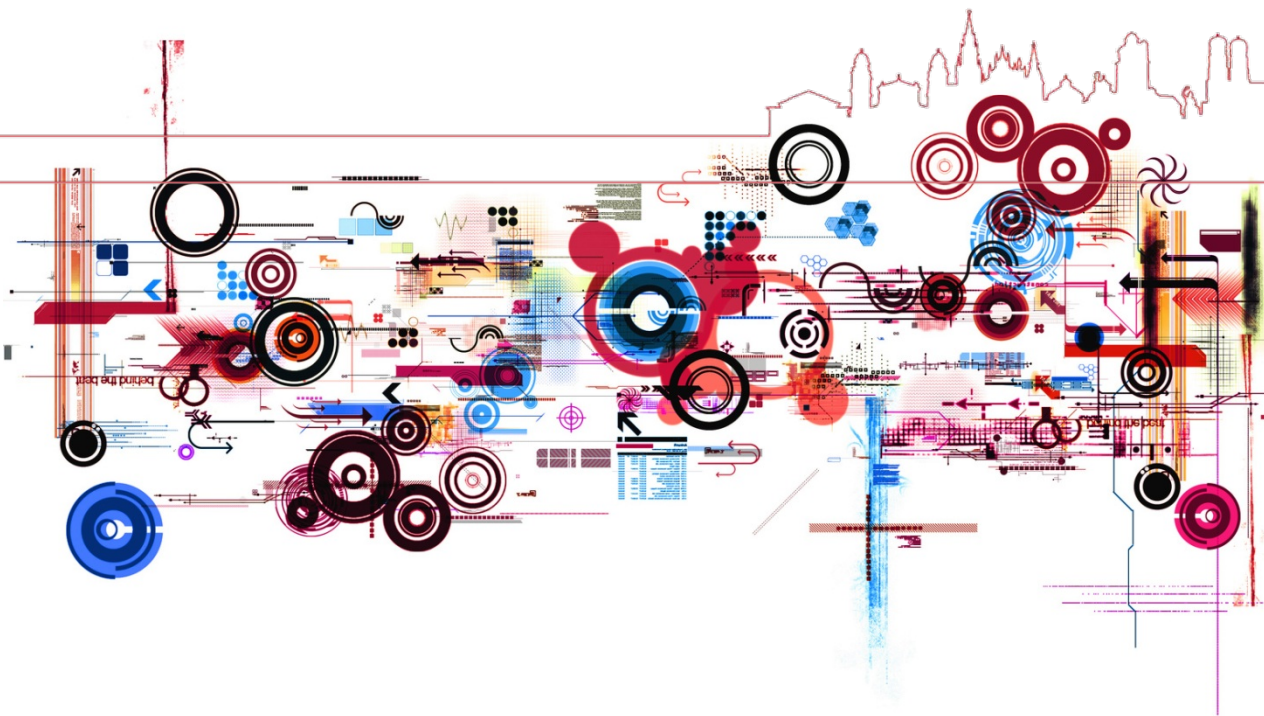


Bewertungsportale im Internet

Auf dem Gipfel der Meinungsfreiheit?





„Je suis ...





„Je suis ... insatisfait !“

(Ich bin unzufrieden)





Auf dem Gipfel der Meinungsfreiheit?

Bewertungsportale im Internet



Referent: Dr. Michael Sauerwein

29. Oktober 2015

5. Münchner Fachanwaltstag IT-Recht

4

Worum geht es?



Worum geht es?

Wikipedia:

Als **Online-Bewertungen** bezeichnet man Texte, mit denen Internetnutzer Einschätzungen zu Produkten, Dienstleistungen und Organisationen abgeben.

Dies kann in speziellen Bewertungsportalen geschehen, aber auch „Rezensionen“ (also Kundenproduktbewertungen) in Verkaufsportalen (z.B. eBay, Amazon, Reiseportale) zählen dazu.



Und, wo ist das Problem?



Und, wo ist das Problem?

Ergänzung „Je suis ...“:

Ich bin ...

- **unzufrieden,**
- **unerkannt und**
- **unbekannt.**



Und, wo ist das Problem?

Ergänzung „Je suis ...“:

Ich bin ...

- **unzufrieden,**
- **unerkannt und**
- **unbekannt.**

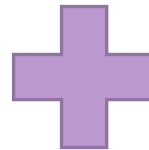


Und, wo ist das Problem?

Ergänzung „Je suis ...“: Bewertung ist ...

Ich bin ...

- **unzufrieden,**
- **unerkannt und**
- **unbekannt**



- **besonders gut**
- **besonders schlecht**



Und was ist das rechtliche Problem?

Das Problem sind nicht die guten, schlechten oder mittleren Bewertungen.

Es sind die sehr schlechten oder sehr guten.

Nur sehr gute Bewertungen lassen den Verdacht einer Beschönigung aufkommen bis hin zum Betrug.

Sehr schlechte Bewertungen können den Bewerteten verunglimpfen und in den persönlichen und wirtschaftlichen Ruin treiben.



Beispiele:

Produktkritik (Magnete):

Die in der Werbung beschriebene Wirkweise des Produkts (hier Magnete zur Energieeinsparung an Zufuhr von Heizöl zur Heizung) sei

„völliger Unsinn“

ein „Scharlatanerieprodukt“

und „Betrug am Kunden“

BGH IV ZR 39/14 v. 16.12.2014, NJW 2015-11, S. 773 ff.



Beispiele:

Restaurantkritik:

Der Cappuccino war ein „widerwillig
heruntergewürgter Magengeschwürumspüler“.

OLG München NJW 1994, S. 964; Dr. J-M Günther: Rechtlicher Spielraum bei
Gastronomiebewertungen – zwischen Meinungsfreiheit und Schmähkritik, NJW 2013,
S. 2375 ff. (3276)



Beispiele:

Restaurantkritik:

Das Restaurant sei „**Absteiger des Jahres**“, gehöre zu den „**Flop Five – Golden Flops**“

BGH NJW-RR 1998, 250; Günther a.a.O.



Beispiele:

Restaurantkritik:

Oder es gefiel die Darreichung der Speisen nicht, sie seien

wie „eine Portion Pinscherkot in den Teller hineingeschissen“ worden.

Und das zu „außerirdischen Preisen“.

OLG Frankfurt a.M. NJW 1990, S. 2002 ff.



Beispiele:

Arztkritik: (eigene Fälle)

Es war eine „würdelose Behandlung mit Operation wie am Fließband“.

Zuvor war ich in einem „kaltem Warteraum, der den Charm eines Schlachthofes hatte“.

„PRO: nichts, CONTRA: alles“



Beispiele:

Arztkritik: (eigene Fälle)

Ich „würde die Klinik nicht mal meinem schlimmsten Todfeind empfehlen“.

„...außer dass ich mit dem Tod davon kam, kann ich nichts Positives berichten“.



Beispiele:

Arztkritik: (eigene Fälle)

„Die ärztliche Behandlung war katastrophal“...
„...ich bekam eine Infektion im Krankenhaus. Die hygienischen Voraussetzungen sind miserabel“

Beispiele aus klinikbewertungen.de, jameda.de, sanego.de



Wer sind die Betroffenen/ Beteiligten?

Auf Seiten Bewertende:

- Bewertender, Forumsteilnehmer
- Bewertungsportalbetreiber



Wer sind die Betroffenen/ Beteiligten?

Auf Seiten Bewertete:

- Natürliche Personen
- Unternehmen/r



Anspruchsgrundlage(n)

bewerteter/betroffener Unternehmen:

§ 824 I i.V.m. 1004 I 1 analog BGB
(Beseitigung = Löschung)

Kreditgefährdung oder sonstige wirtschaftliche Nachteile
auf Erwerbsgeschäft

durch Behauptung oder Verbreitung unwahrer Tatsachen
(§ 824 I BGB)



Anspruchsgrundlage(n)

bewerteter/betroffener Unternehmen:

§ 823 II i.V.m. 1004 I 1 analog BGB
(Beseitigung = Löschung)

- §§ 186, 187 StGB: Keine Verbreitung
falscher Tatsachen




Anspruchsgrundlage(n)

bewerteter/betroffener Unternehmen:

§ 823 I i.V.m. 1004 I 1 analog

- Art. 12 I i.V.m. 19 III GG: Eingerichteter und ausgeübter Gewerbebetrieb

Ist die schlechte Bewertung geeignet, mit unrichtigen Informationen oder Wertungen, die auf sachfremden Erwägungen beruhen oder herabsetzend formuliert wurden, die wirtschaftliche Stellung im Markt erheblich zu schwächen, weil Kunden vom Kauf von Produkten oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen abgehalten werden könnten, weil sie durch die Bewertungen verunsichert sind?

