



Sonderinformation | BGH stärkt in Bewertungsportalen die Stellung bewerteter Unternehmen

Für viele Unternehmen können Online-Rezensionen, die entweder direkt bei Suchmaschinenbetreibern oder auf den einschlägigen Bewertungsportalen sichtbar sind, als wertvoller Bestandteil des Online-Marketings dienen. Verständlich ist es daher, wenn schlechte Bewertungen, unwahre Behauptungen oder gar beleidigende Äußerungen den Unternehmern ein Dorn im Auge sind. Mögliche Interessenten könnten sich von den negativen Erfahrungsberichten beeinflussen lassen und sich für ein anderes Unternehmen entscheiden.

Es liegt daher oftmals im Interesse des Unternehmens, die Bewertung löschen zu lassen. Ein Lösungsanspruch hat das bewertete Unternehmen jedoch nur, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen, denn Kundenbewertungen sind grundsätzlich von der Meinungsfreiheit nach Art. 5 Abs. 1 GG geschützt.

In dem Urteil vom 09. August 2022 – Az. VI ZR 1244/20 stärkt der BGH allerdings die Rechte der bewerteten Unternehmen deutlich.

I. Das Urteil des BGH im Detail

1. Hintergrund

Ein Ferien- und Freizeitpark hatte auf einem großen Bewertungsportal mehrere schlechte Bewertungen bekommen, bei denen die Nutzer lediglich einen Vor- oder Spitznamen bzw. nur Initialen angegeben hatten. Der Park hatte daher das Portal aufgefordert, die Bewertungen zu entfernen. Dies begründete der Park damit, dass sich im Buchungssystem nicht eindeutig nachweisen lasse, dass die Personen im fraglichen Zeitraum tatsächlich Gäste gewesen seien. Es sei daher nicht auszuschließen, dass es sich um sogenannte „Fake-Bewertungen“ von Dritten handelt.

2. Entscheidung und Begründung

Der BGH entschied nun, dass es zum Pflichtenkreis des Bewertungsportals gehöre, die Echtheit der Bewertungen zu überprüfen. Der Portalbetreiber sei nach Ansicht des BGH zu



Nachforschungen verpflichtet und müsse klären, ob der Autor der Bewertung tatsächlich zur Abgabe der Bewertung berechtigt war.

Auf Seiten des bewerteten Unternehmens genüge insofern die schlichte Rüge, der Bewertung liege kein Gästekontakt zugrunde. Das Unternehmen müsse die Behauptung des fehlenden Gästekontakts auch nicht weiter darlegen bzw. näher begründen. Das Bestreiten der Kundeneigenschaft sei als wahr zu unterstellen, wenn das Bewertungsportal seinen Prüfpflichten nicht nachkommt. Dies gelte nur dann nicht, wenn die Identität „ohne Weiteres“ aus den Bewertungen ersichtlich sei. Lediglich dann sei das bewertete Unternehmen zu einer näheren Begründung des fehlenden Gästekontakts verpflichtet.

Interessant ist auch, dass bewertete Unternehmen selbst dann nicht zu einer näheren Begründung ihrer Behauptung des fehlenden Gästekontakts verpflichtet seien, wenn die Bewertung Angaben enthält, die für einen Gästekontakt sprechen. Im konkreten Fall hatten die Bewerter teilweise sogar Fotos hochgeladen und der Bewertung spezifische Informationen wie Essenspreise in Einrichtungen des Freizeitparks beigefügt. Diese Angaben reichen nach Ansicht des BGH noch nicht aus, um den behaupteten Gästekontakt festzustellen. In der Praxis bedeutet dies, dass die Hürde, ab wann ein schlichtes Bestreiten des bewerteten Unternehmens nicht mehr ausreicht, zugunsten der Unternehmen recht hoch angesetzt ist.

II. Bewertung der Entscheidung und Ausblick

Für Unternehmen, die auf einschlägigen Bewertungsportalen negative Bewertungen löschen lassen möchten, bedeutet die Entscheidung eine beachtliche Erleichterung bei der Geltendmachung von Löschanträgen. Portalbetreiber müssen daher künftig sicherlich zunehmend mit entsprechenden Beanstandungen rechnen.

Zu betonen ist allerdings noch, dass die Entscheidung des BGH lediglich reaktive Prüfungspflichten für Bewertungsportale betrifft – Bewertungsportale müssen also die Bewertung nicht bereits vor der Veröffentlichung auf die Echtheit überprüfen. Die Prüfungspflichten ergeben sich erst auf die Rüge des bewerteten Unternehmens hin. Alles andere wäre weder wirtschaftlich noch verhältnismäßig.

Auch wenn die Entscheidung des BGH definitiv zu begrüßen ist und die Löschung von rechtverletzenden Bewertungen nun wohl deutlich effektiver erwirkt werden kann, zeigt unsere Erfahrung, dass viele Löschanfragen von einigen Portalbetreibern schlichtweg ignoriert werden. Wir unterstützen Sie daher gerne bei der Geltendmachung von Löschanträgen.

Die Ihnen bekannten Ansprechpartner unserer Kanzlei stehen Ihnen hierfür gerne zur Verfügung.



Ihre Ansprechpartner.



Julian N. Modi, LL.M.

Senior Manager,
Rechtsanwalt

julian.modi@sonntag-partner.de

Tel.: + 49 821 570 58-159



Dr. Birgit Müller

Senior Managerin,
Rechtsanwältin

birgit.mueller@sonntag-partner.de

Tel.: + 49 821 57058-178



Robin Fiedler

Rechtsanwalt

robin.fiedler@sonntag-partner.de

Tel.: +49 821 57058-328

Über SONNTAG Wirtschaftsprüfung. Steuer. Recht.:

Expertise und Kompetenz bei SONNTAG – hier werden viele Disziplinen vereint.

An vier süddeutschen Standorten sind die Experten bundesweit sowie im internationalen Umfeld tätig und betreuen und beraten die Mandanten rund um die Themen Wirtschaftsprüfung, Steuern und Recht.

Die jeweilig projektbezogene Teamzusammenstellung sowie der integrierte und multidisziplinäre Ansatz zielen auf eine präzise und lösungsorientierte Betreuung ab – fachübergreifend und aus einer Hand, je nach individuellem Bedarf der Mandanten.

Abschließende Hinweise

Dieser Newsletter stellt keine individuelle Rechtsberatung dar und verfolgt ausschließlich den Zweck, über ausgewählte Themen zu informieren. Die zur Verfügung gestellten Informationen sind unverbindlich und nicht Gegenstand eines anwaltlichen Beratungsvertrages.

Weitere Informationen über unsere Kanzlei und unser Beratungsangebot finden Sie unter

<https://www.sonntag-partner.de/>