

Schutz vor negativen Bewertungen im Internet

Von Rechtsanwalt Michael Terhaag und
Rechtsanwalt Christian Schwarz

Sie sind nicht zu unterschätzen: negative Bewertungen im Internet. Geschützt von der Anonymität des Internets lassen viele Menschen ihrem Ärger im Netz freien Lauf. Sie diffamieren oder verbreiten Unwahrheiten über Unternehmen. Die Hemmschwelle dafür ist sehr niedrig.

Negative Bewertungen muss man nicht unbedingt hinnehmen

Die Konsequenzen für das bewertete Unternehmen können schwerwiegend sein, denn ein Reputationsschaden ist häufig nur schwer zu reparieren – (potenzielle) Kunden gehen dadurch schnell verloren. Gerade im Bestattungswesen können auch nur geringe negative Äußerungen verheerend sein, denn das Thema „Tod“ ist für jeden emotional behaftet. Auf den vielen Bewertungsportalen werden täglich unzählige Bewertungen über Unternehmer veröffentlicht. Als Unternehmer sollte man deshalb genau abwägen, ob man negative Bewertungen hinnehmen möchte – oft kann und sollte man nämlich etwas dagegen unternehmen. Die Erfahrung lehrt, dass bereits wenige, manchmal sogar nur eine negative Bewertung, die Hemmschwelle für andere fallen lässt und dadurch sich solche Einträge merklich häufen.

Grundsätzlich sind Bewertungen von der Meinungsfreiheit, geschützt in Artikel 5 Absatz 1 Satz 1 des Grundgesetz-

zes, gedeckt und somit erlaubt. Auch Bestattungsunternehmer müssen es grundsätzlich hinnehmen, öffentlich in Bewertungsportalen und Foren beurteilt zu werden. Dennoch gilt die Meinungsfreiheit in Deutschland nicht schrankenlos.

Falsche Tatsachenbehauptungen sind nicht von der Meinungsfreiheit geschützt

Falsche Tatsachenbehauptungen sind grundsätzlich nicht von der Meinungsfreiheit geschützt. Wahre Tatsachenbehauptungen hingegen müssen meist – aber auch nicht in jedem Fall – hingenommen werden. Als Tatsachenbehauptung wird jede Äußerung verstanden, welche „dem Beweis zugänglich“ ist. Es kann also geprüft werden, ob die Äußerung zutreffend oder falsch ist – anders als etwa bei einer subjektiven Meinungsäußerung. Werden in einer Bewertung also nachweislich Unwahrheiten verbreitet, ist diese grundsätzlich angreifbar.

Beleidigungen und Schmähkritik

Ebenso nicht von der Meinungsfreiheit geschützt sind Beleidigungen. Auch die sog. Schmähkritik ist von Artikel 5 des Grundgesetzes nicht umfasst. Darunter versteht man eine Äußerung, welche allein der Diffamierung einer Person oder

eines Unternehmens dient, ohne sich mit einer konkreten Sache auseinander zu setzen.

Bewerten darf nach der Rechtsprechung grundsätzlich nur derjenige, der auch wirklich etwas bewerten kann. Das bedeutet: Die Verfasserin oder der Verfasser einer Bewertung müssen eine notwendige Tatsachengrundlage haben, um die Leistung eines Unternehmens beurteilen zu können – sie müssen demnach Kundin oder Kunde des Bestatters sein. Nur wer die Leistung des bewerteten Unternehmens in Anspruch genommen hat, kann sich dazu auch eine Meinung bilden (BGH, Urteil vom 1. März 2016, Az. VI ZR 34/15).

Nicht selten steckt hinter einer negativen Bewertung eines Unternehmens jedoch ein Konkurrent, der seinem Wettbewerber den Erfolg nicht gönnt. Auch Rachebewertungen, erstellt von einer Person über mehrere Accounts oder im Zusammenspiel mit Freunden und Bekannten, kommen immer wieder vor. Manchmal genügt ein kleiner Funke, um das Feuer zu entfachen: Ein nicht ganz so freundlich empfundenes „Guten Tag“ des Mitarbeiters kann schon genügen, um einen Sturm der Entrüstung loszulassen – gespickt mit einigen Unwahrheiten und Diffamierungen.

„Sternbewertung“

Viele Bewerber versuchten, dies auch zu umgehen: Sie bewerten schlicht ohne Text und geben lediglich eine niedrige Noten- oder Sternbewertung ab. Dies in dem Glauben, dass es sich dabei stets um eine zulässige Meinungsäußerung handelt. Dies sehen aber viele Gerichte durchaus anders. So verpflichtete das Landgericht Lübeck (Urteil vom 13. September 2018, Az. 9 O 59/17) Goo-

Kurz & bündig

Michael Terhaag und Christian Schwarz sind Rechtsanwälte in der Kanzlei Terhaag & Partner in Düsseldorf (www.aufrecht.de). Ihr Tätigkeitsschwerpunkt liegt bundesweit im Urheber- und Medienrecht sowie im Wettbewerbs- und Markenrecht. Sie haben in der Vergangenheit viele Mandanten im Äußerungsrecht rechtlich beraten und ihre Ansprüche gerichtlich durchgesetzt.

**Michael Terhaag****Christian Schwarz**

gle dazu, eine anonyme Ein-Sterne-Bewertung zu löschen. Geklagt hatte ein Kieferorthopäde. Während Google auf dem Standpunkt verharrte, es handele sich bei einer solchen Bewertung um eine bloße Meinungsäußerung, bezweifelte der Kläger schon, dass die Bewertung tatsächlich von einem Patienten veröffentlicht worden war. Zwar könne – so das Landgericht Lübeck – auch die bloße Sternebewertung eine Meinungsäußerung darstellen. Diese derart schlechte Bewertung sei aber schwer geschäftsschädigend und müsse so nicht hingenommen werden, denn eine Meinungsäußerung ohne jede Tatsachengrundlage stelle insbesondere einen rechtswidrigen Eingriff in das allgemeine Persönlichkeitsrecht des Klägers dar. Ähnlich entschieden auch das Landgericht Hamburg (Urteil vom 12. Januar 2018, Az. 324 O 63/17) sowie das Landgericht Köln (Beschluss vom 18. August 2020, Az. 28 O 279/20).

Portale sind in der Pflicht

Negative Bewertungen können also im schlimmsten Fall die berufliche Existenz gefährden. Da Bewertungen bei den meisten Anbietern bewusst anonym veröffentlicht werden können, ist nicht immer leicht herauszufinden, wer dahintersteckt. Deshalb sind in diesen Fällen nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs die Portale selbst in der Pflicht (BGH, Urteil vom 25. Oktober 2011, Az. VI ZR 93/10). Erforderlich

ist jedoch, dass man sie von einem Verstoß in Kenntnis setzt, denn eine aktive Prüfpflicht haben die Portale nicht. Ab Inkennzeichnung haften sie für die Veröffentlichung, sofern sie nichts weiter dagegen unternehmen.

Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche

Ist von einer unzulässigen Bewertung auszugehen, gibt es verschiedene Wege, sich gegen die Veröffentlichung zur Wehr zu setzen. Der erste Schritt ist ein außergerichtliches Vorgehen: Kennt man die Verfasserin oder den Verfasser, können mögliche Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche gegen den Bewerter selbst geltend gemacht werden.

Bei den meisten Bewertungen ist dies jedoch nicht der Fall. Dann ist das Portal, auf welchem die Bewertung erscheint, der Anspruchsgegner für die Löschung. Wie der Bundesgerichtshof entschieden hat, birgt der Betrieb eines Bewertungsportals immer die Gefahr, dass ein solches auch für nicht unerhebliche Persönlichkeitsrechtsverletzende Äußerungen missbraucht wird. Ein Betreiber muss deshalb von Anfang an mit entsprechenden Beanstandungen rechnen (BGH, Urteil vom 23. September 2014, Az. VI ZR 358/13; Urteil vom 1. März 2016, Az. VI ZR 34/15). Erhält ein Portalbetreiber eine konkrete Beanstandung, so muss er ernsthaft versuchen, sich die notwendige

Tatsachengrundlage zu verschaffen – eine lediglich „formale Prüfung“ reicht nicht aus. Dazu gehört es insbesondere, die Verfasserin oder den Verfasser der Bewertung zu einer Stellungnahme aufzufordern und ggf. Nachweise für einen Kundenkontakt anzufordern. Diese muss er sodann dem von der Bewertung betroffenen Unternehmen weiterleiten (BGH, Urteil vom 1. März 2016, Az. VI ZR 34/15). Dieser vom Bundesgerichtshof entwickelte Grundsatz gilt für Bewertungen mit oder ohne Text. Sollte eine außergerichtliche Löschungsaufforderung nicht zum Ziel führen, kann unter Umständen auch gerichtliche Hilfe angebracht sein. ■

aufrecht.de

Terhaag & Partner

Kanzlei für gewerbliche Schutzrechte und neue Medien

Terhaag & Partner Rechtsanwälte

Graf-Adolf-Straße 70

40210 Düsseldorf

Telefon: (0211) 16 888 600

Telefax: (0211) 16 888 601

www.aufrecht.de

terhaag@aufrecht.de