „Recall“-Funktion ermöglicht den Rückruf einer bereits gesendeten E-Mail. Dazu gibt es bis jetzt zwei Möglichkeiten: Die serverseitige und die clientseitige.

Sinn und Zweck dieser Option ist, dass man irrtümlich oder an einen falschen Empfänger abgesandte E-Mails wieder „zurückholen“ kann, bevor und ohne dass der Empfänger etwas davon erfährt. Ein häufiges Beispiel ist der Versand einer „lustigen“ E-Mail an eine Person, die das ganz und gar nicht lustig findet; zu denken ist aber auch an voreilig abgeschickte geschäftliche Willenserklärungen.¹⁰

⁵ Hingegen kann der Zugang mündlicher Willenserklärungen insofern nicht verhindert werden, als diese unter Anwesenden als sofort zugegangen gelten.

⁶ *Mosing*, Die E-Mail Nutzung im Lichte der anwaltlichen Verschwiegenheitspflicht, AnwBl 2001, 440.

⁷ „Elektronische Vertragserklärungen, andere rechtlich erhebliche elektronische Erklärungen und elektronische Empfangsbestätigungen gelten als zugegangen, wenn die Partei, für die sie bestimmt sind, unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann [...]“.

⁸ So die Erläuterungen zu § 12 ECG in 817 BgNR 21. GP 31.

⁹ Zur Sonderregelung für signierte E-Mails siehe *Vonkilch*, Zum wirksamen Zugang von sicher signierten E-Mails, RdW 2001, 599.

¹⁰ Zur möglichen missbräuchlichen Nutzung siehe <http://www.securitymanagement.com/library/000303.html> (02.04.2003).

Die „Recall“-Funktion steht somit insoweit in Widerspruch zur Lösung des § 12 ECG, als sie bereits als zugegangen geltende Nachrichten zurückruft.

2.1. Das Modell „AOL“¹¹

AOL ist ein Beispiel für eine serverseitige Lösung. Um eine bereits abgesendete E-Mail bei AOL wieder zurückrufen zu können, müssen zwei Voraussetzungen gegeben sein: Die Nutzung der gleichen Serverdomain und die E-mail wurde vom Empfänger noch nicht gelesen.

2.1.1. Gleiche Serverdomain

Die Voraussetzung der gleichen Serverdomain bedeutet, dass man nur Nachrichten, die von AOL an eine weitere AOL-Adresse verschickt wurden, auch wieder zurückrufen kann. Diese Voraussetzung ergibt sich aus der Funktionsweise des serverseitigen Systems: Im Grunde genommen werden lediglich die Zugriffsrechte des Benutzers dahingehend erweitert, dass er auf von ihm abgesandte Nachrichten auch in fremden Mailboxen zurückgreifen kann. Kein Mailprovider gewährt bisher dem Kunden eines anderen Providers derartige Zugriffsrechte.

2.1.2. Die E-Mail wurde noch nicht gelesen

Die Beschränkung noch nicht gelesene E-Mails ist insofern logisch, als der Sinn dieser Funktion, die Verhinderung des Lesens einer bestimmten Nachricht, anderenfalls vereitelt wäre. Außerdem würde die Löschung (denn nichts anderes stellt der Rückruf einer Nachricht dar) einer bereits gelesenen Nachricht aus der Mailbox des Empfängers einen viel zu großen Eingriff darstellen. Nach § 862a ABGB muss der Absender eine Erklärung so gegen sich gelten lassen, wie sie dem Empfänger zugekommen ist. Das bedeutet aber auch, dass er die zugegangene (in diesem Fall sogar zur Kenntnis genommene) Erklärung nicht gegen den Willen des Empfängers wieder aus dessen Machtbereich entfernen kann. Der Rückruf einer ungelesenen Nachricht ist allerdings legitim, da der Empfänger nichts von der Existenz der zugegangene E-Mail weiß und somit auch kein Vertrauen gefasst hat, welches durch den Rückruf der Nachricht geschädigt wäre. Auch dient die Rückruffunktion dem Absender, ebenso wie die Zugangsfiction

¹¹ AOL war der erste und ist zur Zeit, neben CompuServe, der einzige namhafte Mail-Provider, der diese Funktion anbietet und auch anpreist. Vgl <http://www.aol.com>.

beim Einlangen der Nachricht auf dem Mailserver des Empfängers, so dass kein Konflikt mit der ratio des Gesetzes vorliegt.¹²

Das Rückrufverfahren an sich ist simpel: Man muss die abgesandte Nachricht im „Gesendet“-Ordner anklicken woraufhin am Ende der Seite der „Unsend“-Button erscheint. Ob der Rückruf erfolgreich sein wird, lässt sich dabei über den „Status“-Button herausfinden, der anzeigt, ob eine E-Mail bereits gelesen wurde.¹³

2.2. Das Modell „Outlook“

Seit Outlook 2000¹⁴ scheint auf den ersten Blick die größte Hürde der Rückruf-Technologie überwunden zu sein. Indem der Mail-Client die Möglichkeit bietet, abgeschickte E-Mails wieder zurückzurufen, würde die Notwendigkeit zur Erweiterung der Zugriffsrechte fallen.

Im Handbuch¹⁵ werden nur drei Voraussetzungen für den erfolgreichen Rückruf genannt: Der Empfänger verwendet ebenfalls Outlook, der Empfänger ist eingeloggt und die noch ungeöffnete Nachricht befindet sich im Posteingang des Empfängers.

Es wird aber nicht erklärt, wie nun der Rückruf vorzunehmen ist. Es wird auch die Möglichkeit erwähnt die zurückgerufene E-Mail gegen eine neue auszutauschen. Dabei werden aber immer noch zwei von einander getrennte Schritte ausgeführt (1. E-Mail zurückrufen, 2. E-Mail senden) und die neue Nachricht nimmt somit auch nicht die Identität der zurückgerufenen an (zB Sendezeit und Datum).

Nach intensiver Suche auf der Homepage von Microsoft¹⁶ erfährt der interessierte Nutzer endlich, wie er die „Unsend“-Option nutzen kann.

¹² Die Entfernung der Nachricht aus dem Machtbereich des Empfängers ist auch nicht mit einem Einbruch ins Postfach vergleichbar. Schließen beide Parteien einen Vertrag mit dem diese Funktion anbietenden Mail-Provider, so stimmen beide auch der Möglichen Nutzung dieser Funktion zu.

¹³ [Http://www.techtv.com/callforhelp/aol/story/0,24330,3391848,00.html](http://www.techtv.com/callforhelp/aol/story/0,24330,3391848,00.html) (02.04. 2003).

¹⁴ Outlook 2000 enthielt als erster Mail-Client die Möglichkeit des Rückrufs von Nachrichten.

¹⁵ Entdecken Sie Microsoft Office – Premium und Professional 147:

„Sie können veranlassen, dass Outlook eine Nachricht, die Sie bereits gesendet haben, zurückruft oder durch eine andere ersetzt, wenn Sie es sich zwischenzeitlich anders überlegt haben. Alle folgenden Bedingungen müssen dabei erfüllt sein, damit Outlook eine Nachricht zurückrufen kann.

– Die Nachricht ging an jemanden der ebenfalls Outlook verwendet.

– Der Empfänger ist bei seinem E-Mail-Diensteanbieter angemeldet.

– Die Nachricht befindet sich noch im Posteingang und wurde noch nicht geöffnet.

Outlook kann entweder die Nachricht zurückrufen (d.h. sie vom Posteingang entfernen) oder durch eine neue, von Ihnen erstellte Nachricht ersetzen.“

¹⁶ [Http://www.microsoft.com/office/previous/tips/ol2000.asp](http://www.microsoft.com/office/previous/tips/ol2000.asp) (02.04. 2003).

Gleichzeitig erfährt man von einer vierten Voraussetzung: Der Mailserver muss ein Exchange-Server sein. Doch bedarf es noch einer weiteren Bedingung, um die Unsend-Funktion überhaupt angezeigt zu bekommen: Outlook ist im Arbeitsgruppen-Modus.

2.2.1. Der Empfänger verwendet ebenfalls Outlook

Dieser Voraussetzung bedarf es, um die erweiterten Funktionalitäten des Exchange-Servers nutzen zu können. Outlook kann mit dem Exchange-Server nicht nur über SMTP¹⁷ oder IMAP¹⁸ sprechen, sondern auch proprietäre Microsoft-Protokolle verwenden. Diese werden benötigt, damit Outlook den „Unsend“-Befehl ausführen kann.

2.2.2. Der Empfänger ist eingeloggt

In der Anleitung wird erwähnt, dass die E-Mail aus dem Posteingang entfernt wird. Damit ist nicht der Mailserver gemeint, sondern der „Posteingang“-Ordner von Outlook. Damit eine Nachricht sich dort befindet, muss sie vom Server kopiert oder verschoben worden sein, was üblicherweise gleich nach dem Einloggen geschieht.

