

Branchenspezifischer Sachverhalt:

(Anonyme) Bewertung von Produkten und Dienstleistungen durch Kunden im Internet

I. Einleitung

Unternehmen nutzen seit jeher die positive Wirkung von Weiterempfehlungen. In der heutigen, vernetzten Welt findet der Meinungs austausch über Produkte und Dienstleistungen, oder gar das Unternehmen selbst, meist im Internet statt. Auf Bewertungsplattformen und Foren können Internutzer ihre Meinung wiedergeben und damit eine große Anzahl an anderen Nutzern erreichen. Solche Bewertungsportale sind heutzutage in den unterschiedlichsten Branchen gängig. Bewertet werden können bspw. Produkte, Dienstleistungen wie Handwerker oder Restaurants aber auch Ärzte oder Richter. Diese Bewertungen kann das Kaufverhalten anderer, die sich vor einem Kauf Bewertungen im Internet ansehen, sowohl positiv als auch negativ beeinflussen.¹ Meist können Bewertungen anonym abgegeben werden und sind nach ihrer Veröffentlichung ad hoc einer großen Anzahl an Internetnutzern zugänglich.² Dies kann einen enormen Einfluss auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens haben. Im Regelfall unterliegen diese Bewertungen keiner Kontrollinstanz, die sie auf Wahrheitsgehalt oder Ernsthaftigkeit prüft.³ Dadurch entsteht die Gefahr einer Rufschädigung durch falsche Behauptungen, die der Betroffene nur schwer verhindern kann.⁴ Problematisch ist ebenfalls, dass die Dauer des Löschvorgangs die der Veröffentlichung einer Bewertung weit übersteigt. Im Folgenden wird dargestellt, welche Pflichten Plattformbetreiber hinsichtlich Rechtsverstöße durch Bewertungen haben, die auf ihrer Plattform abgegeben werden. Weiterhin sollen die Möglichkeiten des Betroffenen aufgeführt werden, indem ermittelt wird, ob die Veröffentlichung von Bewertungen einen verfassungsrechtlichen Schutz genießt.

II. Rechtsfragen

Im folgenden Abschnitt wird erläutert, welche Pflichten der Plattformbetreiber hinsichtlich Rechtsverstößen durch Bewertungen die auf seiner Plattform abgegeben wurden hat und ob er dafür haftbar ist. Dabei ist das Geschäftsmodell der Bewertungsplattform zu beachten.⁵

1.1. Lauterkeitsrechtliche Haftung für fremde Bewertungen

Eine lauterkeitsrechtliche Haftung des Plattformbetreibers ist denkbar, wenn der Betrieb einer Bewertungsplattform als geschäftliche Handlung zu sehen ist.⁶ Dies wird in der Regel

¹ Vgl. *Petruzzelli*, Bewertungsplattformen, in MMR 2017, 800 (800)

² Nach § 13 Abs. 6 TMG (Deutschland) müssen Nutzer eines Telemediendienstes die Möglichkeit haben diesen anonymisiert zu nutzen; in Österreich und der Schweiz (VÜPF) gibt es eine solche Regelung nicht.

³ Vgl. *Petruzzelli*, Bewertungsplattformen, in MMR 2017, 800

⁴ Vgl. *Goldmann*, in Harte-Bavendamm/Henning-Bodewig, UWG 4. Auflage 2016 § 8 UWG Rn.518

⁵ Vgl. *Büscher*, Soziale Medien, Bewertungsplattformen & Co, in GRUR 2017, 433 (434)

⁶ Vgl. § 2 Abs. 1 Nr. 1 UWG Deutschland, Art. 2 UWG Schweiz, § 1 UWG Österreich

der Fall sein, da der Betrieb einer Bewertungsplattform grundsätzlich mit der Förderung des Absatzes von Waren oder Dienstleistungen zusammenhängt.⁷ Außerdem ist der Plattformbetreiber als Mitbewerber anzusehen, wenn über das Portal Produkte oder Dienstleistungen durch den Betreiber angeboten werden.⁸ Dies ist ebenfalls dann der Fall, wenn das Bewertungsportal dazu dient, ein weiteres Geschäft des Plattformbetreibers bekannt zu machen.⁹ Veröffentlicht ein Nutzer eine Bewertung auf einem Portal ist zu ermitteln, inwiefern diese Bewertung dem Plattformbetreiber zugerechnet werden kann. Dies wäre der Fall, wenn der Betreiber sich die Bewertung zu Eigen macht. Davon ist jedoch nur auszugehen, wenn der Betreiber auf den Inhalt der Bewertung Einfluss hat oder ihren Wahrheitsgehalt überprüft, nicht schon dann, wenn der Eintrag lediglich automatisch oder manuell auf die Vereinbarkeit mit den Nutzungsbedingungen überprüft wird. In diesem Fall ist keine Haftung nach UWG denkbar.¹⁰

Möglich ist ebenfalls eine Haftung aufgrund des Verbreitens einer von einem anderen aufgestellten Tatsachenbehauptung. Dies wird nur dann angenommen, wenn eine spezifische Überwachungspflicht verletzt wird. Ansonsten wäre der Betreiber immer dann haftbar, wenn er nicht jede Bewertung auf seiner Plattform umfassend inhaltlich prüft.¹¹ Dies würde insb. den Regelungen des deutschen TMG widersprechen. Als Host-Provider unterliegt der Plattformbetreiber der Haftungsprivilegierung nach TMG und ist gem. § 7 Abs. 2 S. 1 TMG nicht dazu verpflichtet Informationen die von Nutzern übermittelt wurden, präventiv zu kontrollieren und nach anderen Rechtsverstößen zu suchen.¹² Wird der Betreiber auf eine eindeutige Rechtsverletzung hingewiesen, hat er die Pflicht die betroffene Bewertung unverzüglich zu Sperren Maßnahmen zu ergreifen um einen erneuten Rechtsverstoß zu verhindern.¹³ In kürze könnten Anbieter von Waren und Dienstleistungen auf Plattformen jedoch auch für Bewertungen haftbar gemacht werden, die als irreführend anzusehen sind.¹⁴

1.2. Abweichungen in Österreich und der Schweiz

Nach österreichischem ECG, welches die E-Commerce-RL umsetzt, kann der Plattformbetreiber nur dann für Rechtsverletzungen in Anspruch genommen werden, wenn

⁷ Vgl. BGH: UWG-Haftung des Betreibers von Bewertungsportalen – Hotelbewertungsportal, in GRUR 2015, 1129 (1131)

⁸ Vgl. *Büscher*, Soziale Medien, Bewertungsplattformen & Co, in: GRUR 2017, 433 (436)

⁹ BGH, Urt. v. 19.3.2015 – I ZR 94/13 (KG)

¹⁰ BGH, Urt. v. 19.3.2015 – I ZR 94/13 (KG)

¹¹ Vgl. *Goldmann*, in Harte-Bavendamm/Henning-Bodewig, UWG 4. Auflage 2016 § 8 UWG Rn.518

¹² Vgl. *Wagner*, in MüKo § 823 7. Auflage 2017 Rn.753

¹³ BGH: UWG-Haftung des Betreibers von Bewertungsportalen – Hotelbewertungsportal, in GRUR 2015, 1129 (1132 Tz. 34)

¹⁴ Vgl. <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/amazon-kundenbewertungen-bgh-1.4681825>

diese „auch einem juristischen Laien ohne weitere Nachforschungen offenkundig sind“.¹⁵ Der Plattformbetreiber wird in seiner Haftung somit ebenfalls privilegiert.

In der Schweiz existiert keine vergleichbare Haftungsprivilegierung für Plattformbetreiber. Für sie gelten die Regeln des Schweizer UWG. Plattformbetreiber könnten hier ggfs. nach Art. 3 Abs. 1 lit. a UWG als Gehilfen haften, wenn die Äußerung unrichtig, irreführend oder unnötig verletzend ist und dadurch andere, ihre Waren, Werke, Leistungen, deren Preise oder ihre Geschäftsverhältnisse herabsetzt. Der Plattformbetreiber ist außerdem dazu verpflichtet Beiträge zu entfernen, die die Ehre einer Person verletzen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn der Plattformbetreiber die Verletzende Äußerung nicht kannte. In diesem Fall wäre auch eine Haftung nach Art. 28 ZGB denkbar.¹⁶

2.1 Verfassungsrechtlicher Schutz der Meinungsfreiheit

Das Recht auf freie Meinungsäußerung ist ein elementares Grundrecht, das in Art. 10 EMRK geregelt ist.¹⁷ Problematisch wird es jedoch, wenn dieses Recht mit anderen Grundrechten konkurriert. Stellt die Bewertung eine Gefahr für das allg. Persönlichkeitsrecht oder die Berufsfreiheit des Betroffenen dar, muss eine Abwägung zwischen den Grundrechten vorgenommen werden.¹⁸

Die Zulässigkeit ist abhängig vom Charakter der Bewertung. Zulässig sind grundsätzlich Bewertungen, bei denen es sich um eine wahre Tatsachenbehauptung handelt. Diese sind dem Beweis zugänglich und können bei objektiver Richtigkeit nicht vom Betroffenen verhindert werden.¹⁹ Anders verhält es sich bei Meinungen, die dem Beweis nicht zugänglich sind. Bei herkömmlichen Meinungsäußerungen ist eine Interessenabwägung zwischen den Grundrechten der Meinungsfreiheit und des allg. Persönlichkeitsrechts bzw. der Berufsfreiheit durchzuführen.²⁰ Dabei spielt auch die Schwere der Beeinträchtigung, wie bspw. die Gefährdung der beruflichen Existenz, eine Rolle. Handelt es sich bei der Bewertung um Schmähkritik die dazu dienen soll eine Person herabsetzen, überwiegt grundsätzlich das Allgemeine Persönlichkeitsrecht des Betroffenen. Dies ist ebenfalls bei unwahren Tatsachenbehauptungen der Fall. Häufig hat der Plattformbetreiber in solchen Fällen die Entscheidungsbefugnis, in denen zu beurteilen ist, ob es sich um eine zulässige Meinungsäußerung oder unzulässige Schmähkritik bzw. unwahre Tatsachenbehauptung handelt.

¹⁵ OHG 19.02.2015, 6 Ob 145/14p

¹⁶ Siehe dazu: Schweizer Bundesgericht Urteil vom 14.1.2013, 5A_792/2011

¹⁷ In den nationalen Gesetzen der DACH-Region: Art. 5 Abs. 1 GG (Deutschland), Art. 13 StGG (Österreich), Art. 16 BV (Schweiz)

¹⁸ Vgl. *Petruzzelli*, Bewertungsplattformen, in MMR 2017, 800

¹⁹ *Rixecker*, in MüKoBGB, 7. Aufl. 2015, § 12 Anh. Das Allgemeine Persönlichkeitsrecht, Rn. 176.

²⁰ Berufsfreiheit: Art. 12 GG (Deutschland), Art. 6 und 18 StGG (Österreich) und Art. 27 der (Schweizer) Bundesverfassung

2.2 Abweichungen in Österreich und der Schweiz

Die Unterscheidung zwischen objektiven Tatsachenbehauptungen und Werturteilen, die dem Beweis nicht zugänglich sind, erfolgt in den Rechtsordnungen der gesamten DACH-Region.²¹

III. Fazit

Während für Plattformbetreiber in Deutschland und Österreich eine gewisse Haftungsprivilegierung existiert, richtet sich die lauterkeitsrechtliche Haftung in Schweiz insb. nach den herkömmlichen Grundsätzen des UWG. Doch in der gesamten DACH-Region ist erkennbar, dass Plattformbetreiber in Zukunft stärker für die Inhalte auf ihrer Plattform zur Verantwortung gezogen werden. Da Bewertungen im Internet immer größeren Einfluss auf das Kaufverhalten der Nutzer haben, sollte die Verantwortlichkeit für diese Äußerungen klar geregelt sein. Da viele Plattformen die Möglichkeit anbieten anonyme Bewertungen abzugeben und die Verfasser meist selbst keine lauterkeitsrechtliche Haftung trifft, müssen die Betreiber mehr Verantwortung, auch für fremde Inhalte, übernehmen.

Diese Verantwortung gilt besonders dann, wenn Bewertungen unsachlich oder gar beleidigend und rufschädigend sind. Denn dann verletzen sie unter Umständen bspw. das allg. Persönlichkeitsrecht und müssen somit trotz des Rechtes auf freie Meinungsäußerung unterlassen werden.

²¹ Siehe hierzu auch OGH 6 Ob 32/95