Falls JA  tatbestandliche Verletzung



Anspruchsgrundlage(n)

bewerteter/betroffener Unternehmen:

- Art. 2 I i.V.m. 19 III GG: Sozialer
Geltungsanspruch als Wirtschaftsunternehmen

Ist die Bewertung/Äußerung geeignet, das unternehmerische
Ansehen in der Öffentlichkeit zu schmälern und/oder
herabzuwürdigen?

Falls JA  tatbestandliche Verletzung



Anspruchsgrundlage(n)

bewerteter/betroffener **natürlicher Personen**:

§ 823 I i.V.m. 1004 I 1 analog BGB
(Beseitigung = Löschung)

- Art. 12 I i.V.m. 19 III GG: Eingerichteter und ausgeübter Gewerbebetrieb (bei z.B. Freiberufler)
- Art. 2 I GG: Allgemeines Persönlichkeitsrecht



Anspruchsgrundlage(n)

bewerteter/betroffener **natürlicher Personen**:

§ 823 II i.V.m. 1004 I 1 BGB analog

- § 185 StGB: Beleidigung
- § 186 StGB: Üble Nachrede
- § 187 StGB: Verleumdung
- §§ 4 I, 29 I Nr. 1, 2 BDSG: gewerbsmäßige Verwendung personenbezogener Daten



Rechte (Rechtfertigung)

der Bewertenden und
Bewertungsportalbetreiber:

- Art. 5 I 1 GG: Meinungsäußerungsfreiheit
- Art . 5 I 2 GG: Pressefreiheit
- Art. 12 I GG: Eingerichteter und ausgeübter
Gewerbebetrieb
- Art. 2 I GG: Allgemeines Persönlichkeitsrecht



Tja, was nun?

Kann ich als „Falsch Bewerteter“ die Bewertung einfach löschen lassen?

Oder kann der Bewertende und/oder der Portalbetreiber machen, was er will „auf dem Gipfel der Meinungsfreiheit“ Internet?



Bewertungen/Bewerter und Portale im Internet genießen grs. den Schutz der Meinungsäußerungsfreiheit

Art 5 GG

(1) Jeder hat das Recht, seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten und sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten. Die Pressefreiheit und die Freiheit der Berichterstattung durch Rundfunk und Film werden gewährleistet. Eine Zensur findet nicht statt.



Bewertungen/Bewerter und Portale im Internet genießen grs. den Schutz der Meinungs- äußerungsfreiheit

Aber nicht schrankenlos:

Art 5 GG

(2) Diese Rechte finden ihre Schranken in den Vorschriften der allgemeinen Gesetze, den gesetzlichen Bestimmungen zum Schutze der Jugend und in dem Recht der persönlichen Ehre.

+ konkurrierende **andere** Grundrechte !



Betroffene/Bewertete genießen grs.

- Schutz vor Unwahrheit: Keine Verbreitung falscher Tatsachen (§§ 824 I BGB, 186, 187 StGB)
- Schutz vor Indiskretion: Schutz vor Eingriffen in bestimmte Sphären einer Person ohne deren Einwilligung



Schutz vor Unwahrheit

„**Tatsachen**“ müssen falsch sein, nicht bloß „Werturteil“.

- Tatsachenbehauptung = objektive Beziehung zwischen Äußerung und Wirklichkeit

D.h. Aussage ist einer Überprüfung auf Richtigkeit mittels Beweis zugänglich (der behauptete Sachverhalt ist **sachlich überprüfbar**)

- Werturteil = subjektive Beziehung des sich Äußernden zum Inhalt seiner Aussage

Lässt sich nicht als wahr oder unwahr erweisen, weil in der Behauptung als Werturteil und Meinungsäußerung eine **Stellungnahme** oder ein „**Dafürhalten**“ enthalten sind (und überwiegen)

BGH IV ZR 39/14 v. 16.12.2014, NJW 2015-11, S. 773 ff.




Schutz vor Unwahrheit

Das heißt,

bei unwahrer Tatsachenbehauptung

(= behaupteter Sachverhalt in der Bewertung ist nachweislich falsch):

- Tatbestandliche Verletzung gem. § 824 BGB und §§ 186, 187 StGB möglich
- Wenn Ja  Bewertung ist zu löschen



Schutz vor Unwahrheit

Die abzugrenzenden Elemente (Tatsache/ Werturteil) können sich aber vermischen

Die Vermischung beider Elemente liegt darin, dass zum einen durch die Äußerungen behauptet wird, dass das Produkt (tatsächlich) nicht so funktioniert, wie es vom Anbieter beschrieben/beworben und verkauft wird,

aber eben auch die Stellungnahme, dass der Äußernde es quasi als Frechheit ansieht und nicht kundenfreundlich, mit einem seiner Meinung nach wirkungslosen Produkt Geld verdienen zu wollen.



Schutz vor Unwahrheit

Beispiele für „Vermischung“:

- Das Essen sah tatsächlich nicht gut aus (objektiv überprüfbar), es schmeckte der Testperson auch nicht (subjektiv).
- Die Magnete waren wissenschaftlich nachgewiesen (tatsächlich) wirkungslos, daher ein „Scharlatanerieprodukt“ und „Betrug am Kunden“ (= Wertung).
- Beim Arzt wurde?/fühlte? ich mich „nicht gut behandelt“.



Schutz vor Unwahrheit

Auch die Mischform genießt den Schutz der Meinungsfreiheit,

„insbesondere wenn eine Trennung der wertenden und der tatsächlichen Gehalte den Sinn der Äußerung aufhobe oder verfälschte.

Würde in einem solchen Fall das tatsächliche Element ausschlaggebend sein, so könnte der Schutz der Meinungsfreiheit wesentlich verkürzt werden.“

BGH IV ZR 39/14 v. 16.12.2014, NJW 2015-11, S. 773 ff.



Schutz vor Unwahrheit

Daher nach BGH in solchen Fällen

Sinnermittlung und **Sinndeutung** nötig:

- In welchem gesamten Zusammenhang wurde die Äußerung getätigt?
- Dann Ermittlung des Erklärungsinhalts nach durchschnittlichem Empfänger (also Leser Blog oder Portal, Kaufkunde, Gast, Patient etc.).



Schutz vor Unwahrheit

Sinnermittlung und Sinndeutung

- BGH-Fall (Magnete): Hier nicht nur Behauptung, dass Produkt nicht funktioniert, sondern vor allem Missbilligung des geschäftlichen Verhaltens, damit Geld verdienen zu wollen.
- Selbst der Begriff „Betrug“ sei hier **nicht** wie die **Behauptung einer Straftat** zu werten, sondern aus der Sicht eines durchschnittlichen Lesers umgangssprachlich als Vorwurf der Verbrauchertäuschung zu verstehen.
- Damit stehe das „**Sich-wertend/warnend-mit-der Sache-Auseinandersetzen**“ im Vordergrund und sei **Meinungsäußerung** und nicht (nur) Tatsachenbehauptung.



Schutz vor Indiskretion

Die Bewertung ist durch das Recht auf Meinungsäußerung gerechtfertigt (Art. 5 I GG), wenn dieses die Interessen des Bewerteten überwiegt.

Also
Interessenausgleich / Abwägung
erforderlich



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

im Prinzip nach „**Sphärentheorie**“



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Rangfolge nach „Sphärentheorie“:

- **Geheimsphäre** (z.B. Tagebücher, private Notizen, Krankenunterlagen)
 - **Intimsphäre** (z.B. Sexualität, Krankheiten)
 - **Privatsphäre** (räumlich eigene vier Wände, familiäre Beziehungen, Privatbeziehungen, Eheprobleme)
 - **Sozialsphäre** (Person tritt „nach außen“, berufliches Umfeld, Vereine, strafrechtliche Ermittlungen)
 - **Öffentlichkeitssphäre** (Person wendet sich bewusst an die Öffentlichkeit (Politiker, Schauspieler))

Schertz, Der Schutz des Individuums in der modernen Mediengesellschaft, NJW 2013/11, S. 721 ff. (723); „Lebach-Entschdg.“ BVerfG NJW 1973, 1226 ff. (Gehilfe in Kriminalfall wurde in Film unzulässig mit Namen genannt)



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

I.d.R. bei Internetbewertungen

„Sozialsphäre“

betroffen (berufliches Umfeld)



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

„Sozialsphäre“

Nur schwacher Schutz in diesem Bereich, weil man sich als „Unternehmer/n“ freiwillig der Konkurrenz und Beobachtung aussetzt.



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Auf Seiten Bewertender/Portalbetreiber

- Hohe oder geringe Bedeutung der Meinungsfreiheit?
- Es kommt auf den **Bereich** an, der bewertet wird



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Arzt / Medizinbereich:

- Großes öffentliches Interesse, weil
 - fachspezifischer Bereich
 - Informationen durch Arzt wegen Berufsgeheimnis nur schwer zugänglich
 - Gesundheit wichtiges Gemeingut
- Ausgleich „Informationsgefälle zwischen Leistungserbringer und Patienten“
- *Informationsaustausch der (potentiellen) Patienten untereinander daher sehr wichtig.*



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Arzt / Medizinbereich:

Fall:

Arzt möchte überhaupt nicht in Bewertungsportal genannt werden – weder positiv noch negativ.

- Portal hatte Namen und Adresse aus Telefonbuch

§ 29 I 1 Nr. 2 BDSG:

Das geschäftsmäßige Erheben, Speichern, Verändern oder Nutzen personenbezogener Daten zum Zweck der Übermittlung, insbesondere wenn dies der Werbung, der Tätigkeit von Auskunfteien oder dem Adresshandel dient, ist zulässig, wenn

... die Daten aus allgemein zugänglichen Quellen entnommen werden können oder die verantwortliche Stelle sie veröffentlichen dürfte, es sei denn, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen an dem Ausschluss der Erhebung, Speicherung oder Veränderung offensichtlich überwiegt

BGH VI ZR 358/13 v. 23.09.2014, NJW 2015-7, 489 f. (jameda.de)



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Arzt / Medizinbereich:

Arzt möchte überhaupt nicht in Bewertungsportal genannt werden – weder positiv noch negativ.

- Veröffentlichung der Daten im Portal

§ 29 II S.1 BDSG:

Die Übermittlung im Rahmen der Zwecke nach Absatz 1 ist zulässig, wenn

1. der Dritte, dem die Daten übermittelt werden, ein berechtigtes Interesse an ihrer Kenntnis glaubhaft dargelegt hat und
2. kein Grund zu der Annahme besteht, dass der Betroffene ein schutzwürdiges Interesse an dem Ausschluss der Übermittlung hat.



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Arzt / Medizinbereich:

Arzt möchte überhaupt nicht in Bewertungsportal genannt werden
– weder positiv noch negativ.

BGH:

Interessen des Portalbetreibers aus Art. 5 I und 12 I GG und der Portalnutzer aus Art. 5 I 1 GG überwiegen das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Arztes aus Art. 2 I GG

- Zwar anerkannt, dass Bewertung im frei zugänglichen und jedermann einsehbaren Internet erhebliche Außenwirkung hat und Rechte des Bewerteten aus Art. 2 I und 12 I GG betroffen sind
- Aber nur „Sozialsphäre“, beruflicher Bereich des Arztes betroffen (**keine Stigmatisierung, soziale Ausgrenzung, Prangerwirkung**)
- Geschäftsmodell Ärztebewertungsportal würde gefährdet, wenn jeder Bewertete vorher seine Zustimmung zu Aufnahme geben müsste
- Bes. öffentliches Interesse an Information im Bereich der Medizin

s. dazu auch: Kühling, Im Dauerlicht der Öffentlichkeit – Freie Fahrt für personenbezogene Bewertungsportale, NJW 2015-7, 447 ff.; Schulte, Wenn Mundpropaganda ins Netz wandert..., AnwBl. 2015-6, 491



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Hersteller Produkte / Händler:

- Gewerbetreibende müssen sich im Wettbewerb auch harte Kritik gefallen lassen (überzogen, ungerecht, ausfällig, scharf und überzogen formuliert).
- Grenze: „Schmähkritik“



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Was ist „Schmähekritik“?

BGH: Wegen des „die Meinungsfreiheit verdrängenden Effekts“ eng auszulegen

- Zur (überzogenen, ungerechten, ausfälligen) Kritik „muss hinzutreten, dass bei der Äußerung/Bewertung **nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung des Betroffenen im Vordergrund steht.**“

Ferner:

- „Eine Schmähung liegt bei einer die Öffentlichkeit wesentlich berührenden Frage (= großes öffentliches Interesse) nur ausnahmsweise vor und ist eher auf die Privatfehde beschränkt. Eine wertende Kritik an der gewerblichen Leistung eines Wirtschaftsunternehmens ist in der Regel auch dann vom Grundrecht der Meinungsäußerungsfreiheit nach Art. 5 I GG gedeckt, wenn sie scharf und überzogen formuliert ist; sie kann nur unter engen Voraussetzungen als Schmähekritik angesehen werden.“



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Was ist „Schmähekritik“?

BGH: Wegen des „die Meinungsfreiheit verdrängenden Effekts“ eng auszulegen

- Zur (überzogenen, ungerechten, ausfälligen) Kritik „muss hinzutreten, dass bei der Äußerung/Bewertung **nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung des Betroffenen im Vordergrund steht.**“

Ferner:

- „Eine Schmähung liegt bei einer die Öffentlichkeit wesentlich berührenden Frage (= großes öffentliches Interesse) nur ausnahmsweise vor und ist eher auf die Privatfehde beschränkt. Eine wertende Kritik an der gewerblichen Leistung eines Wirtschaftsunternehmens ist in der Regel auch dann vom Grundrecht der Meinungsäußerungsfreiheit nach Art. 5 I GG gedeckt, wenn sie scharf und überzogen formuliert ist; sie kann nur unter engen Voraussetzungen als Schmähekritik angesehen werden.“



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Wie also weiter...?

Die Äußerung / Bewertung muss im **Gesamtzusammenhang** gesehen werden, in dem sie getätigt wurde.



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Gesamtzusammenhang:

Auf dem Schulhof kann „dumme Sau“ oder „blöde Kuh“ auch ein Kompliment sein...



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Gesamtzusammenhang:

- Schutz anderer Marktteilnehmer und Wettbewerber durch Informationen durch Bewertungen/ Zeitungsartikel o.ä.
- Aufdecken von Fehlern im Produkt oder der Dienstleistung (Stichwort: investigativer Journalismus)
- Warnfunktion



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

Gesamtzusammenhang/Mischform:

- Ist bei Mischfall (Magnete) die Äußerung insgesamt als Werturteil anzusehen, „fällt bei der Abwägung der widerstreitenden Interessen der Wahrheitsgehalt der tatsächlichen Bestandteile ins Gewicht.
- Enthält die Meinungsäußerung einen erwiesenen falschen und bewusst unwahren Tatsachenkern, so tritt das Grundrecht der Meinungsfreiheit regelmäßig hinter den Schutzinteressen des von der Äußerung Betroffenen zurück. Denn an der Aufrechterhaltung und Weiterverbreitung herabsetzender Tatsachenbehauptungen, die unwahr sind, besteht unter dem Gesichtspunkt der Meinungsäußerungsfreiheit kein schutzwürdiges Interesse“.
- Wahre Tatsachen müssen hingenommen werden, auch wenn sie nachteilig für den Betroffenen sind.

st. Rspr. BVerfG, z.B. NJW-RR 2008, 913; NJW 2012, S. 1643 Rn. 33, 34; NJW 2013, S. 217 f.



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung



„Ungleichgewicht“ im Internet

Bsp. Arzt:

- Bei der Abwägung muss zugunsten des bewerteten Arztes berücksichtigt werden, dass er der **Schweigepflicht** unterliegt (Berufsgeheimnisträger) und so nicht umfassend auf Beschwerden antworten kann in einem öffentlichen Portal
- der Bewertende meist **anonym** handeln kann, während der Arzt mit Name und Adresse im Lichte der Öffentlichkeit steht (zwar sollte Portal als „Gegenmaßnahme/Vorkehrung“ die Nutzung von einer Anmeldung abhängig machen, aber diese kann mit Pseudonymen oder Fake-Mailadressen erfolgen, ohne dass dann abgelehnt würde)



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

- keine „journalistisch fundierte Ermittlung und Aufbereitung“ des Sachverhalts, sondern **„user-generated-content“**

(Leitbild Presse des BGH offenbar LPresseGesetze wie Art. 3 BayPresseG: „Die Presse dient dem demokratischen Gedanken. Sie hat in Erfüllung dieser Aufgabe die Pflicht zu wahrheitsgemäßer Berichterstattung und das Recht, ungehindert Nachrichten und Informationen einzuholen, zu berichten und Kritik zu üben.“

§ 6 NRWPresseG Sorgfaltspflicht der Presse: „Die Presse hat alle Nachrichten vor ihrer Verbreitung mit der nach den Umständen gebotenen Sorgfalt auf Inhalt, Herkunft und Wahrheit zu prüfen.“

Pressegesetze der Länder abrufbar z.B. auf www.presserecht.de, Schertz a.a.O.



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

- Bewertungen im Internet praktisch **ungefiltert weltweit abrufbar**
- die Gefährdungslage ist dadurch erheblich gestiegen gegenüber den Fällen, in denen die Rechtsprechung zum Persönlichkeitsschutz entwickelt wurde



Schutz vor Indiskretion

Interessenausgleich / Abwägung

In diesen Fällen muss die Meinungsfreiheit hinter den konkurrierenden Rechten der Bewerteten zurücktreten.



Bewertung ist zu löschen



Probleme bei zu guten Bewertungen

- Bewertung als Marketinginstrument nutzbar
- Ratings bei der Produkt- oder Dienstleistungsbewertung („Sterne-System“)
- Gefahr durch bezahlte „Fake-Bewertungen“
- „Belohnungssysteme“ mit Gewinnversprechen, Rabatten oder „Top-Platzierungen“ im Bewertungsranking

Tatort Internet: Millionen mit gefälschten Bewertungen, Michael Brückner:

<http://info.kopp-verlag.de/hintergruende/deutschland/michael-brueckner/tatort-internet-millionen-mit-gefaelschten-bewertungen.html>

Es werden derzeit Programme entwickelt, die echte von unechten Bewertungen unterscheiden sollen (USA). Dabei werden z.B. wiederkehrende Formulierungen in verschiedenen Bewertungsportalen, die in zeitlichem Zusammenhang auftreten, ausgefiltert, vgl. z.B.

<https://www.ost-impuls.de/archives/394-Hotelbewertungen-und-Reisebewertungen.-rechtliche-Probleme-und-Nutzertipps.html>



Probleme bei zu guten Bewertungen

- Strafrechtlich geht das in Richtung **Betrug** (§ 263 StGB), weil potentielle Käufer (und Portalbetreiber) über die wahren Sachverhalte getäuscht werden.
- Wettbewerber (oder Verbraucherverbände) können Ansprüche geltend machen wegen **Unlauterkeit** (§§ 3, 4, 5, 8 UWG)
- Nicht nur Hotels, Restaurants untereinander können klagen, sondern diese auch gegen Portale, wenn sie wie z.B. viele Hotelportale gleichzeitig Buchungsmöglichkeiten mitanbieten. Sie gelten dann auch als „Marktteilnehmer“ oder „Mitwettbewerber“ i.S.v. § 2 Nr. 2, 3 UWG.

ost-impuls.de a.a.O., LG Hamburg 327 O 607/10:
<http://justiz.hamburg.de/presseerklaerungen/3054076/pressemeldung-2011-09-05.html>



Prozessuales

Wen kann ich als Bewerteter in Anspruch nehmen – zur Löschung zwingen?

= „Störer-Problematik“

- „Täter“, d.h. falsch Bewertender?
= i.d.R. anonym !

Nach Rspr. auch kein Anspruch gegen Portal auf Herausgabe des Klarnamens und Kontakt wegen Datenschutz des Bewertenden

BGH NJW 2014, 2651 (Bewertung wurde auch nach Löschen vom Bewerter immer wieder reingesetzt); Kühling NJW 2015-7, 447 ff. (449)



Prozessuales

Wen kann ich als Bewerteter in Anspruch nehmen – zur Löschung zwingen?

- Bewertungsplattformbetreiber als „**Störer**“
 - Wegen Haftungsprivileg §§ 7, 10 TMG (Hostanbieter) keine „Vorabkontrolle“ der Einträge von Bewertern, sondern erst bei Kenntnis
 - *Daher (praktisch permanente) Kontrolle der Bewertungen in Portalen nötig*
 - Nach Kenntniserlangung:
Portalbetreiber kann wegen eigener Rechte aus Art. 5 I GG der Bewerter Eintrag nicht einfach löschen, sondern muss diesen befragen und Stellungnahme einholen, wenn er Kontaktdaten (aus Anmeldung) hat



Was kann man Portalbetreiber raten?

Mindestanforderungen (Katalog) der Datenschutzbeauftragten von Bund und Ländern

Datenschutzrechtliche Leitlinien mit Mindestanforderungen für die Ausgestaltung und den Betrieb von Arztbewertungsportalen im Internet Arbeitskreis Gesundheit und Soziales der Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder
Version: 1.0 Stand: 14.03.2013; AOK-Arztnavigator:
http://www.aok-bv.de/presse/medienservice/politik/index_12209.html ;
Qualitätsanforderungen an Ärzteportale (Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung): <http://www.aezq.de/aezq/arztbewertungsportale>



Was kann man Portalbetreiber raten?

Mindestanforderungen (Katalog) der Datenschutzbeauftragten von Bund und Ländern

- Bewertungsverfahren einschließlich der Regeln und Umgangsformen müssen verständlich, umfassend und allgemein zugänglich dargestellt werden
- vom Portalbetreiber vorgegebene eindeutige und für die Nutzer nachvollziehbare Bewertungskriterien (z.B. durch Noten oder vorgegebene Klickfelder (ja/nein, gut, mittel, schlecht); auch Bewertungshorizont der Bewertenden zu berücksichtigen (Kinder, Jugendliche)
- Freitextfelder möglichst vermeiden, da die Gefahr beleidigender oder unwahrer Texte größer ist. Beschwerdeverfahren vorsehen, wo sich der Bewertete „wehren“ kann (Moderation und einen Missbrauchsbutton mit daran gekoppelten ausreichenden Maßnahmen des Portals)
- Erkennbarkeit für den Nutzer, auf wie viele Bewertungen sich eine „Benotung“ stützt (z.B. Sternesystem)
- Dauer der Anzeige/Speicherung einer einzelnen Bewertung (nicht ewig)



Was kann man Portalbetreiber raten?

Mindestanforderungen (Katalog) der Datenschutzbeauftragten von Bund und Ländern

Maßnahmen Portal daher:

- Registrierung der Bewertenden
- Veröffentlichung der Bewertung nur mit Zustimmung (Einwilligung) des Bewertenden
- Sicherstellung schnellstmöglicher Löschung von Schmähkritik (wenn bekannt geworden)
- Bei falschen Tatsachenbehauptungen Ermittlung des Sachverhalts durch Frage an Bewertenden und dessen Stellungnahme zum Vorwurf. Löschung, wenn Vorwurf glaubhaft erscheint.
- Unterrichtung des Bewerteten vor der erstmaligen Veröffentlichung einer Bewertung
- Bei Personensuche über Suchmaschinen ist auszuschließen, dass im Suchergebnis gleich die Bewertungen angezeigt werden.



Beispiele Bewertungsportale Deutschland:

Anwalt

www.anwaltvergleich24.de
www.kennstduen.de
www.meine-anwaltsbewertung.de

Arbeitgeber

www.jobvote.com
www.kununu.com
www.meinchef.de

Arzt

www.aok-gesundheitsnavi.de
www.arzt-auskunft.de
www.esando.de
www.docinsider.de
www.imedo.de
www.jameda.de
www.klinikbewertungen.de
www.med.de
www.sanego.de
www.topmedic.de
www.weisse-liste.de

Auto

www.autoaid.de
www.autoplenum.de
www.werkstattvergleich.de

Shops

www.amazon.de
www.ekomi.de
www.shopauskunft.de
www.shopvote.de
www.zalando.de

Produkte, Leistungen

www.bewertet.de
www.ciao.de
www.dooyoo.de
www.kennstduen.de
www.yopi.de

Handwerker

www.bestes-handwerk.de

Reise, Hotel

www.holidaycheck.de
www.hotel.de
www.hrs.de
www.tripadvisor.de
www.zoover.de

Restaurant

www.restaurant-kritik.de
www.qype.com

Schule, Hochschule

www.spickmich.de
www.studycheck.de
www.unicheck.de
www.webwiki.de



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

...und Bewertung des Fachanwaltstags nicht
vergessen...