Ansonsten weigert sich Outlook bemerkenswert standhaft, die E-Mail direkt vom Server zu löschen, selbst wenn keine Bestätigung dieser Operation verlangt wird.

2.2.3. Die Nachricht befindet sich im Posteingang des Empfängers und wurde noch nicht geöffnet

Bezüglich des Posteingangs gilt das oben gesagte. Dass die Nachricht noch nicht geöffnet sein darf, bedeutet hier dasselbe wie die Bedingung, dass sie nicht gelesen sein darf, bei AOL. Zu beachten ist dabei lediglich, dass die E-Mail nicht „geöffnet“ sein muss, worunter das Öffnen mit Hilfe eines Doppelklicks zu verstehen ist, vielmehr reicht es bereits, wenn sie in der Vorschau angezeigt wurde.¹⁹

¹⁷ Simple Mail Transfer Protocol, das Standard E-Mail Protokoll im Internet.

¹⁸ Internet Message Access Protocol, im Gegensatz zu SMTP können hiermit Nachrichten direkt auf dem Server bearbeitet werden.

¹⁹ Ungeklärt ist noch, wie sich die Option, dass Nachrichten immer manuell als gelesen markiert werden müssen, auswirkt.

2.2.4. Der Mailserver ist ein Exchange-Server²⁰

Ohne einen Exchange-Server kann der „Unsend“-Befehl nicht ausgeführt werden. Man kann zwar die Option auswählen, der Empfänger bekommt jedoch lediglich eine E-Mail²¹, in welcher er darauf hingewiesen wird, dass man die betreffende Nachricht zurückrufen möchte.

Jedoch kann eine E-Mail nur vom selben Exchange-Server wieder zurückgerufen werden. Sobald sie diesen verlassen hat, kann Outlook sie nicht mehr beeinflussen und beim Rückruf wird die unter FN 22 beschriebene Nachricht abgesandt.²²

2.2.5. Outlook ist im Arbeitsgruppenmodus

Befindet sich Outlook nicht im Arbeitsgruppenmodus, wird die „Unsend“-Funktion erst gar nicht angezeigt.

Durch die zusätzlichen Hindernisse „Arbeitsgruppenmodus“ und „Exchange-Server“ stellt sich eine Firma als das einzige Umfeld dar, in dem mit einer breiteren Nutzung der „Unsend“-Funktion zu rechnen ist. Dennoch lohnt es sich, den genauen Ablauf einer Rücknahme sowie weitere Besonderheiten Outlooks anhand eines Experiments näher zu betrachten.

2.2.6. Das Experiment²³

Nachdem eine E-Mail abgesandt wurde, wird sie im „Gesendete Objekte“-Ordner von Outlook erneut geöffnet. Dann ist in der Menüleiste unter „Aktionen“ der Befehl „Diese Nachricht zurückrufen ...“ anwählbar.

Es folgt ein Fenster, in dem man auswählen kann, ob man die Nachricht zurückrufen oder austauschen möchte und ob man eine Bestätigung erhalten möchte.

Diese Bestätigung ist die einzige einleuchtende Begründung dafür, warum Outlook darauf verzichtet, die Nachricht bereits vom Server zu löschen. Sie wird selbst dann abgesandt, wenn der Rückruf der Nachricht fehlschlägt und wird mit der Standard E-Mail Adresse des Empfängers ver-

²⁰ Die Besonderheit des Exchange-Servers ist eigentlich die Art und Weise, wie E-Mails verwaltet werden: Statt die selbe Nachricht mehrfach zu kopieren und in die entsprechenden Ordner abzulegen, werden per Referenzen Zugriffsrechte auf die Nachricht festgelegt. Dadurch entscheidet sich, wer diese im Posteingang angezeigt bekommt. Die E-Mails selbst werden serverseitig gelagert. Der Client erhält lediglich eine temporäre Kopie. Anbetracht dessen ist es umso unverständlicher, warum Outlook die Nachricht erst entfernt, wenn sie bereits im „Posteingang“-Ordner des Clients liegt.

²¹ Der Text lautet: „Absender möchtet die Nachricht *Betreff* zurückrufen.“

²² Dies entspricht der Beschränkung der „gleichen Serverdomain“.

