

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Rechtlicher Überblick und Handlungsanleitung zur Löschung unliebsamer Kundenbewertungen

Produkt- und unternehmensbezogene Kundenbewertungen können für Händler Fluch und Segen zugleich sein. Fallen sie positiv aus, kommt Ihnen die Qualität eines effektiven Marketinginstruments zu, über das Kunden als indirekte Werbebotschafter unmittelbar die Kaufentscheidungen Dritter anregen. Ergehen aber negative Rezensionen, können diese umgekehrt stark geschäfts- und reputationsschädigend wirken und je nach Tenor potenzielle Kunden zu einem Abstandnehmen von vertraglichen Beziehungen veranlassen. Auch wenn Händler hier aus Gründen der Meinungsfreiheit vieles hinnehmen müssen, sind sie doch nicht grundsätzlich schutzlos gestellt, sondern können in berechtigten Fällen die Löschung ungewünschter Kommentare durchsetzen. Wann aber sind die Grenzen der Meinungsfreiheit überschritten? Wie, unter welchen Voraussetzungen und gegenüber wem sind etwaige Löschanträge geltend zu machen? Der folgende Beitrag gibt unter Bezugnahme auf die umfangreiche Kasuistik der Rechtsprechung Antworten auf diese und weitere Fragen und stellt eine hilfreiche Handlungsanleitung mit Musterformulierungen bereit.

A. Rechtslage und Rechtsprechungsüberblick

I. Persönlichkeitsrechte vs. Meinungsfreiheit

Angesichts der Fülle von Bewertungsmöglichkeiten auf Verkaufsplattformen, im eigenen Online-Shop und in diversen sozialen Netzwerken verfügen Händler heutzutage meist über zahlreiche Rezensionen, von denen nicht alle positiv ausfallen.

Insbesondere dann, wenn sich Händler durch negative Kritiken ungerecht behandelt fühlen, weil sie sich keiner Schuld bewusst oder der Auffassung sind, ein entstandenes Problem einer professionellen und kundengerechten Lösung zugeführt zu haben, werden sie ein begründetes Interesse haben, die jeweilige Rezension und die davon ausgehenden schädlichen Wirkungen für den eigenen Ruf, die Wettbewerbsfähigkeit und den Warenabsatz schnellstmöglich zu beseitigen. Rechtlich zulässig ist dies allerdings nur dann, wenn der konkreten Aussage ein rechtsverletzender Gehalt zukommt, der ein Löschantrag im Einzelfall rechtfertigen kann.

1.) Löschungsansprüche aus dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht

Negative Kundenbewertungen, welche sich unmittelbar oder mittelbar auf den geschäftlichen Ruf des Händlers auswirken, indem sie dessen Geschäftsgebaren, die Qualität der angebotenen Produkte oder aber dessen Kundenfreundlichkeit kritisieren, tangieren stets das aus Art. 2 Abs. 1 und Art. 1 Abs. 1 des Grundgesetzes (GG) hergeleitet allgemeine Persönlichkeitsrecht, welches für Gewerbetreibende in Form des Unternehmerpersönlichkeitsrechts eine besondere Ausprägung findet.

Dieses Recht gewährt Händlern eine wehrhafte Schutzposition gegen sämtliche Eingriffe, welche die Fähigkeit zur freien und ungehinderten Entfaltung des eigenen Gewerbes und der damit verbundenen wirtschaftspersönlichen Interessen beeinträchtigen, und ist insbesondere dann betroffen, wenn durch negative Äußerungen der geschäftliche Geltungsanspruch des Händlers beeinträchtigt wird.

Nach allgemeiner Ansicht kommt dem allgemeinen und dem unternehmensbezogenen Persönlichkeitsrecht der Rang eines absoluten Rechts zu, dessen Verletzung nach §823 Abs. 1 BGB in Verbindung mit §1004 Abs. 1 BGB analog Unterlassungs- und Beseitigungsansprüche begründen kann.

Erfolgen persönlichkeitsrechtsverletzende Aussagen auf dauerhaften Datenträgern, die der Allgemeinheit oder bestimmten Personengruppen so zugänglich sind, dass Dritte mit den unerwünschten Inhalten in Berührung kommen können und die Breitenwirkung der Schmälerungen sich mithin auf einen adressatenfremden Kreis erstreckt, konkretisiert sich der maßgebliche Beseitigungsanspruch zu einem Anspruch auf Löschung bzw. Rücknahme der jeweiligen Rufschädigung.

2.) Rechtswidriges Überschreiten der Meinungsfreiheit erforderlich

Nicht jede vom Händler als beeinträchtigend empfundene Kundenrezension vermag allerdings unmittelbare Rechtsansprüche auf Löschung oder Rücknahme auszulösen. Maßgeblich ist dafür nämlich nicht allein, ob das allgemeine oder unternehmensbezogene Persönlichkeitsrecht im Einzelfall betroffen ist, sondern vielmehr zusätzlich auch die Rechtswidrigkeit des jeweiligen Aussagegehalts. Nur dann, wenn die Äußerungen mit Blick auf die objektive Rechtsordnung nicht hingenommen werden müssen, von ihr also nicht mehr gedeckt sind, ist unter Berufung auf das Persönlichkeitsrecht die Durchsetzung eines Löschungsbegehrens zulässig.

