

Für den guten Ruf:

Negative Bewertungen im Internet entfernen lassen



Foto: © Jonas Leupe/unsplash

Unwahre und diffamierende Bewertungen sind für Geschäftsinhaber nicht nur ein persönliches Ärgernis, weil die Leistung des eigenen Unternehmens öffentlich herabgesetzt wird. In erster Linie sind sie meist auch äußerst geschäftsschädigend. Sie führen dazu, dass Kunden ausbleiben. Auch haben sie mitunter folgenreiche Auswirkungen auf dem Arbeitsmarkt, weil sich ein dringend gesuchter Mitarbeiter nun lieber bei einem Konkurrenzunternehmen bewirbt.

Viele Menschen informieren sich im Internet bevor sie einen Auftrag erteilen oder eine Bewerbung abschicken, wes-

halb man als Unternehmer seine Online-Reputation nicht ignorieren sollte. Gerade im Bestattungswesen können auch nur geringe negative Äußerungen sehr folgenreich sein, da sich die Kunden bekanntlich in einer schweren emotionalen Ausnahmesituation befinden.

Bewertungen sind von der Meinungsäußerungsfreiheit geschützt – bis zu einem gewissen Grad

Die Veröffentlichung von Bewertungen ist zwar ganz grundsätzlich erlaubt. Auch Bestattungsunternehmen müs-

sen es in der Regel dulden, dass sie in den einschlägigen Portalen gelistet sind und dort bewertet werden. Dies ist Teil der grundgesetzlich geschützten Meinungsäußerungsfreiheit. Hier gibt es jedoch auch Grenzen: Ein Unternehmer muss es üblicherweise nicht hinnehmen, wenn rufbeeinträchtigende Unwahrheiten über seinen Betrieb verbreitet werden. Auch, wenn über das Unternehmen sog. Schmähkritik veröffentlicht wird oder Kollegen beleidigt werden, ist dies von der Meinungsäußerungsfreiheit nicht mehr umfasst. Solche Veröffentlichungen sind grundsätzlich rechtswidrig. Es liegt dann ein Eingriff in das Unter-



nehmenspersönlichkeitsrecht vor. Sollte nachweislich ein Konkurrent hinter der Veröffentlichung stecken, können auch wettbewerbsrechtliche Ansprüche nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) einschlägig sein (z.B. Oberlandesgericht Köln, Teilurteil vom 23. Dezember 2022 – 6 U 83/22).

Zum Verfasser der Bewertung muss ein geschäftlicher Kontakt bestehen

Bewertungsportale werden häufig auch missbräuchlich eingesetzt, zum Beispiel für persönliche Rachezüge oder gefälschte Bewertungen von Wettbewerbern. Deshalb gilt nach der Rechtsprechung der Grundsatz: Bewerten darf nur derjenige, der auch bewerten kann. Dies sind in der Regel die Kunden eines Unternehmens oder, im Falle eines Arbeitgeberbewertungsportals, der (ehemalige) Arbeitnehmer. Nur diese hatten einen relevanten geschäftlichen Kontakt zum bewerteten Unternehmen und konnten sich ein Bild von den Leistungen und Angeboten machen, sich also darüber eine Meinung bilden. Bewertungen, welchen kein geschäftlicher Kontakt zugrunde liegt, beinhalten im Kern also eine unwahre Tatsachenbehauptung – denn mit Veröffentlichung geriert sich der Verfasser als Kunde oder Arbeitnehmer des bewerteten Un-

ternehmens. Ein berechtigtes Interesse, eine in Wirklichkeit nicht stattgefunden tatsächliche Erfahrung willkürlich zu bewerten, besteht nicht (z.B. Oberlandesgericht Braunschweig, Urteil vom 18. Juni 2019 – 2 U 97/18).

Bewertungsportale müssen auf Rügen von Unternehmen reagieren

Um dem Missbrauch einen Riegel vorzuschieben, hat die Rechtsprechung Vorgaben entwickelt, wie Bewertungsportale mit Beanstandungen umzugehen haben (z.B. Bundesgerichtshof, Urteil vom 1. März 2016 – IV ZR 34/15). Der Portalbetreiber ist, sollte ein bewertetes Unternehmen Zweifel am geschäftlichen Kontakt des Bewerbers äußern, angehalten, von dem jeweiligen Verfasser eine Stellungnahme und Nachweise einzufordern. Nach der jüngsten Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs genügt bereits die einfache Rüge, dass kein Geschäftskontakt vorliegt, um diese Pflichten des Portals auszulösen. Eine nähere Begründung ist in der Regel hierfür nicht erforderlich (Bundesgerichtshof, Urteil vom 9. August 2022 – VI ZR 1244/20). Reagiert der Verfasser sodann auf die Aufforderung des Portalbetreibers nicht oder nicht ausreichend, ist die Bewertung grundsätzlich zu löschen. Erhält das Portal hingegen eine Antwort, ist

diese üblicherweise an das bewertete Unternehmen zur ergänzenden Stellungnahme weiterzuleiten. Hieran hat sich sodann eine Prüfung des Portalbetreibers hinsichtlich der Löschung anzuschließen. Dieser Grundsatz gilt für alle Bewertungen, unabhängig ob diese mit Text oder ohne Inhalt („Ein-Sterne-Bewertung“) veröffentlicht werden. Entsprechende Vorgaben finden sich nun auch im „Digital Services Act“ (DSA), einer EU-Verordnung mit Regeln für Online-Plattformen.

Oberlandesgericht Hamburg verschärft die Bedingungen für Portale

In einer aktuellen und viel beachteten Entscheidung hat das Oberlandesgericht Hamburg in einem einstweiligen Verfügungsverfahren nun in Bezug auf das Arbeitgeberbewertungsportal „kunu“ die Anforderungen an die Durchführung des Beanstandungsverfahrens konkretisiert: Hiernach muss der Plattformbetreiber bei einer konkreten Rüge den Verfasser so individualisieren, dass das bewertete Unternehmen das Vorliegen eines geschäftlichen Kontakts selbst prüfen kann. Unter Umständen muss das Portal hierfür entweder die Anonymität des Bewerbers aufheben oder andernfalls die Bewertung löschen (Oberlandesgericht Hamburg, Beschluss vom 8. Februar 2024 – 7 W 11/24). Die Entscheidung lässt sich ohne Weiteres auch auf andere Portale übertragen: Sollte sich die Rechtsprechung des Oberlandesgerichts Hamburg auch bei anderen Gerichten durchsetzen, müssten Portalbetreiber →

künftig deutlich mehr Sorge dafür tragen, ausreichend prüfbare Belege eines geschäftlichen Kontakts vorzulegen. Alternativ hierzu müssten sie ansonsten die Bewertung löschen, um nicht selbst für die Veröffentlichung zu haften.

**Mögliche Ansprüche:
Löschung, Unterlassung und
Schadensersatz**

Ist von einer unzulässigen Bewertung auszugehen, bestehen in der Regel Löschungs- und Unterlassungsansprüche, in manchen Fällen auch Schadensersatz- und Geldentschädigungsansprüche. Ist die Identität des Bewerbers bekannt, können die Ansprüche unmittelbar gegen diesen gerichtet werden. Das ist jedoch ein Ausnahmefall. Überwiegend werden Bewertungen anonymisiert oder pseudonymisiert veröffentlicht. In diesem Fall wird man sich an das Portal wenden, auf welchem die Bewertung verbreitet wird. Wie der Bundesgerichtshof festgehalten hat, birgt der Betrieb eines Bewertungsportals die Gefahr, dass es auch für unwahre, beleidigende und sonst persönlichkeitsrechtsverletzende Äußerungen missbraucht wird (z.B. Bundesgerichtshof, Urteil vom 23. September 2014 – VI ZR 358/13). Ein

Betreiber muss deshalb von Anfang an mit entsprechenden Beanstandungen rechnen und auf diese reagieren. Kommt er einer Rüge und seinen damit einhergehenden Pflichten nicht ausreichend nach, haftet er in der Regel selbst für die Veröffentlichung. Üblicherweise wird man zunächst versuchen, die An-

sprüche außergerichtlich gegen den Verfasser oder das Bewertungsportal durchzusetzen. Sollte dies jedoch nicht zum Ziel führen, kann es unter Umständen sinnvoll sein, die Ansprüche gerichtlich durchzusetzen. ■

*Rechtsanwalt Michael Terhaag, LL.M.
und Rechtsanwalt Christian Schwarz, LL.M.*

Terhaag & Partner
Rechtsanwälte



v.l. Michael Terhaag und Christian Schwarz

Die Autoren

Michael Terhaag LL.M. und Christian Schwarz LL.M. sind Rechtsanwälte in der Kanzlei Terhaag & Partner in Düsseldorf (www.aufrecht.de). Ihr Tätigkeitsschwerpunkt liegt bundesweit u.a. im Äußerungs- und Persönlichkeitsrecht, im Urheber- und Medienrecht sowie im Marken- und Wettbewerbsrecht. Hierbei beraten sie Unternehmer immer wieder im Bereich des Reputationsmanagements und setzen ihre Ansprüche ggfs. gerichtlich durch.

Terhaag & Partner Rechtsanwälte
Grabenstraße 5
40213 Düsseldorf
Telefon: 0211 16 888 600
terhaag@aufrecht.de und schwarz@aufrecht.de
www.aufrecht.de