²³ Es wurde dabei Outlook 2000 ohne Servicepacks und ein Exchange-Server 2000 mit unbekanntem Servicepacks benutzt.

schickt. In ihr scheinen die Empfänger der ursprünglichen Nachricht auf, deren Betreff sowie Sendezeit und Datum, gefolgt mit dem Vermerk, ob der Rückruf erfolgreich war, gemeinsam mit Datum und Uhrzeit des Rückrufversuchs.

Es wird nun automatisch eine weitere E-Mail an den Empfänger geschickt. Sie enthält den Befehl die ursprüngliche Nachricht zu löschen und die Bestätigung darüber dem Absender zuzuschicken. Dieser Befehl wird bei der nächsten Aktualisierung des Posteingangs ausgeführt.

Wird die ursprüngliche Nachricht in dieser Zeit geöffnet oder im Vorschau-Fenster gezeigt, dann gilt sie als gelesen und kann auch nicht mehr zurückgerufen werden. Die Rückruf E-Mail löscht sich in jedem Fall und sendet die Bestätigung über Erfolg oder Misserfolg des Rückrufs an den Absender mit Hilfe der Standard E-Mail Adresse des Empfängers.

Ohne einen Exchange-Server enthält diese Nachricht aber nur den unter FN 22 genannten Text. Mit einem Exchange-Server erscheint im Vorschau-Fenster die Nachricht, dass die E-Mail einen aktiven Inhalt hat, der nicht darstellbar ist und man soll sie doch öffnen, um sie zu lesen. Wer das aber das tut, erlebt eine Überraschung: Sobald man die E-Mail geöffnet hat, führt sie ihren Code aus. Es erscheint aber ein Fenster, dass den Empfänger über den Rückruf informiert. Zu der Zeit kann bereits nichts mehr dagegen unternommen werden. Die Nachrichten sind weg, die Bestätigung im „Postausgang“-Ordner von Outlook deponiert und das Fenster verschwindet auch, sobald man auf „OK“ klickt.

3. Fazit

Obwohl die Rückruffunktion nur sehr beschränkt einsetzbar ist, bleibt der Widerspruch zu § 12 ECG bestehen. Das darf aber nicht dazu führen, die Möglichkeit des Rückrufs einer Nachricht als gesetzwidrig abzutun.

Das bekannte Schulbuchbeispiel des Erklärenden, der den Empfänger vor dem Postfach abfängt und ihm erklärt, seine schriftliche Erklärung zurücknehmen zu wollen, ist online nicht mehr möglich. Die E-Mail ist schneller als jeder Erklärende. Und warum sollte man erst umständlich argumentieren, dass dieser den Empfänger vielleicht noch telephonisch von seinem Meinungsumschwung in Kenntnis setzen könnte, wenn es mit der Rückruf-Option doch viel eleganter geht. Außerdem kann damit wirksam verhindert werden, dass der Empfänger im Vertrauen auf die Erklärung disponiert. Genauso wie die Zugangsfiktion des § 12 ECG dient auch die „Unsend“-Funktion dem Absender.

Sich eine Klausel der Art „Zugegangen, solange nicht zurückgerufen“ hinzuzudenken ist unpraktisch, da mit dem Rückruf auch alle Beweise des

Zugangs verschwinden.²⁴ Insbesondere bei terminwahrenden E-Mails wäre ein Rückruf nur noch dann praktisch, wenn der Erklärende genug Zeit hat rechtzeitig eine weitere E-Mail zu verschicken. Sinnvoll wäre deshalb eine zweite E-Mail, wie dies bei Outlook der Fall ist, die jedoch verbleibt und den Empfänger von Rückruf benachrichtigt.

Im Rahmen des E-Government wäre es durchaus denkbar, dass staatliche Server diese Funktion anbieten.²⁵ Dabei wäre in erster Linie an den E-Mail Verkehr innerhalb der Verwaltung zu denken. Für den Einsatz im Schriftverkehr mit Parteien wäre es erforderlich, dass jeder Bürger eine E-Mail Adresse auf einem staatlichen Server besitzt. Über die Vergabe solcher Adressen zur Übermittlung amtlicher Schriftstücke in elektronischer Form wurde lange Zeit nachgedacht, eine entgeltliche Entscheidung für oder wider ist aber noch nicht gefallen.

Welche Lösungen und Einsatzgebiete sich letztendlich auch für die „Recall“-Funktion anbieten würden, sie selbst bedarf jedenfalls der Einarbeitung in das System des § 12 ECG.

²⁴ Das heißt mit Ausnahme der log-Files.

²⁵ Zu denken ist hierbei natürlich an eine serverseitige Lösung.