Steht die Verletzung von Persönlichkeitsrechten infolge von Aussagen, Bekundungen, Darlegungen oder anderen Handlungen mit einem zumindest indirekten Aussagegehalt in Frage, wird die zu berücksichtigende objektive Rechtsordnung essentiell durch das Grundrecht auf freie Meinungsäußerung aus Art. 5 Abs. 1 GG geprägt, welches neben seiner primären Funktion als subjektives Abwehrrecht gegen hoheitliches Handeln auch in Rechtsverhältnissen zwischen Privaten als Beurteilungsmaßstab zugrunde gelegt werden muss.

Rechtswidrig und damit anspruchsbegründend sind Äußerungen Dritter insofern nur dann, wenn sie im Einzelfall die weiten Grenzen der Meinungsfreiheit überschreiten und so dem grundrechtlichen Schutzbereich derart entzogen sind, dass sie vom jeweiligen Betroffenen nicht mehr zu dulden sind.

II. Fallgruppen rechtswidriger Äußerungen in Kundenrezensionen

In Deutschland kommt dem Recht auf ungehinderte Meinungskundgabe als bedeutungsgewichtige Ausprägung der Rechtsstaatlichkeit ein besonders hoher Stellenwert zu, welcher zu einer kontinuierlichen Ausweitung des Schutzbereichs auf eine Vielzahl von Inhalten und Äußerungsformen geführt hat. Insofern nimmt die höchstrichterliche Rechtsprechung eine Überschreitung der Meinungsfreiheit nur für wenige Fallgruppen an, die ihrerseits hohen Anforderungen unterliegen, und zwingt so in ihren Persönlichkeitsrechten Betroffenen grundsätzlich eine weitreichende Toleranzpflicht auf.

Im Folgenden werden die maßgeblichen, von der Rechtsprechung bestätigten Konstellationen, in denen Äußerungen ein rechtswidriger und somit anspruchsbegründender Charakter zukommen kann, dargestellt und mit themenschwerpunktbezogenen Beispielen aus Kundenrezensionen konkretisiert.

1.) Falsche Tatsachenbehauptungen

Das Grundrecht auf Meinungsfreiheit aus Art. 5 Abs. 1 GG schützt neben wertenden Meinungsäußerungen grundsätzlich jede Form von Tatsachenbehauptungen, welche auf feststellbare innere und äußere Zusammenhänge, Ereignisse oder Vorgänge Bezug nehmen und ob ihres objektiven Aussagegehalts einer Überprüfung auf ihre Richtigkeit mit Mitteln des Beweises zugänglich sind.

Dem Schutzbereich des Rechts auf freie Meinungsäußerung entzogen und die Rechtswidrigkeit begründend ist allerdings Behauptungen solcher Tatsachen, die objektiv unwahr sind und so nicht den tatsächlichen Verhältnissen oder Geschehnissen entsprechen.

Das Aufstellen von Tatsachen, die sich als beweisbar falsch herausstellen, muss nicht hingenommen werden. Unrichtige Informationen sind nämlich keine schützenswerte Basis für die öffentliche Meinungsbildung (vgl. bereits das Bundesverfassungsgericht im Urteil vom 03.06.1980 – Az. 1 BvR 797/78).

a) Beweisbarkeit und Beweislast

Zu beachten ist hierbei allerdings, dass die Tatsache grundsätzlich solange als wahr gilt, bis das Gegenteil vom Betroffenen, der aus der behaupteten Persönlichkeitsrechtsverletzung Ansprüche abzuleiten versucht, tatsächlich bewiesen worden ist (so zuletzt wieder das OLG München, Beschluss vom 12.02.2015 – Az. 27 U 3365/14)

Begehren Händler also die Löschung von Kundenbewertungen, denen sie den Charakter einer unwahren Tatsachenverbreitung beimessen, sind sie prinzipiell verpflichtet, die Unrichtigkeit nachzuweisen.

Eine Beweispflichtabwälzung auf den Rezensenten kommt – angeordnet vom Straftatbestand des §186 StGB – in Ausnahmefällen aber dann in Betracht, wenn die Bewertung den besonders verletzenden Aussagegehalt einer Verächtlichmachung oder starken Herabwürdigung aufweist.

b) Tatsachenbehauptungen in Kundenrezensionen

Im Bereich der Rezensionen ergehen **Tatsachenbehauptungen regelmäßig im Zusammenhang mit der Beschaffenheit, der Zusammensetzung und den Eigenschaften von gekauften Produkten.**

Kommentare zu Abweichungen im Lieferumfang (etwa „2 Artikel bestellt, nur einen erhalten“) fallen ebenso hierunter wie die Behauptung, ein anderes als das bestellte Produkt erhalten zu haben („Obwohl ich das Produkt X ausdrücklich in der Farbe blau bestellt habe, wurde es in rot geliefert“).

Kann der Händler hier beweisen, dass die Lieferung der Bestellung entsprechend erfolgt ist und die geltend gemachte Unzulänglichkeit nicht besteht, liegt eine rechtswidrige Tatsachenbehauptung vor, die einen Anspruch auf Löschung aus §§823 Abs. 1, 1004 Abs. 1 BGB analog rechtfertigt.

Aber Achtung: liegt indes der Behauptung eines Liefermangels eine wahre Tatsachenlage zugrunde oder gelingt dem Händler der Gegenbeweis nicht, verliert die Bewertung nicht etwa durch das Nachholen einer ordnungsgemäßen Lieferung ihre Berechtigung. Für die Beurteilung der Rechtmäßigkeit von Rezensionen ist stets auf den Zeitpunkt ihrer Abgabe abzustellen, so auch das LG Köln, Urteil v. 10.06.2009 (Az. 28 S 4/09).

Gleichsam kann sich der Händler rechtmäßig gegen die unwahre Behauptung von Sachmängeln wehren, sofern eine Überprüfung der Ware auf Veranlassung des Kunden hin eine ordnungsgemäße Beschaffenheit ergeben hat.

Verweigert der Kunde die Bereitstellung zur Mängelprüfung, wird regelmäßig eine **Beweislastumkehr** dahingehend angenommen, dass die Mängelrüge als unwahr gilt, wenn der Kunde nicht die Mangelhaftigkeit eindeutig nachweist.

Einen **Sonderfall** der Haftung eines Rezensenten für falsche Tatsachenbehauptungen stellt der Rechtsprechung zufolge die **Andeutung der Erforderlichkeit eigener Abhilfe in einem vermeintlichen Gewährleistungsfall aufgrund eines behaupteten Sachmangels dar, ohne dass der betroffene Kommentator den bewerteten Händler jemals zur Mangelbeseitigung aufgefordert hätte.**

So erklärte das OLG München mit Urteil vom 28. Oktober 2014 (Az. 18 U 1022/14) eine Bewertung mit nachstehendem Wortlaut

“

Die bestellten Gewinde mussten von mir wegen Schwergängigkeit nachgeschnitten werden.

”

als rechtswidrig, weil ihr über die Geltendmachung einer Mangelhaftigkeit hinaus der Aussagegehalt zu entnehmen sei, der Händler sei seiner Mangelbeseitigungspflicht nicht nachkommen.

Wurde der Händler aber tatsächlich nie zur Mangelbeseitigung aufgefordert und konnte dementsprechend das Vorhandensein eines Mangels auch zu keiner Zeit überprüfen, erweise sich der Hinweis auf die Notwendigkeit einer Selbstvornahme durch den Käufer als objektiv unwahr.

Jenseits von Anspielungen auf eine nicht ordnungsgemäße Produktbeschaffenheit oder eine Unvollständigkeit der Lieferungen sind als dem Beweis zugängliche Tatsachenbehauptungen auch

Aussagen über folgende Umstände einzuordnen:

- verspätete oder nicht erhaltene Lieferungen
- mangelnde Reaktionsfreudigkeit des Händlers
- fehlende Abhilfe im Gewährleistungsfall
- Tonfall, Wortwahl oder Unterton von Händlernaussagen (inkl. der Behauptung von Beleidigungen oder unsachgemäßen Kommentaren)
- keine Rückerstattung des Kaufpreises bei Rücktritt oder Widerruf
- Verweigerung des Widerrufs

2.) Rechtswidrige Werturteile: Schmähkritik und Formalbeleidigungen

Von den Tatsachenbehauptungen sind im Geltungsbereich der Meinungsfreiheit zwingend sämtliche wertende Äußerungen zu unterscheiden, die als tatbestandliche „Werturteile“ einen verfassungsrechtlichen Sonderstatus genießen und nur in besonders engen Grenzen Lösungsansprüchen zugänglich sind.

a) Weiter Schutzbereich

Werturteile, die maßgeblich durch Elemente der Stellungnahme und des Dafürhaltens im Rahmen einer geistigen Auseinandersetzung geprägt und aufgrund ihrer stets subjektiven Grundlage als Ausdruck eines persönlichen Empfindens nie einem objektiven Beweis zugänglich sind, werden grundsätzlich als stets zulässig erachtet und sind vom Betroffenen daher in den allermeisten Fällen hinzunehmen. Im Verhältnis zu Tatsachenbehauptungen erfahren sie also einen weitaus größeren Schutz, weil sie als subjektivierte Meinungsdarlegungen einer überprüfaren Basis entbehren und sich als wesentliches Fundament einer demokratischen Rechts- und Werteordnung darstellen.

Werturteile genießen den Schutz der Meinungsfreiheit (oft zu Lasten der Betroffenen) **unabhängig davon**, ob sie als

- begründet oder grundlos
- emotional oder rational
- wertvoll oder wertlos
- gefährlich oder harmlos

eingeschätzt werden.

b) Grenze: unsachliche und grundlose Diffamierungen

Ausnahmsweise können Werturteile aber unzulässig und **rechtswidrig** sein, wenn sie in Form der sogenannten **Schmähschreibung** oder als **Formalbeleidigung** ergehen.

Dies ist immer dann der Fall, wenn bei der jeweiligen Äußerung nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung der Person im Vordergrund steht und die persönliche Kränkung das sachliche Anliegen völlig in den Hintergrund drängt (so zuletzt wieder das Bundesverfassungsgericht, Beschluss vom 28. September 2015 – Az. 1 BvR 3217/14).

Zielt der sich Äußernde mit seiner Wertung also überwiegend darauf ab, den sozialen Geltungsanspruch des Adressaten zu schmälern oder dessen persönliche Ehre zu verletzen, ohne dies auf hinreichende sachliche Erörterungen oder eine schlüssige Argumentation zu stützen, überwiegen regelmäßig die persönlichkeitsrechtlichen Interessen des Betroffenen. Gestützt wird diese Einschränkung des denkbar weiten Schutzbereichs auf die Erwägung, dass pauschale und kontextlose Herabsetzungen und Verleumdungen keinen erhaltungswürdigen Beitrag zur öffentlichen Meinungsbildung leisten.

