

Schutz vor negativen Bewertungen im Internet

Unternehmen können sich gegen unzulässige Kritik mit Unterlassungs- und Schadenersatzansprüchen wehren / Von Christian Schwarz

Negative Bewertungen im Internet sind nicht zu unterschätzen. Geschützt von der Anonymität lassen viele Menschen ihrem Ärger freien Lauf, diffamieren Unternehmen oder verbreiten Unwahrheiten. Die Hemmschwelle im Internet ist dafür sehr niedrig. Der Reputationsschaden ist häufig nur schwer zu reparieren.

Als Unternehmen sollte man deshalb genau abwägen, ob man negative Bewertungen hinnehmen möchte oder nicht. Häufig kann und sollte man etwas dagegen unternehmen.

WAS IST ERLAUBT?

Bewertungen sind in der Regel von der Meinungsfreiheit gedeckt. Unternehmen müssen es demnach grundsätzlich hinnehmen, öffentlich beurteilt zu werden. Dennoch gilt die Meinungsfreiheit in Deutschland nicht schrankenlos. Bei Veröffentlichungen muss unterschieden werden zwischen Tatsachenbehauptungen und Werturteilen. Als Tatsachenbehauptung wird jede Äußerung verstanden, die „dem



Sternchen: Online-Portale müssen anonyme Bewertungen gegebenenfalls löschen.

Beweis zugänglich“ ist. Es kann also geprüft werden, ob die Äußerung zutreffend oder unwahr ist – anders als etwa bei einer subjektiven Meinungsäußerung. Letztere sind durch das Element der Stellungnahme und des Dafürhaltens gekennzeichnet. Wahre Tatsachenbehauptungen müssen meist – aber auch nicht immer – hingenommen werden. Unwahre Tatsachenbehauptungen hingegen sind nicht von der Meinungsfreiheit geschützt. Werden in einer Bewertung

also nachweislich Unwahrheiten verbreitet, ist dies grundsätzlich angreifbar. Ebenso nicht von der Meinungsfreiheit geschützt sind Beleidigungen sowie sogenannte Schmähkritik. Darunter versteht man eine Äußerung, die allein der Diffamierung einer Person oder eines Unternehmens dient, ohne sich mit einer konkreten Sache auseinanderzusetzen.

Viele Bewertungen enthalten keinen Text. Es wird lediglich eine niedrige Noten- oder Sternbewertung ab-

gegeben. Dies geschieht häufig in dem Glauben, dass es sich dabei stets um eine zulässige Meinungsäußerung handelt. Dies sehen die Gerichte aber im Einzelfall durchaus anders. So verpflichtete das Landgericht Lübeck ein Portal dazu, eine anonyme Ein-Sterne-Bewertung zu löschen. Ähnlich entschieden auch bereits die Landgerichte in Köln und Hamburg.

WER DARF SICH ÄUßERN?

Bewerten darf grundsätzlich nur derjenige, der auch tatsächlich bewerten kann. Soll heißen: Nur wer die Leistung des bewerteten Unternehmens in Anspruch genommen hat, kann sich darüber auch eine Meinung bilden. Es muss sich also in der Regel um einen Kunden handeln. Nicht selten verbirgt sich jedoch hinter einer negativen Bewertung ein Wettbewerber oder ein ehemaliger Mitarbeiter. Auch Rachebewertungen, erstellt von einer Person über verschiedene Accounts oder im Zusammenspiel mit anderen, kommen vor.

WIE KANN MAN SICH WEHREN?

Negative Bewertungen verletzen womöglich das allgemeine Persönlich-

keitsrecht sowie das Unternehmerpersönlichkeitsrecht. Auch können sie einen Eingriff in das „Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb“ darstellen. Sie können also im schlimmsten Fall die berufliche Existenz gefährden. Ist bekannt, wer die Bewertung verfasst hat, können mögliche Unterlassungs- und Schadenersatzansprüche gegen diese Person gerichtet werden. Bei den meisten Bewertungen ist dies jedoch nicht der Fall, da sie bewusst anonym veröffentlicht wurden. Dann ist – nach der Rechtsprechung des BGH – zunächst das Portal der Adressat für die Löschung der Äußerung. Sollte das nicht zum Ziel führen, kann es unter Umständen auch angebracht sein, gerichtliche Hilfe in Anspruch zu nehmen. *lz 38-21*



Christian Schwarz, LL.M., ist Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht in der Rechtsanwaltskanzlei Terhaag & Partner, Düsseldorf.

Quelle: „Lebensmittelzeitung“ vom 24. September 2021, Ausgabe 38/2021.