

## Information

### Bewertungsportale

Kundenbewertungen im Internet sind Fluch und Segen zugleich. Während positive Bewertungen eine gute Imagewerbung sind, können negative Bewertungen viele potentielle und bisherige Kunden abschrecken. Einerseits hat der Unternehmer ein Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb nach Art.12, Art. 14 GG, andererseits steht dem Nutzer des Bewertungsportals ein Recht auf freie Meinungsäußerung im Sinne des Art. 5 GG zu. Im Rahmen einer Interessenabwägung haben die Gerichte zu klären, ob die Bewertung sachlich gerechtfertigt ist, auch wenn sie sich schädigend auf das Unternehmen auswirken kann. Nachfolgend soll aufgezeigt werden, was Sie als Online-Händler gegen Negativbewertungen tun können.

#### 1. So urteilt die Rechtsprechung

##### a) Löschungsanspruch

Das Landgericht München wies mit Entscheidung vom 15.01.2014 – Az.: 25 O 16238/13 einen Löschungsanspruch ab. Auf dem frei zugänglichen Internetportal Jameda kann jeder Bewertungen abgeben, der in Behandlung war, wie sich aus den Nutzungsrichtlinien ergibt. Ein Nutzer, der nur ein Vorgespräch beim Arzt hatte, hatte diesen auf dem Portal schlecht benotet und auch eine negative Textbewertung abgegeben. Das Landgericht stellte zunächst klar, dass eine Behandlung nicht zwangsläufig eine vollumfängliche Therapie voraussetzt, sondern bereits ein erster Kontakt oder einzelner Termin ausreichend sein kann. Eine Bewertung ist überwiegend ein Werturteil und damit von der Meinungsfreiheit umfasst. Das gilt insbesondere für eine Bewertung anhand einer Notenskala aber auch für eine Bewertung mittels eigener Texte. Nur ausnahmsweise, wenn die Bloßstellung der Person oder des Unternehmens im Vordergrund steht, kann rechtlich dagegen vorgegangen werden. Eine unvernünftige Bewertung ist aber noch keine unzulässige Schmähekritik.

##### b) Unterlassungsanspruch - Haftung des Bewertungsportals

Der BGH hat mit Urteil vom 01.03.2016 – Az.: VI ZR 34/15 einem Unterlassungsanspruch, die Bewertung weiter zu verbreiten, stattgegeben und die Pflichten der Portalbetreiber konkretisiert. Ein Bewertungsportal kann einzelfallabhängig eine detaillierte Sachverhaltsbeschreibung, auf der die Bewertung basiert, einfordern. Diese kann dem Bewerteten mit der Möglichkeit der Stellungnahme zur Verfügung gestellt werden. Das stellt keinen Verstoß gegen Datenschutzvorschriften dar, sondern ist von §12 Abs.1 TMG umfasst. Wird diese Prüfpflicht verletzt, führt dies zu einer Störungshaftung des Bewertungsportals.

##### c) Auch namentliche Nennung des Händlers in der Bewertung möglich

Jüngst hat das Bundesverfassungsgericht mit Beschluss vom 29.06.2016 (Az.: 1 BvR 3487/14) entschieden, dass auch eine Namensnennung des Bewerteten möglich und von der Meinungsfreiheit gedeckt ist, wenn die Bewertung auf wahren Tatsachen beruht. Das öffentliche Informationsinteresse potentieller Kundinnen und Kunden überwiegt in so einem Fall.

##### d) Eine einmalige Bewertung rechtfertigt noch keine Abwertung

Das OLG Köln hat mit Urteil vom 30.05.2011 – Az.: 15 U 194/10 bzgl. eines Restaurantführers entschieden, dass ein einmaliges Testessen einer einzigen Person noch keine Abwertung rechtfertigt. Die Bewertung unterfällt auch diesmal dem Schutzbereich der Meinungsfreiheit. Allerdings ist die schlechte Kritik geeignet, hohe materielle sowie immaterielle Schäden beim Unternehmer zu verursachen. Dies ist vom Unternehmer nicht mehr hinzunehmen. Denn ein einmaliges Testessen stellt keine hinreichend zuverlässige Tatsachengrundlage dar.

## 2. Möglichkeiten für den Unternehmer

Wie aus den Gerichtsentscheidungen deutlich wird, hat der Unternehmer sowohl negative Kritiken, die seine Person als auch sein Unternehmen betreffen, grundsätzlich hinzunehmen. Auch eine Unternehmensschädigung muss dabei in Kauf genommen werden, wenn das Informationsinteresse der Öffentlichkeit höher wiegt.

Dennoch ist der Unternehmer nicht schutzlos gestellt. Von der Meinungsfreiheit nicht umfasst sind unwahre Tatsachenbehauptungen, strafbare Äußerungen wie Beleidigungen sowie Schmähkritik, sodass solche Bewertungen unzulässig sind. Auch hat das Portal im Einzelfall Nachforschungspflichten, sodass der Bewertete durch eine Stellungnahme den Portalnutzer vielleicht doch noch zu einer positiveren Bewertung umstimmen kann.

Sind auch Sie schlecht bewertet worden? Melden Sie sich bei uns, wir beraten Sie gerne.

---

**JuS Rechtsanwälte Schloms und Partner** ist schwerpunktmäßig in den Bereichen Wettbewerbsrecht, Urheberrecht, IT-Recht, Datenschutzrecht und Markenrecht tätig. Gerne können Sie sich an uns wenden.

Kontakt:

**Rechtsanwalt Sascha Leyendecker**

Fachanwalt für Gewerblichen Rechtsschutz

Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht

Ulrichsplatz 12, 86150 Augsburg

Tel.: 0821/34660-31

Fax : 0821/34660-93

Email: [micko@jus-kanzlei.de](mailto:micko@jus-kanzlei.de)