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang allerdings, dass für die Einordnung eines Werturteils als Schmähschreibung oder Formalbeleidigung nicht ausschließlich auf den konkreten Wortlaut oder die sprachliche Qualität einer Aussage abgestellt werden darf.

Vielmehr sind auch scharfe, überspitzte und gar polemische und objektiv kränkend anmutende Formulierungen grundsätzlich zuzulassen, sofern

- für sie entweder ein objektiver Anlass besteht (BGH, Urteil vom 29. 1. 2002 – VI ZR 20/01) **oder**
- sie in einen argumentativen Bezugsrahmen gesetzt werden, der den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechend hinreichend begründet ist

Gerade dort, wo scharfe wertende Kritik und Begründung zusammenfallen, werden häufig Werturteil und Tatsachenbehauptung vermischt. Hier verbietet sich grundsätzlich eine Aufspaltung in den ein oder anderen Teil. Vielmehr muss, um die Aussage nicht aus dem Zusammenhang zu reißen, auf den Schwerpunkt der jeweiligen Gesamtäußerung abgestellt und diese dann je nach subjektiver oder objektiv-nachweisbarer Prägung als Werturteil oder als Tatsachenbehauptung eingeordnet werden.

Allerdings ist die Rechtsprechung inzwischen dazu übergegangen, im Interesse einer weitmöglichen Begrenzung des Tatbestands rechtswidriger Schmähschreibungen herabsetzende Werturteile mit Tatsachenkomponenten vor ihrem tatsächlichen Hintergrund zu überprüfen und so für die Beurteilung von Lösungsansprüchen gleichsam auf die reale Tatsachenlage (also die Begründetheit des Werturteils im tatsächlichen Sinne) abzustellen.

c) Schmähkritik und Formalbeleidigungen in Kundenrezensionen

Im Bereich von Kundenrezensionen und sonstigen Leistungskommentierungen wird in das Persönlichkeitsrecht des Händlers jedenfalls dann rechtswidrig eingegriffen, wenn der Rezensent ohne eine Bezugnahme auf Begleitumstände oder Gründe für sein Urteil ausschließlich generelle beleidigende Formulierungen oder herabsetzende Kraftausdrücke („Idiot“, „Dummkopf“, „Trottel“, „Mistkerl“ etc.) wählt.

Für ebenso unzulässig werden herabsetzende oder verschmähende Bezeichnungen erklärt, die ihrem Wortlaut nach eine bestimmte kriminelle Energie des Händlers oder eine übermäßige – meist finanzielle – Benachteiligung des Kunden erkennen lassen („Betrüger“, „Halsabschneider“), sofern der Rezensent diese Erkenntnisse mangels hinreichender geschäftlicher Beziehungen überhaupt nicht gewinnen konnte.

Demgemäß gab beispielsweise das LG Köln mit Beschluss vom 13.2.2012 (Az. 28 O 44/12) dem Löschungsanspruch eines Händlers statt, der von einem Käufer als „Abzocker“ bewertet worden wurde, ohne dass es jemals zu einer Transaktion gekommen war. Das Landgericht stufte hier die Äußerung, die eine Übervorteilung des Händlers im finanziellen Sinne suggeriert, als unzulässige Schmähkritik ein, weil der Käufer vor einer Bezahlung des Kaufpreises selbst rechtswirksam vom Vertrag zurückgetreten war und mithin kein Anlass für die Diffamierung bestand.

Liefert der Rezensent hingegen eine Begründung oder Ansätze für eine solche, kommt es für die Rechtmäßigkeit der Diffamierung nach ständiger Rechtsprechung essentiell darauf an, ob die angeführten Gründe einen objektiven Wahrheitsgehalt aufweisen.

Zulässig und mithin nicht rechtswidrig gestaltete sich nach zutreffender Ansicht des AG Bremen (Urteil vom 27. 11. 2009 – Az. 9 C 412/09) die Bewertung „Vorsicht bei Reklamation! Übelste Abzocke bei Versandkosten!!!“, weil der Händler im Widerrufsfall tatsächlich die eigentlich zurückzuerstattenden Versandkosten einbehalten hatte.

d) Sonderfall: Bewertungssymbole

Einen Sonderfall der Werturteile stellen shop- oder plattformeigene Bewertungssysteme in Form von Symbolen (Sternchen, Smileys, Punkte, +- oder – Zeichen etc.) dar. Diese sind stets als Werturteile einzuordnen, da sie eine subjektive Meinung zu einem bestimmten Produkt oder Unternehmen verkörpern, und können Löschungsansprüche grundsätzlich nicht begründen, weil ihnen die objektive Eignung zur hinreichend gewichtigen Diffamierung fehlt.

Symbolbewertungen hat der Händler also grundsätzlich immer hinzunehmen, und zwar auch dann, wenn sie zu einem beigestellten Kommentar in gleichem Feld scheinbar in Widerspruch steht (etwa eine Bewertung mit 2 von 5 Sternen und der Aussage „Alles super“). Hier ist eine für die Einordnung als Schmähkritik erforderliche persönliche Kränkung nicht ersichtlich, sodass das Werturteil unabhängig von seiner Begründetheit Schutz genießt.

Eine Ausnahme von der Unantastbarkeit der Vergabe von Bewertungszeichen wird allerdings dann

gemacht, wenn dieses Werturteil ausschließlich mit einer als falsch erwiesenen Tatsache begründet wird. Hier kann sich der Lösungsanspruch für die Tatsache auch auf das – auf einer falschen Grundlage fußende – Bewertungszeichen erstrecken (OLG München, Urteil vom 28.10.2014 – Az. 18 U 1022/14).

III. Zwischenfazit: Abgrenzungsschwierigkeiten und starker Einzelfallbezug

Die obigen Ausführungen zeigen, dass eine allgemeingültige Einordnung von Kundenbewertungen in zulässige und unzulässige Äußerungen vor dem Hintergrund der stark kasuistischen Ausprägung der maßgeblichen Rechtsprechung nicht geleistet werden kann.

Zwar sind mit unrichtigen Tatsachenbehauptungen, Schmähkritik und Formalbeleidigungen Fallgruppen anerkannt, bei deren Vorliegen die Grenzen der Meinungsfreiheit so überschritten werden, dass rechtswidrige Eingriffe in das Händlerpersönlichkeitsrecht angenommen und Ansprüche auf Löschung verletzender Kommentare durchgesetzt werden können.

Allerdings vermag bereits die Klassifizierung einer unerwünschten Aussage als überwiegend tatsachenbezogen oder primär wertend unter der jeweiligen Zugrundelegung des inhaltlichen Schwerpunkts den Händler vor erhebliche Abgrenzungsschwierigkeiten zu stellen, sodass ihm eine Beurteilung der Erfolgsaussichten eines etwaigen Lösungsbegehrens schon in Anbetracht des jeweiligen meinungsrechtlichen Schutzbereiches durchaus schwerfallen dürfte.

Hinzu kommt jedoch, dass selbst bei zutreffender Einordnung der Umfang und die Tatbestandsmäßigkeit der von der Meinungsfreiheit nicht mehr gedeckten Aussagen fließend sind. Ein Lösungsanspruch kann daher im Regelfall nur durch eine umfassende Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls oder aber die Berufung auf bereits entschiedene Fälle aus der Rechtsprechung hinreichend rechtssicher begründet werden

Daraus folgt zwangsweise, dass der Händler, der mit der Löschung effektiv und nachhaltig gegen einschneidende Kundenbewertungen vorgehen möchte, bei jeder unerwünschten Rezension einen erheblichen Prüfungsaufwand bewältigen muss, um sich nicht dem Vorwurf einer ungerechtfertigten Einflussnahme auf das Bewertungsniveau auszusetzen und seinen Lösungsbegehren den notwendigen Nachdruck zu verleihen.

Um die Arbeitsintensität und die Gefahr von Rückstößen im Umgang mit unliebsamen Kundenrezensionen möglichst gering zu halten, kann es aus diesem Grund je nach Eindeutigkeit der Sachlage vorteilhafter sein, nicht unmittelbar auf die Löschung zu beharren, sondern zunächst ein **konstruktives Gespräch** mit dem Rezensenten zu suchen, das ihn womöglich zu einer Rücknahme der Bewertung veranlasst, oder aber die Indizwirkung der Negativbewertung durch eine **Gegendarstellung** abzuschwächen.

B. Handlungsanleitung zur Durchsetzung von Lösungsansprüchen

I. Negativbewertungen im eigenen Online-Shop

Der Händler, der unerwünschte Kundenrezensionen auf seiner eigenen Shop-Präsenz erhält, verfügt grundsätzlich über ausreichende Organisations- und Gestaltungsmöglichkeiten, um sich dieser selbst zu entledigen.

Er wird so regelmäßig in der Lage sein, ohne den Rückgriff auf den Rezensenten bestimmte ansehensschmälernde Kommentare durch Anpassungen der Bewertungsrubriken eigenständig zu entfernen und so etwaige Persönlichkeitsrechtsverletzungen durch Dritte autonom zu unterbinden.

1.) Wahlloses Löschen von Negativrezensionen ist wettbewerbswidrig

Allerdings ist essentiell, dass der Händler sich bei der Selektion der zu löschenden Bewertungen streng an die oben aufgeführten Grundsätze hält und so ein Entfernen erst dann bewirkt, wenn feststeht, dass der jeweilige Bedeutungsgehalt die Grenzen der Meinungsfreiheit überschreitet.

Demgegenüber ist ein willkürliches Entfernen von Kommentaren und Bewertungen, die eine negative Einstellung in zulässiger Weise zum Ausdruck bringen, immer wettbewerbswidrig und mithin abmahnbar.

Insofern gilt nämlich, dass derjenige, der sich freiwillig für die Darstellung und Einbindung von Kundenrezensionen entscheidet, deren Vor- und Nachteile bis zur Grenze der Rechtswidrigkeit der Meinungsäußerungen gleichermaßen zu tragen hat. Lässt der Händler Bewertungen zu, übernimmt er das immanente Risiko negativer Kommentare und verpflichtet sich deshalb zur Vollständigkeit und Wahrheitsmäßigkeit seiner Anzeigen. Unzulässig ist also die bloß selektive Darstellung von gewünschten, da positiven Kundenmeinungen, und das Ausblenden all solcher Bewertungen, die dem Ruf des Händlers oder dem des angebotenen Produkts schaden könnten. Das wahllose Löschen negativer Rezensionen mit dem Ziel, nur die besonders werbewirksamen für die Allgemeinheit sichtbar zu halten, verleiht der Werbung durch die Selektion einen verfälschten Gesamteindruck, den diese objektiv nicht verdient. Das Entfernen oder die Nichtanzeige von Negativbewertungen wird daher in der Regel als wettbewerbswidrige Irreführung durch Unterlassen im Sinne des §5a Abs. 2 UWG (wegen Vorenthaltens wesentlicher Informationen) zu qualifizieren sein (so auch das LG Duisburg, Urteil vom 21.3.2012 – Az. 25 O 54/11).

2.) Löschung nur bei rechtswidrigen Eingriffen in das Persönlichkeitsrecht gestattet

Nur dann, wenn die unerwünschten Kommentare sich als rechtswidrige, da von der Meinungsfreiheit nicht mehr gedeckte falsche Tatsachenbehauptungen, Schmähkritiken oder Formalbeleidigungen darstellen und mithin rechtswidrig in das Persönlichkeitsrecht des Händlers eingreifen, überwiegt das Interesse an der Aufrechterhaltung des geschäftlichen Geltungsanspruchs dasjenige an einer weitgehenden Bewertungstransparenz im lauterkeitsrechtlichen Sinne. Wird der Händler mit derartigen Äußerungsformen in den Bewertungsrubriken seines eigenen Online-Shops konfrontiert, kann er ausnahmsweise in rechtskonformer Weise deren Löschung herbeiführen, ohne sich der Gefahr einer wettbewerbsrechtlichen Inanspruchnahme ausgesetzt zu sehen.

Freilich ist es hierbei von Nöten, dass die jeweilige zu entfernende Rezension ob ihres konkreten Verletzungsgehalts im Vorfeld eingehend und in rechtlich korrekter Weise geprüft wird und dass Beweise für deren Unbegründetheit gesichert werden.

Kann der Händler den persönlichkeitsrechtsverletzenden Gehalt der gelöschten Äußerung und mithin die Rechtfertigung für deren Entfernung gegenüber potenziellen Abmahnern nicht mit eindeutigem Entlastungsmaterial nachweisen, so ist zu seinen Lasten im Zweifel von einem wettbewerbswidrigen Versuch der Reputationsmanipulation auszugehen.

II. Negativbewertungen auf Verkaufsplattformen und in Bewertungsportalen

Problematisch wird die Durchsetzung von Löschungsansprüchen demgegenüber, wenn dem Betroffenen die direkte Einflussnahme auf die digitale Infrastruktur von Bewertungsrubriken entzogen ist und er insofern keine Möglichkeiten hat, selbstständig unliebsame Rezensionen zu entfernen.

Hier ist Verletzte grundsätzlich auf die Mitwirkung des Plattformbetreibers angewiesen, der allein die Organisationshoheit über die Gestaltung und Anzeige der Bewertungen ausübt, oder muss den jeweiligen rechtswidrig handelnden Rezensenten zur Rücknahme seines Kommentars auffordern.

1.) Zweiseitige Haftung für Persönlichkeitsrechtsverletzungen

Wird eine persönlichkeitsrechtsverletzende, rechtswidrige Kundenbewertung auf einer händlerfremden Plattform veröffentlicht, so kommen für die Inanspruchnahme auf Löschung grundsätzlich 2 Adressaten in Betracht.

Zum einen ist als Täter und richtiger Adressat des Beseitigungsanspruchs nach §§823 Abs. 1, 1004 Abs. 1 BGB analog freilich stets der Verfasser der Rezension selbst für deren rechtswidrigen Gehalt haftbar zu machen, sodass das Verlangen einer Löschung bzw. Rücknahme stets an diesen gerichtet werden kann.

Allerdings ist zu beachten, dass in einer Vielzahl von Fällen die Identität des rechtsverletzenden Rezensenten für den Betroffenen nicht feststellbar sein wird, weil viele Bewertungsrubriken entweder anonyme Nutzerkommentare ermöglichen oder aber die Option pseudonymisierter Auftritte einräumen.

Fehlt es an der Erkennbarkeit der Person des Bewertenden, scheitert eine Anspruchsdurchsetzung diesem gegenüber bereits an Feststellung der identitätsbezogenen Verantwortlichkeit, sodass eine konkrete, zielgerichtete Löschungsaufforderung nicht zugehen kann.

Allerdings kann auch der jeweilige Seitenbetreiber, welcher die Kundenrezensionen auf seiner Online-Plattform für die Öffentlichkeit bereithält, unter den spezifischen Anforderungen der von der Rechtsprechung entwickelten Störerhaftung auf Löschung in Anspruch genommen werden.

Als anspruchsgegnerischer Störer gilt nach den heutigen Grundsätzen derjenige, der ohne Täter oder Teilnehmer zu sein, willentlich und adäquat-kausal zur Beeinträchtigung des betroffenen Rechtsguts beigetragen hat. Um diese Haftung gerade für Betreiber von Webseiten mit Bewertungsrubriken aber nicht über Gebühr auszudehnen, setzt die berechnete Durchsetzung von Lösungsbegehren diesen gegenüber allerdings die Verletzung zumutbarer Prüfpflichten voraus (s. nur BGH, Urteil vom 25.10.2011 – Az. VI ZR 93/10)

Daher kommt eine Verpflichtung des Seitenbetreibers zur Löschung von Bewertungen, die die Persönlichkeitsrechte des Bewerteten verletzen, erst dann in Betracht, wenn der Host **durch eine konkrete Darlegung des Verletzungstatbestandes** von Seiten des Betroffenen oder anderer Leser hinreichende Kenntnis vom Rechtsverstoß erlangt hat.

Dieser Hinweis auf die Rechtswidrigkeit genau bezeichneter Kommentare begründet die Pflicht des Betreibers, die geltend gemachte Verletzung auf ihre Begründetheit eingehend zu prüfen und gegebenenfalls Lösungsmaßnahmen zu ergreifen.

Nach einer aktuellen Leitentscheidung des BGH hat der Seitenbetreiber hierbei im Zweifel sogar die Äußerung belegende Unterlagen und Nachweise vom Bewerter (etwa Vertragsdokumente, fotografische Beweise etc.) anzufordern, um seine Legitimation für die konkrete Bewertung zu überprüfen (Urteil vom 01.03.2016 – Az.: VI ZR 34/15 – „jameda“).

Gelangt der Betreiber fälschlicherweise zu dem Schluss, es liege eine zulässige Meinungsäußerung vor, oder wird er trotz Offensichtlichkeit der Rechtsverletzung nicht tätig, verletzt er seine Prüfpflichten derart, dass der Betroffene nunmehr den Lösungsanspruch aus §§823 Abs. 1, 1004 Abs. 1 BGB analog diesem unmittelbar entgegenhalten kann.

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang aber, dass Seitenbetreiber, die Bewertungen auf ihren Portalen ermöglichen, keine originären Kontroll- und Überwachungspflichten treffen. Sie sind also nicht bereits aufgrund der ihrer Tätigkeit innewohnenden latenten Gefahr von Persönlichkeitsrechtsverletzungen durch Dritte gehalten, von sich aus und auf eigene Veranlassung hin rechtswidrige Meinungsäußerungen zu identifizieren und zu entfernen (vgl. auch §7 Abs. 2 TMG).

Eine derartige Pflicht wird erst durch einen eindeutigen Hinweis auf die vermeintliche Rechtswidrigkeit von Seiten des Betroffenen oder anderen Lesern ausgelöst.

2.) Gegen wen vorgehen?

Vor dem Hintergrund der Möglichkeit einer Inanspruchnahme des Seitenbetreibers einerseits und des Bewertungsverfassers andererseits stellt sich nun die Frage, wem gegenüber der Anspruch auf Löschung am effektivsten und wirkungsvollsten geltend zu machen ist. Ein besonderes Augenmerk soll hierbei auf Kundenbewertungen auf den Plattformen eBay und amazon gelegt werden, welchen eine besondere Breiten- und Indizwirkung zukommen dürfte.

a) Primäre Geltendmachung gegenüber Verfasser empfehlenswert

Grundsätzlich empfiehlt es sich, zur Beseitigung des rechtsverletzenden Kommentars stets in erster Linie dessen Urheber aufzufordern. Dies zum einen deshalb, weil die Geltendmachung des Lösungsanspruchs hier unmittelbar erfolgen kann und anders als bei der Inanspruchnahme des Seitenbetreibers als Störer gerade keinen vorherigen Hinweis auf vermeintliche rechtswidrige Äußerungen voraussetzt, welcher sodann erst zu der Begründung von Prüfpflichten führt. Das direkte Herantreten an den Rezensenten kann dem betroffenen Händler insofern einen erhöhten Darlegungs- und einen daran anschließenden Überwachungsaufwand ersparen.

Zum anderen aber minimiert der Händler bei der vorangehenden Adressierung des Kommentators selbst negative Auswirkungen auf die eigene Geschäftstätigkeit. Bekannt ist nämlich, dass marktführende Verkaufsplattformen wie eBay oder amazon, welche die breitenwirksamsten Kundenbewertungen ermöglichen, in ihren Richtlinien vorschreiben, dass zuerst ein Anrufen des jeweiligen Verfassers erfolgen soll.

So heißt es in den entsprechenden Richtlinien von amazon beispielsweise:

“

„Amazon entfernt keine Kundenbewertung auf Verlangen eines Händlers, selbst wenn ein Eintrag ungerechtfertigt ist oder gelöst wurde. In solchen Situationen ist es angebracht, den Kunden zu bitten, seine Bewertung zu entfernen. Kunden können ihre Bewertungen innerhalb von 60 Tagen nach dem Erstellungsdatum entfernen.“

”

Auch eBay fordert eine vorherige Kontaktaufnahme mit dem Bewerter selbst:

“

„Wenn Sie denken, dass der Käufer versehentlich eine falsche Bewertung für Sie abgegeben hat, klären Sie dies zunächst im direkten Kontakt mit ihm ab und erläutern Sie ihm, warum Sie möchten, dass die Bewertung überarbeitet wird.“

”

Durch diese Vorgaben versuchen die Internetriesen freilich, die in Deutschland geltende Störerhaftung bestmöglich zu umschiffen und so der eigenen rechtlichen Inanspruchnahme vorzubeugen. Eine

primäre Geltendmachung gegenüber dem Rezensenten selbst ist dennoch sinnvoll, weil dieser unmittelbaren Einfluss auf die Bewertung nehmen und diese ändern oder löschen kann, ohne dass es einer langwierigen Prüfung durch den Plattformbetreiber bedürfte.

Zu beachten ist aber, dass der Händler den begründeten Verdacht einer Rechtsverletzung hegen und diese gegebenenfalls auch beweisen können muss.

Unbegründete oder allzu generelle Aufforderungen zur Löschung werten die herrschenden Verkaufsplattformen nämlich meist als „unbillige Einflussnahme“ und sanktionieren eine solche im Zweifel gar mit temporären oder endgültigen Sperren des Verkäuferskontos.

Amazon führt diesbezüglich in seinen Richtlinien beispielsweise aus:

“

„Das Ausüben von Druck auf einen Käufer, damit dieser seine Bewertung entfernt oder ändert, ist ein Verstoß gegen unsere Community-Richtlinien.“

”

Hinweis: eBay hält für Verkäufer ein eigenständiges Antragsformular bereit, mit dem - in begrenzter Zahl - Überarbeitungsgesuche für Kundenbewertungen an den Rezensenten übermittelt werden können.

Um sich nicht der Androhung oder gar dem Vollzug von Gegenmaßnahmen seitens des Plattformbetreibers ausgesetzt zu sehen, sollte der Geltendmachung des Lösungsanspruchs also zum einen eine Rechtsprüfung vorausgegangen sein. Zum anderen aber ist je nach Inhalt der konkreten Bewertung die Beweisbarkeit der Unbegründetheit oder der fehlenden Veranlassung (etwa durch Vertragsdokumente, Lieferbelege, Bestellabwicklungspapiere) erforderlich, um diese im Zweifel dem Plattformbetreiber entgegenhalten zu können.

b) Bei ausbleibendem Erfolg oder Identitätsverschleierung: Geltendmachung gegenüber Plattformbetreiber

Führt die Aufforderung an den konkreten Verfasser der Bewertung mangels Einlassens oder Einsichtigkeit nicht zum gewünschten Erfolg, steht dem Betroffenen grundsätzlich der Klageweg offen.

Um sich jedoch nicht ohne vorherige Ausschöpfung aller außergerichtlichen Abhilfemöglichkeiten den mit einem Prozess einhergehenden Risiken auszusetzen, empfiehlt es sich, in einem zweiten Schritt die Entfernung der rechtswidrigen Kundenbewertung beim Plattformbetreiber zu beantragen.

Amazon stellt hier für jede Bewertung eine direkte Rügemöglichkeit durch einen Link mit der Aufschrift „Missbrauch melden“ bereit.

Missbrauch melden

eBay verpflichtet sich demgegenüber zu einer eigenständigen Überprüfung und entsprechenden Löschung von Bewertungen, bei deren Ausbleiben ein Anrufen des Kundenservices notwendig wird.

Vorteilhaft kann die nachrangige Geltendmachung von Löschungsersuchen gegenüber den Plattformbetreibern auch deswegen sein, weil diese über die einschlägigen Konstellationen rechtswidriger Meinungsäußerungen hinaus in ihren Richtlinien weitere Tatbestände mit weniger hohen Hürden festgelegt haben, die eine Löschung rechtfertigen.

Gründe für die Löschung von Bewertungen nach den Richtlinien von eBay und amazon

<u>eBay</u>	<u>amazon</u>
Bewertungen von nicht zahlenden Käufern (in einem Fall wegen eines nicht bezahlten Artikels) Bewertungen von einem Käufer, dessen Mitgliedschaft aufgehoben wurde	Die Bewertung ist beleidigend oder sprachlich unangemessen
Bewertungen von Käufern, bei denen ein Muster bei der Vergabe niedriger Bewertungen, d.h. von negativen oder neutralen Bewertungspunkten und/oder niedrigen detaillierten Verkäuferbewertungen, zu erkennen ist	Die Bewertung enthält persönliche Daten und Informationen.
Bewertungen von einem Käufer, dessen Mitgliedschaft aufgehoben wurde	Die gesamte Bewertung ist eine reine Produktrezension (bezieht sich also auf grundlegende, allgemeine Eigenschaften eines neuen Artikels, die von der jeweiligen Leistung des Verkäufers unabhängig sind)
Die Bewertung steht in keinem Zusammenhang mit erbrachten Verkäuferleistungen	
Der Käufer erfüllt nicht die Voraussetzungen, um Bewertungen abgeben zu können (etwa wegen nachgewiesenen mangelnden Verschuldens des Verkäufers für die kritisierten Umstände)	
Der Bewertungskommentar enthält unangemessene Inhalte (Schimpfworte, Drohungen etc.)	

Auf eine alleinige Inanspruchnahme des Seitenbetreibers wird der von verletzenden Bewertungen betroffene Händler zudem dann verwiesen werden müssen, wenn das jeweilige Portal die Identität der Verfasser verschleiert und keine Möglichkeit bereitstellt, an diese etwa durch ein seiteninternes Nachrichtenprogramm heranzutreten. Weil es hier an der für die Haftung des Verletzers erforderlichen Personenfeststellung fehlt, kann die Löschung allein beim Portalhost beantragt werden. Hier wäre nach den Grundsätzen über die Störerhaftung zunächst ein fundierter und belegter Hinweis auf die Rechtsverletzung mit der Bitte um Beseitigung erforderlich, bevor – bei Nichtvornahme der gewünschten Entfernung – im zweiten Schritt der Löschungsanspruch – auch unter Androhung

rechtlicher Schritte – unmittelbar gegen den Betreiber gerichtet werden kann.

C. Musterformulierungen

Wir stellen [hier exklusiv unseren Mandanten](#) zum Thema "unliebsame Kundenbewertungen" eine kurze Handlungsanleitung + diverse Musterschreiben wegen der Löschung von Kommentaren zur Verfügung.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt