

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Neues Bewertungssystem bei eBay – Was gilt nun bei negativen Bewertungen?

Seit 22.05.2008 gelten neue Regelungen im Zusammenhang mit Bewertungen bei eBay. Der Plattformbetreiber wollte durch die Änderungen die Aussagekraft und Transparenz des Bewertungssystems wieder stärken. Die IT-Recht Kanzlei hat die neuen Regelungen zum Bewertungssystem genauer unter die Lupe genommen.

1. Überblick über die Änderungen am Bewertungssystem

eBay hatte nach eigener Aussage über die letzten Jahre festgestellt, dass viele Käufer aus Angst vor Rachebewertungen Verkäufer bei schlechten Erfahrungen nicht ehrlich bewertet haben. Das habe laut eBay die Aussagekraft und Transparenz des Bewertungssystems geschwächt, weil sich diese negativen Erfahrungen nicht in den Verkäuferbewertungen widerspiegelt hätten. Um diesen Missstand zu beseitigen hat der Plattformbetreiber nun einige Änderungen an seinem Bewertungssystem vorgenommen.

Die Änderungen im Überblick:

- Verkäufer können Käufer zukünftig nur noch positiv bewerten. Für Verkäufer ist die Abgabe einer Bewertung auch weiterhin wichtig und sinnvoll, da sie ein unverzichtbares Dankeschön an jeden Käufer darstellt, der seinen gekauften Artikel pünktlich bezahlt und sich dem Verkäufer gegenüber fair verhalten hat.
- Wiederholte Bewertungen durch einen Handelspartner werden mehrfach gezählt, wenn sie in verschiedenen Kalenderwochen erfolgen. Dies greift bereits seit einigen Wochen für laufende Transaktionen. Ab 22. Mai werden nun solche Mehrfachbewertungen auch rückwirkend gezählt. Hierdurch wird sich die Anzahl der Bewertungen bei vielen Mitgliedern erhöhen.
- Negative oder neutrale Bewertungen von gesperrten Mitgliedern werden gelöscht.
- Negative und neutrale Bewertungen werden im Bewertungsprofil des Verkäufers gelöscht, wenn der Käufer nicht auf eine gemeldete Unstimmigkeit wegen eines nicht bezahlten Artikels reagiert.
- Der Zeitraum, in dem eine Bewertung abgegeben werden kann, wird geändert: eine Bewertungsabgabe wird nun bis zu 60 Tage (statt bisher 90 Tage) nach der Transaktion möglich sein.
- Das Bewertungsprofil basiert zukünftig auf den zurückliegenden 12 Monaten. Die Bewertungspunkte werden weiterhin ab der Erstanmeldung eines Mitgliedskontos gezählt, während der Prozentsatz positiver Bewertungen sich zukünftig nur noch auf die jüngere Vergangenheit bezieht
- Bei der Berechnung des Anteils an positiven Bewertungen werden alle erhaltenen Bewertungen einbezogen - also neben den negativen und positiven auch die neutralen Bewertungen.
- PowerSeller, die länger als 12 Monate bei eBay angemeldet sind, können frühestens 7 Tage nach Angebotsende negativ oder neutral bewertet werden.

- Der Prozess zur einvernehmlichen Rücknahme von Bewertungen wird mit der Einführung der Neuerungen abgeschaltet.

Einen detaillierten Überblick über die einzelnen Änderungen mit entsprechender Begründung gibt eBay unter <http://pages.ebay.de/help/feedback/feedback-changes.html>.

2. Schutz vor unberechtigten Bewertungen

eBay schützt seine Verkäufer im Rahmen der Änderungen nach eigenem Bekunden wie folgt vor ungerechtfertigten negativen oder neutralen Bewertungen:

a. Käufer, die Verkäufer mit negativen oder neutralen Bewertungen erpressen, müssen mit stärkeren Konsequenzen rechnen:

- Gegen Käufer, die versuchen, Verkäufer mit neutralen oder negativen Bewertungen zu erpressen, wird eBay zukünftig verstärkt vorgehen. Falls eBay einen Verstoß feststellt, wird das im Mitgliedskonto des Käufers vermerkt.
- Außerdem verbessert eBay die Möglichkeiten für Verkäufer, Probleme mit Käufern zu melden: Ab dem 27. Mai stellt eBay seinen Verkäufern dafür eine spezielle Seite in der eBay-Hilfe zur Verfügung.

b. Käufer müssen vor der Abgabe einer negativen oder neutralen Bewertung bestätigen, dass die Wartezeit auf den Artikel ausreichend war:

- Bei der Abgabe einer negativen oder neutralen Bewertung müssen Käufer künftig bestätigen, dass eine ausreichende Wartezeit auf die Lieferung der Ware verstrichen ist und dass sie bereits versucht haben, sich mit dem Verkäufer in Verbindung zu setzen, um den Status der Lieferung zu klären.
- Für internationale Transaktionen blendet eBay bei der Bewertungsabgabe für Käufer zusätzliche Hinweise ein, die darauf verweisen, dass längere Lieferzeiten unvermeidbar sind.

c. eBay erweitert die Funktion „Käuferkreis einschränken“ und „Liste gesperrter Bieter/Käufer“:

- eBay erweitert die Funktionen „Käuferkreis einschränken“ und „Liste gesperrter Bieter/Käufer“ um neue Möglichkeiten: Ab dem 22. Mai können Verkäufer Käufer ausschließen, die wegen zu vieler Verstöße gegen eBay-Grundsätze gemeldet wurden oder die bereits in der Vergangenheit mehrfach Artikel nicht bezahlt haben.
- Zusätzlich können Verkäufer ab dann ihrer Liste gesperrter Käufer bis zu 5000 Mitglieder (statt wie bisher 1000) hinzufügen.

d. Alle abgegebenen negative oder neutrale Bewertungen von Käufern, die nicht auf einen nicht bezahlten Artikel reagieren, werden gelöscht:

- eBay entfernt zukünftig die vom Käufer abgegebene Bewertung und den Kommentar, wenn er auf die Meldung eines nicht bezahlten Artikels nicht reagiert. Diese Bewertungen zählen so nicht mehr auf den Bewertungspunktstand des Verkäufers ein. Das setzt allerdings voraus, dass Verkäufer eBay einen nicht bezahlten Artikel melden.

e. Abgegebene negative oder neutrale Bewertungen von gesperrten Mitgliedern werden gelöscht:

- Zukünftig entfernt eBay auch alle abgegebenen negativen und neutralen Bewertungen rückwirkend, wenn Mitglieder wegen nicht bezahlter Artikel oder anderer Verstöße gesperrt wurden. Diese Bewertungen werden dauerhaft gelöscht, auch wenn das Mitglied wieder zum Handel zugelassen werden sollte.

f. PowerSeller, die länger als 12 Monate angemeldet sind, können frühestens 7 Tage nach Angebotsende negativ oder neutral bewertet werden:

- Ab dem 22. Mai können Käufer PowerSeller, die länger als 12 Monate bei eBay angemeldet sind, frühestens 7 Tage nach Angebotsende negativ oder neutral bewerten.

g. Verkäufer können zukünftig Probleme mit Käufern schneller und einfacher melden:

- Käufer die gegen eBay-Grundsätze verstoßen und das Bewertungssystem missbrauchen, können künftig schneller und einfacher gemeldet werden. Dafür stellt eBay seinen Verkäufern ab dem 22. Mai eine spezielle Seite in der eBay-Hilfe zur Verfügung.

3. Entfernung von Bewertungen durch eBay

Sieht sich ein Verkäufer trotz der von eBay propagierten Schutzvorrichtungen doch einmal einer rechtswidrigen Bewertung ausgesetzt, stellt sich für ihn die Frage, wie er rechtlich gegen die Bewertung vorgehen kann.

a) Missbrauch des Bewertungssystems

Nach dem Grundsatz zur Löschung von Bewertungen entfernt eBay eine Bewertung vollständig, d.h. sowohl den Bewertungspunkt als auch den Bewertungskommentar, wenn ein Missbrauch des Bewertungssystems vorliegt.

Einen Missbrauch nimmt eBay etwa in folgenden Fällen an:

- Ein Mitglied hat mehrere eBay-Mitgliedsnamen und benutzt diese, um für sich selbst Bewertungen abzugeben.
- Ein Mitglied darf eine Bewertungsabgabe nicht zur Bedingung für den Kauf oder Verkauf eines Artikels machen.
- Eine „Bewertungsmanipulation“, z.B. durch den Verkauf, Ankauf oder das Handeln mit Bewertungen ist verboten.
- Eine „Bewertungserpressung“, z.B. dadurch, dass ein Mitglied mit einer Negativbewertung droht, um ein anderes Mitglied zu einer unzulässigen Handlung, Unterlassung oder zu einer positiven Bewertung zu zwingen.
- Eine „Rachebewertung“ abzugeben. Also negative oder neutrale Bewertungen und Bewertungskommentare klar erkennbar als Reaktion auf eine selbst erhaltene negative oder neutrale Bewertung.

- Verschiedene Käufer kaufen unter Absprache nur aus dem Grund Artikel bei einem bestimmten Verkäufer, um anschließend negative Bewertungen abgeben zu können. Es besteht also keine echte Kaufabsicht. eBay nennt dies eine "Bewertungskampagne".

b) Sonstige Fälle

Darüber hinaus entfernt eBay eine Bewertung u. a. auch in folgenden Fällen:

- Ein Mitglied versieht seinen Bewertungskommentar mit persönlichen Angaben über den Handelspartner (z.B. Namen, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse etc.).
- Der Bewertungskommentar enthält vulgäre, obszöne, rassistische, nicht jugendfreie oder im strafrechtlichen Sinne beleidigende Bemerkungen.
- Innerhalb des Online-Tools „Unstimmigkeit online klären“ in Mein eBay verweigert der Käufer die Kommunikation und gibt stattdessen eine negative Bewertung ab.
- Der Bewertungskommentar enthält Bemerkungen, die auf von eBay oder Strafverfolgungsbehörden eingeleitete Nachforschungen hinweisen.
- Der Bewertungskommentar enthält Links oder Scripts.
- Ein Mitglied hat versehentlich eine negative oder neutrale Bewertung einem falschen Mitglied zugeordnet, diesen Fehler jedoch bereits behoben und die gleiche Bewertung für das richtige Mitglied abgegeben.
- Die Bewertung wurde von einer Person abgegeben, die zum Zeitpunkt der Transaktion oder der Bewertungsabgabe hierzu nicht berechtigt war (z.B. wegen Minderjährigkeit des Inhabers des Mitgliedskontos).
- Es liegt eine vollstreckbare richterliche Entscheidung zur Löschung der Bewertung gegen das Mitglied vor, das die Bewertung abgegeben hat.
- Wenn ein Mitgliedskonto von eBay gesperrt wird.

c) Einvernehmliche Rücknahme von Bewertungen

Bisher bestand bei eBay die Möglichkeit, online eine Rücknahme der abgegebenen Bewertungen vorzunehmen, wenn sich beide Handelspartner einig waren. Der Prozess zur einvernehmlichen Rücknahme von Bewertungen wurde mit der Einführung der Neuerungen allerdings von eBay abgeschaltet. eBay begründet diesen Schritt wie folgt:

/„Die Abschaffung der einvernehmlichen Rücknahme verhindert, dass allzu leichtfertig mit negativen Bewertungen umgegangen wird. So verhindern wir auch, dass Käufer erst negativ bewerten und anschließend den Verkäufer mit der Aussicht auf Rücknahme erpressen können.

Zusätzlich möchten wir damit fördern, dass Verkäufer ihren Blick nicht zurück, sondern nach vorne wenden und sich darauf konzentrieren, ihren Kunden in Zukunft bestmöglichen Service zu bieten.

Probleme mit Käufern sollten direkt an unseren Kundenservice gemeldet werden. Solche Hinweise werden von uns geprüft und wir leiten gegebenenfalls angemessene Sanktionen ein.

Außerdem wird es weiterhin möglich sein, eine erhaltene Bewertung mit einem Kommentar und einem Gegenkommentar zu versehen. So können Verkäufer erhaltene Bewertungen, mit denen sie unzufrieden sind, aus Ihrer Sicht klarstellen. Eine fair und professionell formulierte Gegendarstellung kann auch zu Vertrauen bei anderen Käufern beitragen.“/

Zwar könnte man aus dem Grundsatz zur Löschung von Bewertungen bei eBay, in dem es auszugsweise heißt: „Wenn wir einen Missbrauch des Bewertungssystems feststellen, entfernen wir auch ohne eine einvernehmliche Einigung der Handelspartner die Bewertung vollständig, d.h. sowohl den Bewertungspunkt als auch den Bewertungskommentar.“, den Schluss ziehen, dass eBay die Möglichkeit einer einvernehmlichen Einigung der beteiligten Handelspartner weiterhin vorsieht. Diesen Wortlaut hält jedoch etwa Axel Gronen, der Betreiber des Informationsportals www.wortfilter.de für veraltet und irreführend. So habe er von eBay erfahren, dass es die Möglichkeit der einvernehmlichen Rücknahme von Bewertungen definitiv nicht mehr geben soll. eBay wolle damit unter anderem verhindern, dass Käufer nach Abgabe einer negativen Bewertung durch Druckausübung insbesondere durch entsprechende Anwaltsschreiben zur Rücknahme einer evtl. gerechtfertigten negativen Bewertung veranlasst werden. eBay übersehe dabei aber, dass es natürlich auch im Interesse des Bewertenden liegen könne, eine tatsächlich rechtsverletzende Bewertung wieder zurückzunehmen, bevor die Angelegenheit kostenträchtig gerichtlich ausgefochten werden muss.

Diese Kritik ist absolut nachvollziehbar: Wenn die Parteien keine Möglichkeit zur außergerichtlichen Einigung hinsichtlich einer unberechtigten Bewertung und einer daraus resultierenden Entfernung der Bewertung bei eBay haben, muss zwangsläufig ein gerichtliches Verfahren zur Erlangung eines vollstreckbaren Titels angestrengt werden. Dies könnte zu einer regelrechten Prozessflut bei negativen Bewertungen führen, die insbesondere die Amtsgerichte des Landes nicht erfreuen wird.

4. Rechtliche Konsequenzen für eBay-Händler

In rechtlicher Hinsicht haben eBay-Händler, die gegen rechtswidrige Bewertungen von Käufern vorgehen wollen, Folgendes zu beachten:

Liegt einer der oben genannten Missbrauchsfälle oder einer der sonstigen Fälle vor, in denen eBay die Bewertung selbst entfernt, genügt insoweit theoretisch eine entsprechende Mitteilung an eBay.

In solchen Fällen jedoch, in denen eBay die Bewertung nicht schon nach den eigenen Grundsätzen entfernt (z. B. unsachliche Bewertungen oder nicht offensichtlich falsche Tatsachenbehauptungen), stellt sich für den Anspruchsteller die Frage, gegen wen er seine Ansprüche überhaupt geltend machen soll.

Insoweit kommt zum einen derjenige in Betracht, der die Bewertung bei eBay abgegeben hat. Hierbei stellt sich jedoch das Problem, dass es dem bewertenden eBay-Nutzer nach wie vor nicht möglich ist, eine einmal abgegebene Bewertung selbst aus dem Bewertungsprofil seines Handelspartners zu entfernen. Darüber hinaus würde nach den neuen Bewertungsgrundsätzen nicht einmal eine Rücknahmeerklärung des Bewertenden gegenüber eBay zu einer Entfernung der Bewertung durch eBay führen. Im Gegensatz zur bisherigen Rechtslage würde somit auch eine Klage gegen den Bewertenden auf Abgabe einer Willenserklärung (gegenüber eBay) ins Leere laufen. Bleibt einzig und allein die

Möglichkeit, den Bewertenden im Falle eines Unterlassungsanspruchs wegen möglicher zukünftiger Rechtsverletzungen zu verklagen.

Wegen der gegenwärtigen Rechtsverletzung kann sich der Anspruchsteller aufgrund der neuen Bewertungsgrundsätze nur noch an eBay selbst halten. Das heißt, er müsste eBay direkt auffordern, die rechtsverletzende Bewertung zu entfernen und seine Ansprüche gegenüber eBay ggf. auch gerichtlich durchsetzen. Ob das von eBay wirklich so gewollt war darf getrost bezweifelt werden. In jedem Fall hat eBay seinen Nutzern durch die Abschaffung der Möglichkeit der einvernehmlichen Bewertungsrücknahme einen Bärendienst erwiesen. Wie sich diese Maßnahme letztlich in der Praxis auswirken wird, bleibt abzuwarten.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht