

von Anna-Lena Baur

## Negative Kundenbewertungen im Internet - Was müssen sich Online-Händler gefallen lassen?

**Positive Kundenbewertungen sind für jeden Online-Händler ein gutes Aushängeschild mit besonders hoher Werbewirkung. Umso schmerzlicher treffen negative Bewertungen bezüglich Geschäftspraxis oder Produkten, die überspritzt formuliert oder aus Sicht des Händlers schlichtweg falsch sind. Doch die Anforderungen gegen negative Bewertungen gerichtlich vorzugehen sind hoch, wie aktuell ein Beschluss des Bundesverfassungsgerichts erneut demonstriert (BVerfG Urteil v. 29.06.2015 - Az.: 1 BvR 2646/15).**

### Unterlassungsanspruch setzt widerrechtliche Rechtsverletzung voraus

Das Interesse des Händlers, seinen Betrieb ungestört führen zu können, ist grundsätzlich durch das Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb geschützt. Voraussetzung eines Unterlassungsanspruchs gegen den Kunden gem. § 823 Abs. 1 BGB, § 1004 BGB analog ist jedoch ein widerrechtlicher, betriebsbezogener Eingriff. Zwar kann die negative Bewertung eines Kunden einen solchen Eingriff in das Rahmenrecht darstellen, allerdings ist dieser nicht widerrechtlich, wenn der Kunde dadurch sein Recht auf freie Meinungsäußerung im Rahmen des Art. 5 GG ausübt.

### Interessenabwägung ist erforderlich

Kollidieren der Schutz des Gewerbebetriebs und das Recht auf freie Meinungsäußerung, ist wie bei einem Eingriff in das Allgemeine Persönlichkeitsrecht eine Güter- und Interessenabwägung erforderlich. Die Abwägung würde jedoch immer dann zu Gunsten der Interessen des Händlers ausfallen, wenn die vom Kunden getätigte Äußerung nicht vom Schutzbereich des Art. 5 GG umfasst wäre.

Das Grundrecht der Meinungsfreiheit schützt Äußerungen wertender und tatsächlicher Art, wenn und soweit sie meinungsbezogen sind, ungeachtet des Verbreitungsmediums und der Anonymität des Äußernden. Nicht vom Schutzbereich umfasst sind unwahre Tatsachenbehauptungen sowie "Schmähekritik". Das Bundesverfassungsgericht geht dann vom schmähenden Charakter einer Äußerung aus, wenn bei dieser nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung einer Person im Vordergrund steht. Spätestens hier ist die Grenze dessen, was sich ein Online-Händler im

Rahmen einer Bewertung gefallen lassen muss, erreicht.

In einem erst kürzlich auf eine Verfassungsbeschwerde hin ergangenen Beschluss, hob das Bundesverfassungsgericht (BVerfG) jedoch erneut hervor, dass es bei der Bewertung eines Gewerbetreibenden in Internetforen neben den Interessen der direkt Beteiligten auch das Informationsinteresse potentieller Kunden zu berücksichtigen gilt.

## Auch namentliche Nennung kann von Meinungsfreiheit umfasst sein: Öffentliches Informationsinteresse ist zu berücksichtigen

Im konkreten Fall wurde der Beschwerdeführer vom Beschwerdegegner namentlich in einem Internetportal benannt und ihm dort eine schleppende Zahlungsmoral vorgeworfen. Der Beschwerdeführer führte unter dem selben Namen auch ein Unternehmen, das öffentlich am Markt auftrat. Die vom Beschwerdegegner geäußerten Vorwürfe entsprachen der Wahrheit und wurden auch vom Beschwerdeführer nicht abgestritten. Das BVerfG führte aus, dass bei der Frage, ob unzulässig in die Rechte des Beschwerdeführers eingegriffen wurde, auch das Informationsinteresse der Öffentlichkeit, insbesondere das Interesse an der Verbreitung der Wahrheit, von den Gerichten berücksichtigt werden dürfe. Im Ergebnis war nach Ansicht des Bundesverfassungsgerichts die namentliche Nennung des Beschwerdeführers durch die Ausübung der Meinungsfreiheit des Beschwerdegegners gedeckt.

## Fazit

Negative Tatsachenbehauptungen von Kunden in öffentlichen Internetportalen und Plattformen, die der Wahrheit entsprechen, müssen sich Online-Händler grundsätzlich gefallen lassen. Auf Seite der Kunden streitet nicht nur ihr Recht auf freie Meinungsäußerung, sondern auch das Interesse der Allgemeinheit an der Verbreitung der Wahrheit. Die Grenze ist jedoch dort erreicht, wo der persönliche Schaden des Händlers nicht mehr im Verhältnis zur persönlichen Meinungsfreiheit des Kunden und dem allgemeinen Informationsinteresse steht.

Autor:

**Anna-Lena Baur**

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)