

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

eBay: Lässt die Rücknahme von Bewertungen wieder eingeschränkt zu

In den letzten Wochen war in der Öffentlichkeit viel über das seit 22. Mai 2008 gültige Bewertungssystem von eBay diskutiert worden. Hauptkritikpunkt an den Änderungen von eBay war, dass eBay die früher noch vorgesehene Möglichkeit der einvernehmlichen Rücknahme von Bewertungen komplett beseitigt hat, was zu einer regelrechten Prozessflut wegen unberechtigter Bewertungen hätte führen können. Nun ist eBay – zumindest in diesem Punkt – wieder etwas zurückgerudert.

1. Antrag auf Rücknahme einer Bewertung

Seit 21. August 2008 lässt eBay die Rücknahme von Bewertungen wieder eingeschränkt zu (vgl. <http://community.ebay.de/communitynews/item/show/1197>). Voraussetzung für die Rücknahme einer neutralen oder negativen Bewertung ist zunächst ein Antrag des bewerteten Verkäufers auf Rücknahme einer Bewertung. eBay stellt hierzu ein eigenes Online-Antragsformular zur Verfügung. Darin sind die Artikelnummer zur bewerteten Transaktion, der Mitgliedsname des Käufers sowie eine Begründung für die Entfernung der Bewertung anzugeben.

Der Antrag wird von eBay nur innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen nach Abgabe der Bewertung durch den Käufer zugelassen. Darüber hinaus kann der Verkäufer pro Transaktion nur einmal die Löschung beantragen und pro Monat maximal zwei Anträge stellen.

Im weiteren Verlauf wird der Käufer von eBay per Email über den Antrag des Verkäufers informiert. Der Käufer kann dann innerhalb von sieben Tagen auf die Anfrage des Verkäufers reagieren. Die Bewertung wird jedoch nur entfernt, wenn der Käufer der Bewertungsrücknahme zustimmt. Stimmt der Käufer dagegen nicht innerhalb der siebentägigen Frist zu oder ignoriert er die Anfrage des Verkäufers, so bleibt die aktuelle Bewertung im Verkäuferprofil bestehen.

2. Berechtigung zur Bewertungsrücknahme

Eine Berechtigung zur Bewertungsrücknahme liegt laut eBay vor, wenn

- der Käufer den Verkäufer versehentlich falsch bewertet hat und jetzt seine Bewertung zurücknehmen möchte;
- der Verkäufer sich bei einem Problem nachträglich mit dem Käufer geeinigt hat und dieser nun seine zuerst abgegebene Bewertung zurücknehmen möchte;
- der Bewertungskommentar Behauptungen enthält, die nicht zutreffen.

Gleichzeitig stellt eBay klar, dass es einen schweren Verstoß gegen die eBay-Grundsätze darstellt, wenn

der Verkäufer versucht, Käufer zur Rücknahme von Bewertungen zu zwingen oder zu erpressen. Dies kann laut eBay zum vorübergehenden oder dauerhaften Ausschluss vom Handel auf eBay führen.

Anmerkung

Das nun von eBay eingeführte Verfahren zur Rücknahme von Bewertungen stellt einen ersten Schritt in die richtige Richtung dar. Allerdings werden Verkäufer im Vergleich zur früheren Möglichkeit der einvernehmlichen Rücknahme von Bewertungen immer noch benachteiligt, da der Antrag auf Rücknahme einer Bewertung im Gegensatz zur früheren Regelung fristgebunden ist und eine Entfernung der beanstandeten Bewertung ebenfalls von einer fristgebundenen Reaktion des Käufers abhängt.

Eine Überprüfung der Bewertung durch eBay im Einzelfall erfolgt nach wie vor nicht. Dies wäre – angesichts der Mitgliederzahl bei eBay – vielleicht auch etwas zu viel verlangt. Andererseits misst eBay den Bewertungen seiner Mitglieder durch die eigenen Regelungen im Zusammenhang mit Bewertungen selbst eine relativ große Bedeutung bei, so dass eBay darüber nachdenken sollte, eine interne Instanz zu installieren, die sich auch mit Einzelfällen von Bewertungen auseinandersetzt. Hier wäre etwa an eine Art Schlichtungsstelle im Unternehmen zu denken, die speziell für solche Fälle geschult ist und Einzelfallentscheidungen herbeiführen kann. Dies würde vermutlich auch die ordentlichen Gerichte ungemein entlasten, die nach unserer Erfahrung ohnehin ausgelastet sind und sich über jeden Bewertungsfall freuen, der nicht von ihnen entschieden werden muss.

Ob eBay in der Zukunft eine solche Möglichkeit schaffen wird, bleibt abzuwarten. In jedem Fall hat eBay bereits angekündigt, das Bewertungssystem im Hinblick auf die Möglichkeit zur Bewertungsrücknahme weiterzuentwickeln. So sei das neue Verfahren lediglich als Vorstufe zu einer neuen Funktion anzusehen, die das bisherige Instrument der einvernehmlichen Bewertungsrücknahme auf Dauer ersetzen wird. Wir sind gespannt, welche Änderungen die eBay-Mitglieder als nächstes erwarten.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht