

IT-Recht

Mai 2026

Negative Online-Bewertungen und Unternehmensreputation – Wie weit reicht der Rechtsschutz?

In der digitalen Welt sind Online-Bewertungen für viele Unternehmen längst nicht mehr nur ein „Nice-to-have“, sondern ein zentraler Faktor für wirtschaftlichen Erfolg oder Misserfolg. Ein einziger schlechter Ein-Sterne-Eintrag ohne erläuternden Text kann in Verbraucherportalen wie Google Maps oder ähnlichen Diensten den ersten Eindruck dominieren und potenzielle Kundinnen und Kunden nachhaltig abschrecken.

Vor diesem Hintergrund gewinnen rechtliche Fragen zur Zulässigkeit, Meinungsfreiheit und möglichen Löschanträgen zunehmend an Bedeutung.

Im Zentrum eines wichtigen Urteils des Oberlandesgericht (OLG) Köln vom 23.12.2022 (Az. 6 U 83/22) steht die Frage, unter welchen Voraussetzungen ein Unternehmen gegen eine negative Online-Bewertung vorgehen kann, wenn diese gar nicht auf einer tatsächlichen Geschäftsbeziehung beruht. Dieses Urteil hat – auch wenn es aus dem Jahr 2022 stammt – aktuell praktische Relevanz erlangt, weil es sich mit der „Sorte“ von Bewertungen befasst, die typischerweise besonders geschäftsschädigend sind: 1-Stern-Ratings ohne jeglichen Kommentar und ohne erkennbaren Bezug zum Unternehmen.

1. Hintergrund: Online-Bewertungen zwischen Meinungsfreiheit und Wettbewerbsrecht

Online-Bewertungen sind grundsätzlich von der Meinungsfreiheit (Art. 5 GG) gedeckt. Sie dienen Verbrauchern als Erfahrungsbericht und Informationsquelle bei der Auswahl von Produkten oder Dienstleistungen. Gleichzeitig können sie für betroffene Unternehmen zu erheblichen wirtschaftlichen Nachteilen führen.

Genau hier besteht eine rechtliche Gratwanderung: Einerseits schützt das Grundgesetz die freie Meinungsäußerung und die Möglichkeit, Kritik offen zu äußern und öffentlich zugänglich zu machen. Andererseits dürfen Bewertungen nicht dazu missbraucht werden, Unternehmen ohne tatsächlichen Bezug zu schädigen oder den Wettbewerb verfälschend zu beeinflussen.

In mehreren Grundsatzentscheidungen hat der Bundesgerichtshof (BGH) bereits klargestellt, dass bestimmte Bewertungen rechtswidrig sein können, etwa

wenn sie unwahre Tatsachenbehauptungen enthalten oder offenkundig falsche Bewertungen verbreiten.

In seinem Urteil vom 09.08.2022 (Az. VI ZR 1244/20) hat der BGH ausgeführt, dass negative Google-Bewertungen von Personen, die keine Kunden eines Unternehmens sind, unberechtigt sein können und daher gelöscht werden müssen. Diese Linie setzt das OLG Köln in seinem Urteil vom Dezember 2022 fort und konkretisiert sie für typische Ein-Sterne-Bewertungen ohne Kommentar.

2. Das OLG-Köln-Urteil (Az. 6 U 83/22): Kernpunkte und Bedeutung

Im zugrunde liegenden Fall hatte ein IT-Unternehmen eine andere Firma auf Google mit lediglich einer einzigen Bewertung von einem von fünf Sternen bewertet – ohne jeglichen erläuternden Kommentar oder sonstigen Text. Der bewertende Unternehmer hatte zuvor zwar Kontakt zu dem betroffenen Unternehmen aufgenommen, stellte jedoch selbst klar, dass dieser Kontakt keine tragfähige Grundlage für eine inhaltliche Bewertung darstelle. Gleichwohl blieb die negative Sternebewertung bestehen. Das betroffene Unternehmen sah sich hierdurch in seiner geschäftlichen Reputation beeinträchtigt und begehrte die Löschung der Bewertung.

Das OLG Köln hat entschieden, dass eine solche Bewertung rechtswidrig ist, wenn zwischen dem Bewerter und dem Bewerteten keine über einen bloßen Erstkontakt hinausgehende Kunden- oder Geschäftsbeziehung besteht. Ein lediglich formaler oder oberflächlicher Kontakt – etwa eine kurze E-Mail-Korrespondenz oder ein einmaliger Austausch ohne tatsächliche Inanspruchnahme von Leistungen – genügt demnach nicht, um eine Bewertung zu rechtfertigen. Entscheidend ist vielmehr, ob der Bewertung ein tatsächliches, erfahrungsbasiertes Leistungsgeschehen zugrunde liegt.

Fehlt es daran, ist die Bewertung nach Auffassung des Gerichts als pauschal herabsetzendes Werturteil im Sinne des Wettbewerbsrechts (§ 4 Nr. 1 UWG) einzuordnen. Eine solche Äußerung ist geeignet, den Wettbewerb zu verzerren, da sie bei potenziellen Kunden einen negativen Eindruck erweckt, ohne dass dieser auf realen Erfahrungen beruht. Gerade bei rein schematischen Ein-Stern-Bewertungen ohne jede Begründung besteht die Gefahr, dass sie stärker wirken als differenzierte Kritik, weil sie einen besonders drastischen Gesamteindruck vermitteln.

Das Urteil verdeutlicht damit einen zentralen Grundsatz der Rechtsprechung: Bewertungen sind nicht schon deshalb zulässig, weil sie formal als „Meinung“ erscheinen. Vielmehr müssen sie auf einem sachlichen und tatsächlichen Bezug zur erbrachten Leistung beruhen. Fehlt dieser Bezug, überwiegt regelmäßig das Interesse des betroffenen Unternehmens am Schutz seiner geschäftlichen Reputation gegenüber der Meinungsfreiheit des Bewertenden.

3. Voraussetzungen für einen Löschan-spruch

Um einen Löschan-spruch gegen einen Portalbetreiber oder Diensteanbieter gerichtete Bewertung durchzusetzen, müssen mehrere Kriterien erfüllt sein:

- Keine bestehende Geschäftsbeziehung:

Es muss feststellbar sein, dass zwischen dem Bewerter und dem Unternehmen keine echte, über einen bloßen Kontakt hinausgehende Geschäftsbeziehung bestand. Die bloße Bekanntschaft oder ein formaler Kontakt genügen nicht.

- Keine nachvollziehbare Grundlage für eine Bewertung:

Die Bewertung besteht nicht aus einer Beschreibung eines tatsächlichen Kundenerlebnisses oder einer nachvollziehbaren Meinungsäußerung, sondern lediglich aus einer pauschalen Schuldzuweisung oder Sternebewertung ohne Inhalt.

- Wettbewerbsrechtlicher Bezug:

Insbesondere wenn – wie im Fall des OLG Köln – die Bewertung von einem Mitbewerber abgegeben wurde, spielt das Wettbewerbsrecht eine besondere Rolle. Eine Bewertung, die nur dazu dient, Konkurrenten zu schädigen, ist rechtswidrig.

Ist diese Situation gegeben, besteht ein Anspruch gegen den Portalbetreiber, die Bewertung zu entfernen, weil diese rechtswidrige geschäftsschädigende Äußerungen enthält.

4. Abgrenzung: Meinungsfreiheit vs. Schmähkritik

Nicht jede negative Bewertung ist rechtswidrig. Entscheidend ist die Abgrenzung zwischen zulässiger Meinungsäußerung und rechtswidriger Schmähkritik oder falscher Tatsachenbehauptung. Ein Restaurantkritiker etwa darf subjektiv äußern, dass ein Gericht „nicht geschmeckt“ hat, solange dies als persönliche Meinung erkennbar ist. Solche Bewertungen fallen regelmäßig unter die freie Meinungsäußerung.

Anders verhält es sich, wenn eine Bewertung keinerlei sachlichen Anhaltspunkt bietet oder offenkundig falsche Tatsachenbehauptungen aufstellt, die den Ruf eines Unternehmens beschädigen.

Ein Ein-Stern-Rating ohne jede inhaltliche Grundlage kann in diesem Kontext nicht ohne Weiteres als legitime Meinungsäußerung gelten. Vielmehr vermittelt es dem Durchschnittsnutzer einen negativen Gesamteindruck ohne erklärbaren Bezug zur tatsächlichen Leistung – was insbesondere dann wettbewerbswidrig sein kann, wenn sich der Bewerter selbst wirtschaftlich in Konkurrenz zum Bewerteten befindet.

5. Praktische Handlungsempfehlungen für Unternehmer

Für Unternehmer, die im Internet präsent sind und sich um ihre Reputation sorgen, ergeben sich aus dieser Rechtsprechung mehrere praktische Konsequenzen:

Zunächst sollte man regelmäßig die eigenen Bewertungen überwachen und solche identifizieren, die keinen sachlichen Zusammenhang mit der eigenen Leistung erkennen lassen. Ein Ein-Stern-Eintrag ohne Kommentar ist ein klassisches Beispiel, das eine nähere rechtliche Prüfung verdient.

Im zweiten Schritt empfiehlt es sich, schriftlich beim Bewertungsportal einen Löschan-spruch zu stellen. Dieser sollte nicht nur pauschal die Unrechtmäßigkeit der Bewertung behaupten, sondern konkret darlegen, dass zwischen dem Verfasser und dem Unternehmen keine tatsächliche Kunden- oder Geschäftsbeziehung bestand und warum dies für die Bewertung entscheidend ist.

Kommt der Portalbetreiber dem Löschan-spruch nicht nach, bleibt als weiterer Schritt die Möglichkeit, den Anspruch gerichtlich durchzusetzen.

In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen, dass viele Bewertungsplattformen über eigene Nutzungsrichtlinien verfügen. Ein Verstoß gegen diese internen Vorgaben kann zusätzlich als Argument herangezogen werden, um die Unzulässigkeit der Bewertung zu begründen und deren Entfernung durchzusetzen.

Fazit und Praxistipp

Das Urteil des OLG Köln stärkt den Schutz der unternehmerischen Reputation im digitalen Raum deutlich und zeigt, dass gegen unberechtigte Bewertungen effektiv vorgegangen werden kann. Gerade im wettbewerbsintensiven Online-Geschäft bietet dies die Möglichkeit, geschäftsschädigende Einträge zu beseitigen und das Vertrauen potenzieller Kunden zu sichern.

Gleichzeitig sollten Unternehmen mit Augenmaß vorgehen. Nicht jede negative Bewertung ist angreifbar. Sachlich begründete Kritik bleibt von der Meinungsfreiheit geschützt und muss grundsätzlich hingenommen werden. Empfehlenswert ist daher ein differenziertes Vorgehen:

- rechtswidrige Bewertungen konsequent verfolgen,
- zulässige Kritik hingegen professionell und souverän handhaben.