

## ARBEITS- und IT-RECHT

MÄRZ 2020

### Bewertungen im Internet

Immer mehr Menschen nutzen als potentielle Neukunden und Bewerber Bewertungsportale, um Erfahrungen vorheriger Kunden oder Arbeitnehmer bestimmter Unternehmen oder Dienstleister einsehen zu können und so gegebenenfalls eine Entscheidungshilfe zu haben. Bewertungsportale sind somit für die Gewinnung und Bindung neuer potentieller Kunden, von Bestandskunden oder auch neuer Mitarbeiter von wirtschaftlicher Bedeutung.

Jedoch hat dies nicht nur den Vorteil, dass über das eigene Unternehmen gesprochen wird, sondern birgt auch die Gefahr, dass negative Bewertungen veröffentlicht werden, die eventuell auf unrichtigen oder unwahren Tatsachen beruhen oder sogar beleidigend sind und so die Unternehmensreputation nachhaltig schädigen.

Dieser Newsletter befasst sich daher damit, wann Bewertungen im Internet geschützt sind und welche rechtlichen Möglichkeiten für Unternehmen bestehen, Bewertungen in Bewertungsportalen löschen zu lassen.

#### 1. Bewertungen und die Meinungsfreiheit

Gemäß Art. 5 Abs. 1 GG wird die Meinungsfreiheit, also das Recht auf freie Wiedergabe von Meinungen und Äußerungen in jeglicher Form geschützt. Die Meinungsfreiheit gilt sowohl in Bezug auf verbale als auch in Bezug auf schriftliche Äußerungen in einem Bewertungsportal. Dabei ist zu beachten, dass es für die Schutzwirkung des Art. 5 GG grundsätzlich nicht auf die Qualität der Meinung ankommt.

Daher ist zunächst anhand einer Gesamtschau der konkreten Umstände des Einzelfalls zu bestimmen, wie die Äußerung rechtlich einzuordnen ist (BGH, 02.04.2015, Az. III StR 197/14). Grundsätzlich muss man dabei zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung unterscheiden, da diese rechtlich unterschiedlich behandelt werden.

Vom Schutz des Grundrechts auf freie Meinungsäußerung sind ausschließlich reine Meinungsäußerungen bzw. Werturteile umfasst. Bewertungen fallen grundsätzlich in den Bereich der Meinungsäußerung. Zu den Meinungsäußerungen können daher auch Bewertungen mit Stern oder Schulnoten gehören (BGH, 23.06.2009, Az. VI ZR 196/08).

Ebenfalls geschützt sind wahre Tatsachenbehauptungen, die dazu geeignet sind, zur Meinungsbildung beizutragen und einem Werturteil als Grundlage dienen (BVerfG, 09.10.1991, Az. 1 BvR 1555/88).

Nicht geschützt sind jedoch Tatsachenbehauptungen, die nicht nachweislich wahr oder unwahr sind. Unwahre Tatsachenbehauptungen müssen nie geduldet werden. Dies gilt auch für Beleidigungen, Schmähkritik oder Äußerungen, die einen Angriff auf die Menschenwürde darstellen könnten. Dem Bundesverfassungsgericht (BVerfG) folgend ist für eine rechtlich unzulässige Schmähkritik kennzeichnend, dass diese vordergründig darauf abzielt, die betroffene Person verächtlich zu machen, ohne dass es dabei noch um die Sache selbst, d.h. um die Bewertung der erbrachten Leistungen, geht.

Folglich sind alle anderen Äußerungen grundsätzlich zulässig und können unter Beachtung des Grundrechts auf freie Meinungsäußerung nur angegriffen werden, wenn schwerwiegende Auswirkung auf das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen und der befürchtete Schaden außer Verhältnis zum Interesse an der Verbreitung der Wahrheit stehen (BVerfG, 29.06.2016, Az. 1 BvR 3487/14). Es findet demnach immer eine Interessenabwägung im Einzelfall statt. Bei dieser Abwägung im Einzelfall ist aber zu berücksichtigen, gegen wen sich die Bewertungen richten. So hat der Bundesgerichtshof (BGH) in seinem Urteil vom 23.06.2009, Az. VI ZR 196/08 betont, dass jeder, der sich am Wirtschaftsleben beteiligt, zwangsläufig der Kritik seiner Leistung ausgesetzt und folglich nicht gegen jede ihm unliebsame Bewertung vorgehen kann. Vielmehr muss er eine harsche Kritik ertragen, auch wenn sie ungerecht oder überzogen sei.

Damit musste sich aktuell auch das Landgericht (LG) Berlin auseinandersetzen. In dem Verfahren ging es um Facebook-Posts gegen die Politikerin Renate Künast. Im Rahmen der Entscheidung vom 21.01.2020, Az. 27 AR 17/19, wurde nunmehr festgestellt, dass auch Kommentare über und zu Personen, die in der Öffentlichkeit stehen, rechtswidrig sein können, wenn sie aus Sicht des unbefangenen Durchschnittslesers einen gezielten Angriff auf die Ehre darstellen. Facebook muss daher in den festgestellten beleidigenden Fällen Auskunft gem. § 13 Abs. 3 Telemediengesetz (TMG) über den Nutzernamen, die E-Mail- sowie IP-Adresse, die der Nutzer zum Hochladen verwendet hat, sowie über den Zeitpunkt des Uploads erteilen.

## 2. Rechtsansprüche gegen negative Bewertungen und gegen wen sie zu richten sind

Grundsätzlich ist festzustellen, dass die Meinungsfreiheit ein wichtiges Grundrecht ist, was zu schützen ist und nicht einfach so eingeschränkt werden kann. Daher muss man sich in der Regel auf neutralen Plattformen bewerten lassen.

So entschied der BGH am 20.02.2018, Az. VI ZR 30/17, dass das Bewertungsportal „jameda“ das Basisprofil der klagenden Ärztin löschen und auch in Zukunft kein neues Profil zur Bewertung der Ärztin mehr anlegen darf, da auf dieser Plattform nicht alle Unternehmen in gleicher Weise bewertet, sondern diese bevorzugt werden, die das zahlungspflichtige Premium-Programm besitzen. Das Portal habe dadurch seine Position als „neutraler“ Informationsmittler verloren, so dass unter diesen Umständen die in Art. 5 Abs. 1 GG verankerte Meinungsfreiheit zurücktreten und das Persönlichkeitsrecht der Unternehmen bzw. der Ärzte höher bewertet werden muss.

Sollte eine Interessensabwägung dazu führen, dass durch eine negative Bewertung das Persönlichkeitsrecht in erheblicher Weise verletzt wird, stehen dem Betroffenen Ansprüche auf Berichtigung, Löschung und Unterlassung gegen den Portalbetreiber, aber auch gegen den Bewertenden zu. Soweit Name und Anschrift des Verfassers bekannt sind, kann gegen diesen selbst vorgegangen werden. Dabei sollte dieser abgemahnt werden. Der Abmahnung ist eine Aufforderung zur Entfernung der Bewertung sowie eine Aufforderung zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung beizufügen.

Gegen den Portalbetreiber als unmittelbaren Störer kann nur dann vorgegangen werden, wenn dieser sich die Inhalte auf seiner Bewertungsplattform zu Eigen gemacht hat. Ein „sich zu Eigen machen“ liegt dann vor, wenn der Portalbetreiber nach außen hin erkennbar die inhaltliche Verantwortung für die auf seiner Internetseite veröffentlichten Inhalte übernommen hat (BGH, 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15).

Da dies in der Praxis wohl kaum der Fall sein wird, kommt hier nur eine Haftung der Plattform als mittelbarer Störer in Frage.

Dies ist auch erforderlich, da Bewertungen meist anonym abgegeben werden und somit ein Vorgehen gegen den Verfasser unmöglich ist. Dazu kommt, dass Portalbetreiber grundsätzlich auch nicht zu einer Auskunft über die Daten des Bewertenden verpflichtet sind. Wie aber aus dem o.g. Beschluss des LG Berlin vom 09.09.2019, Az. 27 AR 17/19, hervorgeht, kann sich ein Auskunftsanspruch aus § 14 Abs. 3 TMG ergeben. Danach darf ein Dienstanbieter, in diesem Fall Facebook, Auskunft über die bei ihm vorhandenen Bestandsdaten erteilen, soweit diese zur Durchsetzung zivilrechtlicher Ansprüche erforderlich sind, die aus Verstößen gegen § 1 Abs. 3 Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) herrühren. Die Vorschrift verweist für die Rechtswidrigkeit von Inhalten u. a. auf die Beleidigungstatbestände in den §§ 185 ff. Strafgesetzbuch (StGB).

Wenn eine Identifikation des Nutzers dennoch nicht möglich ist, muss sich der Betroffene an den Portalbetreiber als mittelbaren Störer wenden. Dabei besteht keine vorrangige Pflicht, zunächst direkt gegen den Verfasser der Bewertung vorzugehen und erst nachrangig gegen das Portal.

Der BGH hat entschieden, dass die Bewertungsportale selbst eigene Prüfpflichten trifft (BGH, 01.03.2018, Az. VI ZR 34/15). Diese entstehen, wenn die Plattform Kenntnis von der möglichen Rechtsverletzung erlangt. Dies geschieht durch eine Beanstandung des Betroffenen, welche nicht nur den Beitrag konkret benennt, sondern auch eine aussagekräftige Begründung des Lösungsanspruchs enthält. Der Portalbetreiber soll auf Grundlage der Begründung erkennen können, dass eine offensichtliche, unschwer zu erkennende Rechtsverletzung vorliegt. Zudem muss die Beanstandung eine angemessene Frist zur Prüfung und Entfernung der streitigen Bewertung enthalten. Erhält das Portal die Beanstandung, ist es verpflichtet, Ermittlungen einzuleiten und den Sachverhalt auszuarbeiten. Sofern der Aufforderung zur Löschung der negativen Bewertung nicht nachgekommen worden ist, ist der Klageweg möglich.

## 3. Besonderheit von Sternchen-Bewertungen ohne näheren Text

Bewertungen mit Sternchen ohne näheren Begründungstext stellen ein Werturteil dar, das durch Art. 5 Abs. 1 GG geschützt ist.

Umstritten ist jedoch die Zulässigkeit von Sternebewertungen, die ohne Begründungstext abgegeben worden sind, wenn unklar bleibt, ob der Verfasser Kunde dieses Unternehmens war bzw. ist. Überwiegend wird eine solche unkommentierte 1-Sterne-Bewertung als nicht erlaubte Meinungsäußerung mit der Folge von Unterlassung und Löschung eingestuft. In der schlechten Bewertung sei eine Verletzung des Persönlichkeitsrechtes zu sehen, da die Identität offen blieb und eine Trennung von Sternchen und Bewertung keinen Sinn mache (LG Lübeck, 13.06.2018, Az. 9 O 59/17; LG Hamburg, 12.01.2018, Az. 324 O 63/17)

### Praxishinweis

Insgesamt kann festgestellt werden, dass es nicht unmöglich ist, eine negative Bewertung löschen zu lassen. Jedoch kann nicht jede unliebsame negative Bewertung entfernt werden, da dies sonst einen nicht gerechtfertigten Eingriff in das Grundrecht der Meinungsfreiheit darstellt. Daher sollte man, wenn man erreichen möchte, dass eine negative Bewertung gelöscht wird, zunächst überprüfen (anhand der oben genannten Kriterien), ob es sich hier um eine Äußerung handelt, die nicht mehr dem Schutz der Meinungsfreiheit unterliegt und daher von dem Betroffenen nicht hingenommen werden muss. Weiterhin wird deutlich, dass sich der Betroffene zunächst an den Verfasser der Bewertung oder an den Portalbetreiber halten muss, bevor er den Klageweg bestreiten kann. Nur wenn der Betroffene substantiiert auf eine unzulässige Äußerung hinweist, kann er Prüfpflichten des Portalbetreibers auslösen.