

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Negative Bewertungen bei eBay - wie kann man als Händler reagieren?

Kein Online-Händler muss sich negative Bewertungen bei eBay gefallen lassen, die nicht den Tatsachen entsprechen oder unsachlich sind. Der nachfolgende Beitrag setzt sich ausführlich mit der Thematik „Negative Bewertung bei eBay“ auseinander und beschreibt, wie man sich als Händler rechtlich zur Wehr setzen kann.

Hintergrund

Wer die Internetplattform eBay als Anbieter oder als Nachfrager von Waren nutzen möchte, muss bei der Registrierung der Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von eBay zustimmen. Nach beendeten Auktionen bewerten sich die Nutzer der Internetauktionen-Plattform gegenseitig. In dem Bewertungssystem gibt es dabei die Stufen "positiv", "neutral" und "negativ". eBay greift nach eigener Aussage grundsätzlich nicht in das Bewertungssystem ein. Abgegebene Bewertungen werden durch eBay weder verändert noch entfernt. Zusätzlich haben eBay-Mitglieder jedoch die Möglichkeit, Bewertungspunkte im gegenseitigen Einvernehmen entfernen zu lassen.

Die Bewertungen sind für jedermann über das Internet einsehbar und haben großen Einfluss auf die Kaufentscheidung potenzieller Käufer. In § 6 der eBay-AGB heißt es zum Punkt Bewertungssystem:

/§ 6 Bewertungssystem und Vertrauenssymbole*/*

1. Die eBay-Website ermöglicht es Mitgliedern, sich nach der Durchführung einer Transaktion gegenseitig zu bewerten. Zudem gibt es die Möglichkeit, dass Mitglieder von anderen Mitgliedern veröffentlichte Inhalte danach bewerten, ob sie hilfreich, relevant oder nützlich sind. Die Bewertungen werden von eBay nicht überprüft und können unzutreffend oder irreführend sein.

2. Mitglieder sind verpflichtet, in den abgegebenen Bewertungen ausschließlich wahrheitsgemäße Angaben zu machen und die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Die von Mitgliedern abgegebenen Bewertungen müssen sachlich gehalten sein und dürfen keine Schmähkritik enthalten.

3. Jede Nutzung des Bewertungssystems, die dem Zweck des Bewertungssystems zuwider läuft, ist verboten. Insbesondere ist es untersagt:

unzutreffende Bewertungen abzugeben.

Bewertungen über sich selbst abzugeben oder über Dritte zu veranlassen.

in Bewertungen Umstände einfließen zu lassen, die nicht mit der Abwicklung des zugrunde liegenden Vertrags in Zusammenhang stehen.

Bewertungen zu einem anderen Zweck zu verwenden als dem Handel auf dem eBay-Marktplatz.

4. Für die Entfernung von Bewertungen gilt der Grundsatz für die Rücknahme und Entfernung von Bewertungen.

Wer bei eBay dauerhaft erfolgreich handeln will, sollte sich vor negativen Bewertungen durch andere eBay-Nutzer hüten. Schließlich dient das von eBay eingeführte Bewertungssystem dazu, potentiellen Käufern einen Eindruck von der Zuverlässigkeit des jeweiligen Händlers und der von diesem angebotenen Produktqualität zu vermitteln. So ist es auch kein Wunder, dass sich derartige Bewertungen unmittelbar auf den Umsatz eines Händlers auswirken können. Die Bedeutung des Bewertungssystems für die Nutzer wurde auch von eBay nicht verkannt und findet deshalb nicht nur in § 6 der eBay-AGB sondern auch in den eBay-Grundsätzen Erwähnung.

Auch für die Nutzer von eBay stellt das Mittel einer negativen Bewertung ein scharfes Schwert dar, welches der eine oder andere gerne mal einsetzt, um einem unliebsamen Vertragspartner eins auszuwischen. Ist eine negative Bewertung erst einmal abgegeben, so wird diese durch eBay grundsätzlich nicht mehr entfernt oder verändert. Eine Ausnahme macht eBay nur in solchen Fällen, in denen die negative Bewertung missbräuchlich eingesetzt wurde, etwa wenn der Bewertungskommentar vulgäre, obszöne, rassistische, nicht jugendfreie oder im strafrechtlichen Sinn beleidigende Bemerkungen beinhaltet. Ansonsten wird eine negative Bewertung nur dann entfernt, wenn die Parteien eine einvernehmliche Regelung finden oder wenn eine vollstreckbare richterliche Entscheidung dies vorsieht.

Ansprüche bei einer ungerechtfertigten Negativbewertung

Schmähkritik oder unwahre Tatsachenbehauptungen

Beruhet die negative Bewertung auf einer Schmähkritik oder auf einer unwahren Tatsachenbehauptung, so kann der hierdurch beeinträchtigte Vertragspartner wegen Verletzung der vertraglichen Nebenpflichten gem. §§ 280 Abs. 1, 249 Abs. 1 BGB sowie gem. § 823 Abs. 1 BGB bzw. § 1004 BGB analog die Zustimmung des Bewertenden zur Rücknahme der innerhalb der Bewertung veröffentlichten Schmähkritik oder unwahren Tatsachenbehauptung verlangen.

So sahen es beispielsweise das [OLG Oldenburg \(OLG Oldenburg, 03.04.2006 – 13 U 71/05\)](#) und das AG Koblenz (AG Koblenz, 21.06.2006 – 151 C 624/06) in zwei jüngeren Entscheidungen zu diesem Thema:

OLG Oldenburg: Das OLG Oldenburg hatte über die Frage zu entscheiden, ob die von der dortigen Beklagten abgegebene negative Bewertung „Bietet, nimmt nicht ab, schade, obwohl selber großer Verkäufer“ die dortige Klägerin in ihren Rechten beeinträchtigt. Hintergrund des Streits war eine Meinungsverschiedenheit der beiden Parteien über von der Käuferin geltend gemachte Gewährleistungsrechte, die von der Verkäuferin bestritten wurden.

Das Gericht bejahte eine entsprechende Rechtsverletzung mit dem Hinweis, die Erklärung "nimmt die Ware nicht ab", werde auch von einem juristischen Laien, jedenfalls, wenn sie im Zusammenhang als

negative Beurteilung abgegeben wird, so verstanden, dass die Klägerin sich nicht vertragsstreu verhalten hat. Sobald jedoch ein Hinweis auf Meinungsverschiedenheiten hinsichtlich der Mangelfreiheit der Lieferung erfolgt, erscheine die Behauptung der Nichtabnahme in einem anderen Licht. Dann sei offen, ob nicht vielleicht die Beklagte eine mangelhafte Sache geliefert hat. Ein vertragsuntreues Verhalten der Klägerin ergebe sich daraus nicht zwingend. Selbst wenn man daher die Erklärung an sich als wahr, allerdings unvollständig ansieht, so sei das Verschweigen des Hintergrunds für die "Nichtabnahme" wesentlich und gebe der gesamten Erklärung ein anderes Gewicht. Bei einem Hinweis über Streitigkeiten hinsichtlich der Mangelfreiheit der Ware, bliebe offen, ob die Klägerin letztlich nicht nur die ihr zustehenden Rechte wahrgenommen hat, während bei einem Weglassen dieses Hinweises von einem vertragsuntreuen Verhalten der Klägerin ausgegangen werde.

AG Koblenz: Im vom AG Koblenz zu entscheidenden Fall ging es um die von dem dortigen Beklagten abgegebene negative Bewertung "Vorsicht Spaßbieter. Bietet erst und zahlt dann nicht!!!!".

Hintergrund dieses Streits war eine Meinungsverschiedenheit der Parteien über die Verpflichtung des Käufers, neben dem vereinbarten Kaufpreis auch noch die Versandkosten für die erworbene Ware zu tragen. Der Käufer wollte die Ware direkt beim Verkäufer abholen und weigerte sich daher, die Versandkosten zu zahlen. Den Kaufpreis, der hier weit unter den Versandkosten lag, hatte der Käufer aber bereits überwiesen. Das Gericht führte hier aus, dass der vorgenannte Bewertungskommentar das allgemeine Persönlichkeitsrecht des dortigen Klägers verletze und auch dessen wirtschaftliche Belange als Käufer und Verkäufer bei Teilnahme an Auktionen im Auktionshaus eBay, weil der vorgenannte Bewertungskommentar einerseits in der Formulierung "Vorsicht Spaßbieter" eine verbale Beleidigung und Verunglimpfung des Klägers enthalte, zum anderen in der Formulierung "Bietet erst und zahlt dann nicht" eine unwahre Tatsachenbehauptung enthalte.

Verstoß gegen das Sachlichkeitsgebot

Enthält die negative Bewertung zwar keine Schmähkritik oder unwahre Tatsachenbehauptung, ist sie jedoch aus anderen Gründen unsachlich, so kann sich der bewertete Vertragspartner wegen Verletzung der vertraglichen Nebenpflichten zumindest auf den Anspruch gem. §§ 280 Abs. 1, 249 Abs. 1 BGB stützen.

Entsprechend entschied etwa das Amtsgericht Hamburg-Wandsbek mit Urteil vom 22.12.2005, Az. 712 C 465/05:

„Es gehört zu den Nebenpflichten eines jeden eBay-Benutzers, andere Nutzer unter Berücksichtigung des § 6 Ziffer 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu bewerten (vgl. auch AG Erlangen, NJW 2004, 3720 ff.). Wie § 6 Ziffer 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zeigt (und im Übrigen gerichtsbekannt ist), stellt das Bewertungssystem nämlich ein überaus wichtiges Element der Geschäftsabwicklung bei eBay dar. Allein mit Hilfe dieses Systems ist es den Nutzern möglich, sich über andere Mitglieder zu informieren und "die Zuverlässigkeit anderer Mitglieder einzuschätzen" (§ 6 Ziffer 2 S. 2 der AGB). Positive wie negative Bewertungen sind auch nicht ohne Folgen, da Mitglieder aus negativen Bewertungen offenkundig Konsequenzen – etwa bezüglich der Entscheidung, bei einem anderem Nutzer etwas

ersteigern zu wollen – ziehen können.

Erklärter Zweck des § 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von eBay ist dabei die Gewährleistung größtmöglicher Sachlichkeit, um eine objektive Beurteilung anderer Nutzer zu ermöglichen, und gerade keine freie, für Dritte nicht nachvollziehbare Meinungsäußerung.

Hiervon ausgehend, ist – trotz des sicher immer vorhandenen subjektiven Einschlags der Bewertungen – Inhalt der vertraglichen Nebenpflicht nicht allein das Weglassen von "Schmähkritik".

Vielmehr dürfen bei Bewertungen keine evidenten Verstöße gegen das Gebot der Sachlichkeit begangen werden. Sachfremd sind dabei insbesondere Behauptungen, die für Dritte mangels Sachbezug nicht nachvollziehbar sind und bei denen unklar bleibt, ob der Vertragspartner vielleicht sogar betrügerisch gehandelt hat oder was genau sonst an seinem Verhalten eine negative Beurteilung aus Sicht des Bewertenden rechtfertigt. Liegt eine überspitzte Beurteilung ohne sachlichen Bezug vor, die durch das dem Geschäft zu Grunde liegende Verhalten nicht gerechtfertigt ist, so stellt dies in evidenten Fällen eine Verletzung der vertraglichen Nebenpflicht dar, welche einen Anspruch auf Löschungsbewilligung auslöst (vgl. AG Erlangen, aaO).“

Fazit

Niemand muss sich negative Bewertungen bei eBay gefallen lassen, die nicht den Tatsachen entsprechen oder unsachlich sind. Das Bewertungssystem bei eBay sollte nicht dazu missbraucht werden, private Rachefeldzüge gegen unliebsame Vertragspartner zu führen. Dies kann – wie in den oben dargestellten Fällen – zu unangenehmen rechtlichen Konsequenzen für den Verletzer führen.

(Auszüge des Textes wurden auch veröffentlicht im IT-Rechts-Lexikon 2010)

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht