

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

## Problemkreis der negativen Bewertungen - eine FAQ

Um bei eBay auf der rechtlich sicheren Seite zu stehen, bedarf es nur der Kenntnis einiger weniger grundlegender Entscheidungen. Nicht mehr aber auch nicht weniger. Darüber hinaus schadet es natürlich auch nicht, sich bei Interesse mit ein paar spezielleren Rechtsfragen mit eBay-Bezug zu beschäftigen. Um hierbei eine wirkungsvolle Hilfestellung zu leisten, wird nachfolgend durch ein einfaches\* „Frage- und Antwortspiel“\* und der Verlinkung der zugrunde liegenden Urteile die Problematik der **"negativen Bewertungen"** rechtlich näher beleuchtet:

### Frage Nr. 1: Kann eBay einem eBay-Verkäufer die Mitgliedschaft kündigen mit der Begründung, diese habe mittlerweile „zu viele negative Bewertungen“ gesammelt?

**Ja**, eBay bräuchte sich im Rahmen einer ordentlichen Kündigung nicht einmal auf den Kündigungsgrund der Vielzahl der „negativen Bewertungen“ berufen - so zumindest die Begründung des Brandenburgischen OLG.

Vielmehr sei eBay auf Grund derer seit dem am 31.05.2003 geltenden AGB (Bl. 203 d.A.) berechtigt, den Nutzungsvertrag mit jedem ebay-Mitglied jederzeit mit einer Frist von vierzehn Tagen zum Monatsende zu kündigen.

**Anmerkung:** Das Brandenburgische OLG spricht eBay also gegenüber seinen Mitgliedern ein jederzeitiges ordentliches Kündigungsrecht zu – dies ergäbe sich aus den eBay eigenen AGB. Daran würde sich auch nichts vor dem Hintergrund ändern, dass eBay mittlerweile als sog. Marktbeherrscher in Deutschland einzustufen ist. Dies begründete das OLG wie folgt: „ Auch für die Beklagte (also eBay) gilt - und zwar unabhängig von ihrer Marktstellung - der Grundsatz der Abschlussfreiheit. Ein unmittelbarer Anschlusszwang besteht nicht. Die Beklagte als Online-Marktplatz gehört nicht zu dem Kreis der Daseinsvorsorge, bei dem teilweise die Abschlusspflicht gesetzlich geregelt ist. Ein mittelbarer Anschlusszwang kann gleichfalls nicht angenommen werden.

\*Vgl. dazu Urteil des Brandenburgischen OLG, vom 18.05.05, Az. [7 U 169/04](#) \*

## Frage Nr. 2: Ein Käufer ist von dem Service des eBay-Verkäufers enttäuscht und gibt daraufhin folgende negative Bewertung ab:

\*"Also ich und ein Freund würden hier ganz bestimmt nichts mehr kaufen, sorry!!".

Hat der eBay-Verkäufer in diesem Fall einen Anspruch auf Löschung der Bewertung?\*

**Ja.** Zumindest das AG Erlangen billigte dem eBay-Verkäufer einen Anspruch auf Zustimmung des Käufers zur Zurücknahme seiner negativen Bewertung gem. §§ 280, 241 Abs. 2 BGB zu.

Dies mit der Begründung, dass ein schlechter Service zwar eine negative Bewertung rechtfertige. Diese habe sich dann aber auch inhaltlich konkret auf den gemachten Vorwurf zu beziehen (Vorschlag des Gerichts einer entsprechenden Bewertung: "unfreundlich"). Die oben zitierte Formulierung sei jedoch dermaßen abstrakt gehalten, dass Raum für jegliche Interpretationsmöglichkeiten vorhanden sei - so z. B. dass schlechte Ware übersendet worden wäre bis sogar anzunehmenden quasibetrügerischen Verhalten, und zwar aus Sicht des objektiven eBay-Nutzers.

**Argumentation des AG Erlangen im Einzelnen:** Die nach Meinung des Gerichts sachlich nicht gerechtfertigte negative Bewertung stelle eine Nebenpflichtverletzung dar. Mit der Registrierung als eBay-Nutzer hätten sich beide Parteien sowohl den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von eBay als auch sich einem aus dem Umgang mit eBay ergebenden allgemeinen Nutzungsverhalten unterworfen. Die Abgabe von Bewertungen nach einer erfolgten Transaktion sei ein signifikantes Merkmal der Internetplattform eBay, da dies eine wichtige Informationsmöglichkeit über den ansonsten nicht greifbaren Vertragspartner darstelle. Die Bewertung setze sich zusammen einmal aus einer Beurteilung positiv-neutral-negativ und zum anderen aus einem knappen Bewertungskommentar. Anhand dieser Bewertung könne die Zuverlässigkeit des Handelspartners abgelesen werden, dessen Ruf hänge davon im wesentlichen ab. Dagegen habe der Beklagte jedoch verstoßen. Unbestritten sei das Verhalten und die empfundene Freundlichkeit/Nichtfreundlichkeit des Vertragspartners, hier der Klägerin als Anbieterin, ein wichtiges Beurteilungskriterium. Sicherlich hätte die Verkäuferin als Service auf die E-Mail des Käufers hin ihre Daten diesem sofort zur Verfügung stellen können, ohne sich auf die bei eBay hinterlegten Daten zu berufen. Dass damit eine negative Bewertung einhergehen kann, da aus Sicht des Bieters unfreundlich, vermag das Gericht nicht anzugreifen. Dies ist jedoch nur die eine Seite. Die Bewertung besteht nämlich, wie angeführt, auch noch aus einem Kommentar, der eine inhaltliche Darstellung der Bewertung beinhalten, mithin fair und sachlich sein soll, was vorliegend jedoch gerade nicht der Fall ist. Die Äußerung "Also ich und ein Freund würden hier ganz bestimmt nichts mehr kaufen, sorry!!" ist dermaßen allgemein gehalten und lässt für fast jede Interpretationsmöglichkeit Raum, so z. B. dass schlechte Ware übersendet worden wäre bis sogar anzunehmenden quasibetrügerischen Verhalten, und zwar aus Sicht des objektiven eBay-Nutzers. Mit der bei eBay geforderten sachlichen Bewertung hat diese streitgegenständliche nichts gemein, da jeglicher Bezug zur Transaktion und den damit einhergehenden Problemen fehlt. Die Beurteilung ist allein abwertend ohne jegliche sachliche Begründung oder Bezug - ein "unfreundlich" nach einem Gedankenstrich hätte schon genügt -, sodass die Klägerin einen Anspruch hat, dass sie aus ihrem Bewertungsprofil herausgenommen wird.

## Frage Nr. 3: Ein Käufer erhielt eine als „neu“ deklarierte Kamera, die jedoch Gebrauchsspuren aufwies. Daraufhin gab er folgende negative Bewertung ab:

\*"Beschwerde: Nie wieder! So etwas habe ich bei über 500 Punkten nicht erwartet! Rate ab!!"

Hat der eBay-Verkäufer in diesem Fall einen Anspruch auf Löschung der Bewertung?\*

**Nein.** Das Amtsgericht Koblenz jedenfalls erachtete in der negativen Bewertung keinen Verstoß gegen zivilrechtliche Normen. Weder liege in der Bewertung eine Missachtung oder Nichtachtung des Verkäufers vor. Noch handele es sich hierbei um Schmähkritik, die einen Eingriff in den Gewerbebetrieb des Verkäufers bedeuten würde.

**Hintergrund: Dies begründete das Amtsgericht Koblenz im Einzelnen wie folgt:**

- Keine Miss- oder Nichtachtung i.S.d. § 823 II BGB i.V.m. §§ 185 ff StGB. Eine Äußerung bringe Missachtung oder Nichtachtung zum Ausdruck, wenn sie dem Betroffenen den elementaren Menschenwert oder seinen ethischen oder sozialen Wert ganz oder teilweise abspräche und dadurch seinen grundsätzlich uneingeschränkten Achtungsanspruch verletze. Inhalt der Bewertung wäre dagegen gewesen, dass der Käufer von dem Geschäftsablauf enttäuscht gewesen sei und aus dem Grund mit dem Verkäufer keine Geschäfte mehr tätigen wollte und dies auch Dritten nicht raten könne. Dieser Äußerung sei jedoch nicht entnehmbar, dass der Käufer dem Verkäufer seinen elementaren Menschenwert oder seinen ethischen oder sozialen Wert ganz oder teilweise abspräche und dadurch seinen grundsätzlich uneingeschränkten Achtungsanspruch verletze. Selbst wenn man den Ausspruch „... so etwas habe ich nicht erwartet...“ als Werturteil auffasse, sei dieses nicht dazu geeignet, den Achtungsanspruch des Verkäufers zu verletzen.
- Kein Eingriff in den eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb. Zwar könne unsachliche Schmähkritik zu einer Verletzung des eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetriebs führen. Doch liege hier keine unsachgemäße Schmähkritik vor. Auch müsse ein solcher Eingriff ziel- und zweckbezogen in der Hinsicht sein, dass die Absicht bestehe, den Gewerbebetrieb zu schädigen. Der betriebsbezogene Eingriff sei eine Beeinträchtigung des Gewerbebetriebs als solchem, er müsse sich spezifisch gegen den betrieblichen Organismus oder die unternehmerische Freiheit richten und über eine bloße Belästigung oder sozial übliche Behinderung hinausgehen. Das jemand sich negativ über einen Gewerbetreibenden bzw. einen Betrieb äußere, gehe jedoch nicht über eine sozial übliche Behinderung hinaus. Der Kommentar des Käufers stelle daher keinen betriebsbezogenen Eingriff dar.

- Kein Verstoß gegen § 6 der eBay-AGB. Die negative Bewertung stelle auch keinen Verstoß gegen § 6 der eBay-AGB dar. Darin heißt es: „Das Mitglied ist verpflichtet, in den von ihm abgegebenen Bewertungen ausschließlich wahrheitsgemäße Angaben zu machen und die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Die von den Mitgliedern abgegebene Bewertungen müssen sachlich gehalten sein und dürfen keine Schmähkritik enthalten.“ Der Käufer habe jedoch nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. Zudem sei dessen negative Bewertung sachlich gehalten. Es könne in dem eBay-Forum nämlich für die Sachlichkeit nicht darauf ankommen, dass ein abgegebener Kommentar auch begründet werde. Dafür spräche zum einen, dass die Kommentare unter der Rubrik „Bewertungsprofile“ abgegeben worden wären werden. In dem Begriff „Bewertung“ stecke aber schon, dass es sich bei dem abgegebenen Kommentaren um Wertungen des Kommentators handele. Wären nur solche Kommentare als sachlich einzustufen, die auch ausführlich begründet werden, wären nur solche Kommentare zulässig, die den genauen Ablauf der Transaktion beschreiben. Nur aufgrund dieser Beschreibung könne dann ein Dritter für sich selbst beurteilen, ob die Transaktion in seinen Augen korrekt abgelaufen sei oder ob er mit dem bewerteten Anbieter keine Geschäfte machen wolle. Dies sei aber aufgrund der beschränkten Länge der Kommentare (80 Zeichen) nicht möglich. Daraus ergebe sich, und dies sei auch für jeden erkennbar, dass es sich bei den Kommentaren im Bewertungsprofil lediglich um subjektive Meinungen handele.

\*Vgl. dazu Urteil des AG Koblenz vom 02.04.2004, Az. [142 C 330/04](#) \*

**Nein**, zumindest nicht nach dem Amtsgericht Koblenz.

So müsse der Kunde darauf vertrauen dürfen, dass sich AGB im Rahmen dessen halten, was bei Würdigung aller Umstände bei Verträgen dieser Art zu erwarten sei. Vorliegend handele es sich jedoch um eine objektiv ungewöhnliche Klausel. So müsse der eBay-Käufer eben nicht damit rechnen, dass ihm in den AGB eines eBay-Verkäufers vorgeschrieben werde, wie er seinen Kommentar auf dem Bewertungsforum von eBay zu gestalten habe.

**Hinweis:** Im konkreten, vom AG Koblenz zu entscheidenden Fall, wohnte der Klausel auch noch ein Überraschungseffekt inne, da die Bestimmung in einem 4 - absätzigen Paragraphen enthalten und nicht drucktechnisch hervorgehoben war. Vgl. dazu Urteil des AG Koblenz vom 02.04.2004, Az. 142 C 330/04

Autor:

**RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)**

Rechtsanwalt