

Ratgeber für die Abwehr von negativen Bewertungen und Rezensionen

Wie man persönlichkeitsrechtsverletzende Bewertungen erkennt und sinnvoll gegen sie vorgeht

von Rechtsanwältin Katja Chudoba
Stand November 2021

Negative Bewertungen und Rezensionen im Internet können sich verheerend auf den Absatzerfolg von Produkten und Dienstleistungen auswirken und die Reputation eines Unternehmens erheblich beschädigen. Auf der anderen Seite können Bewertungen anderer Internetnutzer eine sinnvolle Ergänzung der Eigenwerbung des Unternehmens sein und damit eine wertvolle Orientierungshilfe für die Suche nach dem geeigneten Produkt oder Anbieter liefern. Marktplätze, Suchmaschinen oder Online-Portale wie Google, Amazon, jameda, oder kununu erfüllen mit ihren Bewertungssystemen durchaus ein gesellschaftliches Informationsbedürfnis und tragen zur öffentlichen Meinungsbildung bei. Aus diesem Grund fallen Bewertungen und Rezensionen auch grundsätzlich in den Schutzbereich der Meinungsäußerungsfreiheit. Bewertungen, die die Grenzen der Meinungsäußerungsfreiheit überschreiten und das Persönlichkeitsrecht verletzen, sind rechtlich angreifbar. Neben den ohnehin meist anonym bleibenden Verfassern, stehen vor allem auch die Betreiber von Bewertungsportalen im Fokus rechtlicher Abwehrmaßnahmen.

Mit diesem Ratgeber wende ich mich an diejenigen Personen und Unternehmen, die sich darüber informieren möchten, gegen welche negativen Bewertungen sie erfolgreich vorgehen können und wie sie dies am besten tun.

KARSTEN + CHUDOBA
RECHTSANWÄLTE UND FACHANWÄLTE

Inhaltsverzeichnis

I. Wann ist eine negative Bewertung rechtlich angreifbar?.....	4
1. Verletzung des Persönlichkeitsrechts – Was heißt das genau?	4
a. das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht auf Selbstdarstellung	4
b. das Unternehmenspersönlichkeitsrecht	5
c. das Persönlichkeitsrecht als offener Tatbestand.....	6
2. Die Abwägung zwischen Persönlichkeitsrecht und Meinungsäußerungs- freiheit.....	6
a. Unterschiedlicher Schutz für Meinungsäußerungen und Tatsachenbehauptungen	7
b. Meinungsäußerungen und ihr Schutzbereich.....	7
c. Tatsachenbehauptungen und ihr Schutzbereich	9
d. Gemischte Äußerungen und ihr Schutzbereich.....	10
3. Übersicht zu den unterschiedlichen Schutzkonzepten für Meinungs- äußerungen, Tatsachenbehauptungen und gemischten Äußerungen	11
e. Erfassung des Sinngehalts zur Abgrenzung zwischen Tatsachen- behauptung und Meinungsäußerung	11
f. Die Abwägungsgrundsätze der Rechtsprechung	12
II. Welche Ansprüche stehen dem Betroffenen im Fall einer rechtswidrigen Bewertung zu?.....	14
1. Unterlassung und Beseitigung	14
2. Schadensersatz	15
3. Geldentschädigung.....	16
4. (nur der Vollständigkeit halber:) Anspruch auf Gegendarstellung.....	16
III. Wer kann auf Unterlassung der Äußerung in Anspruch genommen werden?17	
1. Inanspruchnahme des Verfassers der Bewertung.....	17
2. Inanspruchnahme des Providers	17
a. Bewertung „zu eigen gemacht“?	17
b. Haftung als Störer?.....	18
IV. Wie ist der Ablauf, wenn man gegen eine rechtswidrige Bewertung vorgehen möchte?	21

1. Zu allererst: Beweissicherung!	21
2. Einleitung des Notice-and-take-down-Verfahrens beim Provider	21
a. Qualifizierte Information des Providers über die Persönlichkeitsrechtsverletzung.....	22
b. Risiken einer unzutreffenden Mitteilung an den Provider (Beanstandung „auf gut Glück“).....	23
c. Prüfverfahren beim Provider	23
3. Beitrag trotz ausreichender Kenntnisverschaffung des Providers nicht gelöscht – wie weiter?.....	24
a. Abmahnung des Providers zur außergerichtlichen Durchsetzung des Unterlassungsanspruchs	24
b. gerichtliche Schritte, vorzugsweise im Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes	25
4. Unmittelbares Vorgehen gehen den Verfasser selbst	26
a. Wann ist das unmittelbare Vorgehen gegen den Verfasser der Bewertung sinnvoll?.....	26
b. Auskunftsanspruch gegen den Provider zur Identifizierung des Verfassers	26

V. Brauche ich einen Anwalt? Welche Kosten kämen auf mich zu? Greift meine Rechtsschutzversicherung ein?.....	28
1. Einschaltung eines Rechtsanwalts pro und contra	28
2. Nichtanwaltliche Serviceanbieter kostengünstige Alternative?	29
3. Kosten, Rechtsschutzversicherung und Kostenerstattungsansprüche für Betroffene	30

Vorbemerkung zu meinem (leider) nicht gegenderten Text

Ich habe in diesem Text beinahe durchweg das generische Maskulin verwendet, auch wenn es sich in Wirklichkeit nur um ein sogenanntes generisches Maskulin handelt, das in Wahrheit überhaupt nicht generisch ist, sondern die Frauen sprachlich in die Bedeutungslosigkeit verbannt. Ich selbst finde es richtig, die Sprache zu gendern, damit auch wirklich alle Menschen mitgemeint sind. Ich habe entgegen meiner persönlichen Überzeugung in diesem Text davon Abstand genommen, eine geschlechterneutrale Schreibweise oder - im Sinne der gesamtgesellschaftlichen Waffengleichheit - ein generisches Femininum zu verwenden. Grund für meine Entscheidung ist der Umstand, dass ich in einem relativ kurzen Text möglichst viele rechtliche Informationen unterbringen möchte. Der Text soll für Leserinnen und Leser flüssig lesbar sein und auf die rechtlichen Fakten fokussieren. Ich bitte darum, diesen vielleicht etwas bequemlichen Pragmatismus vorerst zu entschuldigen. Ich mache mir für weitere Publikationen Gedanken für eine gerechtere Lösung.

I. Wann ist eine negative Bewertung rechtlich angreifbar?

Die rechtliche Beurteilung einer Bewertung spielt sich im Spannungsfeld zwischen dem Recht der freien Meinungsäußerung und dem Persönlichkeitsrecht ab. Eine Bewertung ist rechtlich angreifbar, wenn sie nicht mehr von der Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt ist und das Persönlichkeitsrecht der bewerteten Person verletzt. In den folgenden Abschnitten möchte ich zunächst auf das Persönlichkeitsrecht eingehen, dessen Reichweite zugleich die Grenze der Meinungsäußerungsfreiheit bildet.

1. Verletzung des Persönlichkeitsrechts – Was heißt das genau?

Das Persönlichkeitsrecht dient dem Schutz der Persönlichkeit einer Person. Es wird aus dem Grundrecht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit in Art. 2 Abs. 1 des Grundgesetzes (GG) und der in Art. 1 Abs. 1 GG verbrieften Menschenwürde abgeleitet. Es findet seine Ausprägung in verschiedenen Sonderrechten und Gesetzen, wie z.B. dem Namensrecht (§ 12 BGB), dem Recht am eigenen Bild, geregelt durch das Kunsturhebergesetz (KUG), dem Urheberpersönlichkeitsrecht im Urheberrechtsgesetz (UrhG) oder dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung, das durch die datenschutzrechtlichen Vorschriften (z.B. DSGVO, BDSG, TMG) geschützt wird.

Neben diesen besonderen zivilrechtlichen Tatbeständen wird das Persönlichkeitsrecht auch durch verschiedene Straftatbestände geschützt, wie z.B. durch die Ehrschutztatbestände aus §§ 185 ff. StGB oder durch die Straftatbestände zum Schutz des persönlichen Lebens- und Geheimhaltungsbereich aus §§ 201 ff. StGB.

Diese besonderen Tatbestände, sowohl die zivilrechtlichen Tatbestände zum Namensschutz, zum Recht am eigenen Bild usw. wie auch die Straftatbestände zum Schutz der Ehre und des persönlichen Lebens- und Geheimhaltungsbereichs, decken allerdings nur einzelne Facetten des Persönlichkeitsrechts ab. Sie bieten dementsprechend einen nur teilweisen Schutz vor Beeinträchtigungen der Persönlichkeit. Die Rechtsprechung hat daher im Laufe der Jahre durch richterliche Rechtsfortbildung die Rechtsfigur des sog. Allgemeinen Persönlichkeitsrechts entwickelt, die mittlerweile gewohnheitsrechtlich anerkannt ist.

Das allgemeine Persönlichkeitsrecht, wie auch das daraus abgeleitete Unternehmenspersönlichkeitsrecht (s. nachfolgende Ziffer b.), spielt eine zentrale Rolle bei der Durchsetzung zivilrechtlicher Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche gegen negative Bewertungen. Mit diesen Rechten wollen wir uns daher in den folgenden Abschnitten näher beschäftigen.

a. das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht auf Selbstdarstellung

Zweck des allgemeinen Persönlichkeitsrechts ist es, jedermann einen autonomen Bereich der eigenen Lebensgestaltung zu sichern, in der er seine Individualität entwickeln und wahrnehmen kann.¹ Zum allgemeinen Persönlichkeitsrecht gehört neben vielen anderen Aspekten, die

¹ BGH, Urt. v. 19.12.1995, Az. VI ZR 15/95 "Caroline von Monaco II"

im Zusammenhang mit der Persönlichkeit eines Menschen stehen, auch das Recht auf Selbstdarstellung, das den Betroffenen vor einer verfälschten oder ehrverletzenden Darstellung durch Dritte schützen soll. Dem Träger des Persönlichkeitsrechts wird damit das Recht zugestanden, sich gegen verfälschte oder ehrverletzende Darstellungen seiner Person zur Wehr zu setzen. Dieser Aspekt des Allgemeinen Persönlichkeitsrechts steht bei der Beurteilung von Online-Bewertungen und Rezensionen im Vordergrund.

Verletzungen des allgemeinen Persönlichkeitsrechts können zivilrechtlich durch Unterlassungs- und Beseitigungsansprüche unterbunden werden. Anspruchsgrundlagen sind § 823 Abs. (1) BGB und § 1004 Abs. (1) BGB i.V.m. Art. 2 Abs. (1) GG und Art. 1 Abs. (1) GG. In besonders schwerwiegenden Fällen kommt sogar ein Schadensersatz für immateriellen Schaden in Betracht, der auf der Grundlage von § 823 Abs. (1) BGB i.V.m. Art. 2 Abs. (1) GG und Art. 1 Abs. (1) GG geltend gemacht werden kann. Wir gehen darauf an späterer Stelle unter Ziff. II. ein.

b. das Unternehmenspersönlichkeitsrecht

Das allgemeine Persönlichkeitsrecht steht aufgrund seines engen Bezugs zur Menschenwürde ausschließlich Menschen zu. Unternehmen können das Grundrecht auf Unantastbarkeit der Menschenwürde nicht für sich in Anspruch nehmen, weil die Grundrechte juristischen Personen gemäß Art. 19 Abs. (3) GG nur soweit zustehen, als sie ihrem Wesen nach auf sie anwendbar sind, was bei der Menschenwürde eben nicht der Fall ist. Der Bundesgerichtshof (BGH) geht aber davon aus, dass auch juristische Personen und Personengesellschaften einen gewissen sozialen Geltungs- und Achtungsanspruch besitzen und spricht daher auch Unternehmen ein eigenes „Unternehmenspersönlichkeitsrecht“ als sog. Sonstiges Recht im Sinne von § 823 Abs. (1) BGB zu.²

Das Unternehmenspersönlichkeitsrecht wird thematisch dem Schutz des eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetriebes nach § 823 Abs. (1) BGB zugeordnet. Das Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb gewährt Schutz vor jeder Beeinträchtigung des Gewerbebetriebs, wenn die Störung einen unmittelbaren Eingriff in den gewerblichen Tätigkeitskreis darstellt. Die Verletzung muss sich dabei gerade gegen den Betrieb und seine Organisation oder gegen die unternehmerische Entscheidungsfreiheit richten und über eine bloße Belästigung oder eine sozial übliche Behinderung hinausgehen.³ Das Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb umfasst jedenfalls auch das Interesse des Unternehmers daran, dass seine wirtschaftliche Stellung nicht durch inhaltlich unrichtige Informationen oder Wertungen, die auf sachfremden Erwägungen beruhen oder herabsetzend formuliert sind, geschwächt wird und andere Marktteilnehmer deshalb von Geschäften mit ihm abgehalten werden.⁴

² BGH, Urt. v. 14.01.2020, Az. VI ZR 497/18 – yelp.de

³ BGH, Urt. v. 14.01.2020, Az. VI ZR 497/18 – yelp.de

⁴ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

c. das Persönlichkeitsrecht als offener Tatbestand

Beim allgemeinen Persönlichkeitsrecht, wie auch beim Unternehmenspersönlichkeitsrecht, handelt es sich um einen sog. offenen Tatbestand. Das bedeutet, dass nicht jede Äußerung, die das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen berührt, rechtswidrig ist. Vielmehr kann die Rechtswidrigkeit einer Äußerung nur aufgrund einer Abwägung der im konkreten Einzelfall einander gegenüberstehenden Rechtsgüter und Interessen festgestellt werden.⁵ Rechtswidrig ist eine das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen berührende Äußerung nur dann, wenn das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen so stark betroffen ist, dass die Meinungsäußerungsfreiheit dahinter zurückstehen muss.

In den folgenden Abschnitten möchte ich Ihnen zeigen, wie die Abwägung zwischen Persönlichkeitsrecht und Meinungsäußerungsfreiheit im Einzelnen vorgenommen wird, und welche Regeln die Rechtsprechung hierfür entwickelt hat.

2. Die Abwägung zwischen Persönlichkeitsrecht und Meinungsäußerungsfreiheit

Wie wir oben unter I.1. gesehen haben, wird das allgemeine Persönlichkeitsrecht aus dem Grundrecht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit in Art. 2 Abs. (1) des Grundgesetzes (GG) und der in Art. 1 Abs. 1 GG verbrieften Menschenwürde abgeleitet. Aber nicht nur die Persönlichkeit eines Menschen ist durch Grundrechte geschützt, auch Äußerungen genießen verfassungsrechtlichen Schutz und zwar durch das Grundrecht der Meinungsäußerungsfreiheit. Das Grundrecht der Meinungsäußerungsfreiheit ist in Art. 5 Abs. 1 des Grundgesetzes (GG) und in Art. 10 der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) verankert.

Genauso wie das Persönlichkeitsrecht wird auch das Grundrecht auf freie Meinungsäußerung nicht schrankenlos gewährt. Gemäß Art. 5 Abs. (2) GG findet die Meinungsäußerungsfreiheit ihre Schranke in den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Jugend und in dem Recht der persönlichen Ehre, zu denen auch die Vorschriften des § 823 Abs. (1) BGB und des § 823 Abs. (2) BGB i.V.m. dem strafrechtlichen Beleidigungstatbestand aus § 185 StGB gehören. Diese, die Meinungsäußerungsfreiheit beschränkenden Gesetze müssen aber ihrerseits im Lichte der Meinungsäußerungsfreiheit ausgelegt und angewandt werden, damit dessen wertsetzende Bedeutung für das Privatrecht auch auf der Rechtsanwendungsebene zur Geltung kommen kann.⁶

Damit begrenzen sich beide Grundrechte gegenseitig: Die Meinungsäußerungsfreiheit findet ihre Begrenzung im Persönlichkeitsrecht derjenigen Person, die von der Äußerung betroffen ist, umgekehrt muss die Persönlichkeit des Betroffenen bis zu einem gewissen Grad die Meinungsäußerungsfreiheit des Äußernden aushalten. Im Äußerungsrecht stehen sich folglich stets zwei Schutzgüter gegenüber, die miteinander in Einklang gebracht werden müssen.

Bei der Beurteilung, ob eine Äußerung noch von der Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt ist oder ob sie rechtswidrig in das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen eingreift, wägt die

⁵ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

⁶ BVerfG, Ur. v. 15.01.1958, Az. 1 BvR 400/51 – Lüth

Rechtsprechung die jeweils geschützten Interessen gegeneinander ab. Wer abwägen will, muss zunächst einmal gewichten. Im konkreten Kontext einer Äußerung bedeutet dies, dass die Schutzwürdigkeit der Äußerung, die in der einen Waagschale liegt, festgestellt werden muss, genauso wie die Schwere des Eingriffs in das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen, welches in der anderen Waagschale liegt. Für die Abwägung hat das Bundesverfassungsgericht im Laufe seiner Rechtsprechung eine Systematik entwickelt, an der wir uns bei der weiteren Darstellung orientieren werden.

a. Unterschiedlicher Schutz für Meinungsäußerungen und Tatsachenbehauptungen

Wie der Begriff der Meinungsäußerungsfreiheit bereits andeutet, zielt der Grundrechtsschutz in erster Linie auf den Schutz der Meinungsäußerung ab. So heißt es wortwörtlich in Art. 5 Abs. 1 GG „Jeder hat das Recht, seine *Meinung* in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern...“. Ähnlich lautet es in Art. 10 Abs. 1 EMRK: „Jede Person hat das Recht auf freie *Meinungsäußerung*“. Nach dem Willen der Grundrechte soll der Bürger frei darin sein, zu sagen, wie er etwas findet.

Von der Meinungsäußerung ist die Tatsachenbehauptung zu unterscheiden. Tatsachenbehauptungen nehmen am Schutz der Meinungsäußerungsfreiheit zwar auch teil, dies jedoch nur soweit sie überhaupt zur Meinungsbildung beitragen können. Um den Schutzzumfang einer Äußerung zu bestimmen, ist zunächst einmal die Abgrenzung zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung wichtig, weil Meinungsäußerungen und Tatsachenbehauptungen einen unterschiedlichem Schutzkonzept unterliegen.

b. Meinungsäußerungen und ihr Schutzbereich

Die Rechtsprechung definiert die Meinung als eine Äußerung, die durch die subjektive Einstellung des Äußernden und durch Elemente der Stellungnahme und des Dafürhaltens geprägt ist.⁷ Eine Meinungsäußerung enthält ein subjektives Werturteil über Sachverhalte, Ideen oder Personen im Sinne einer persönlichen Stellungnahme. Auf eben diese persönliche Stellungnahme bezieht sich der Grundrechtsschutz aus Art. 5 Abs. (1) GG.⁸ Beispiele für Meinungsäußerungen sind:

- „Das Café ist ungemütlich und geschmacklos eingerichtet“
- „Dr. M ist ein schlechter und fachlich inkompetenter Arzt“.
- Vergabe einer Sterne- oder Punktbewertung.

Auch die Vergabe einer Wertung im Rahmen eines Sterne- oder Punktesystems ist als Meinungsäußerung aufzufassen, da sie auf einer subjektiven Einschätzung des Bewertenden beruht.

⁷ BVerfG, 1 BvR 23/94 – Auschwitzlüge

⁸ BVerfG, 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

(1) Weiter Schutzbereich der Meinungsäußerung

Der Schutzbereich der Meinungsäußerung ist weit zu ziehen. Der Schutz besteht unabhängig davon, ob die Äußerung rational oder emotional, begründet oder grundlos ist, oder ob sie von anderen für nützlich oder schädlich, wertvoll oder wertlos gehalten wird.⁹ Jede Meinungsäußerung, auch eine polemische oder verletzende Äußerung, fällt erst einmal unter den Schutz der Meinungsäußerungsfreiheit.¹⁰

Die Tatsache, dass die Meinungsäußerung unter den Schutz der Meinungsäußerungsfreiheit fällt, bedeutet allerdings noch nicht, dass jede Meinungsäußerung im konkreten Kontext auch zulässig ist, sondern dies bedeutet erst einmal nur, dass das Grundrecht der Meinungsäußerungsfreiheit bei der rechtlichen Beurteilung der Äußerung berücksichtigt werden muss. Die Zulässigkeit oder Unzulässigkeit einer Äußerung muss dann in einem weiteren Schritt im Rahmen einer Güterabwägung zwischen der Schutzwürdigkeit der geäußerten Meinung und dem davon betroffenen Persönlichkeitsrecht geprüft werden.

(2) Grenzen der Meinungsäußerungsfreiheit: Schmähkritik und menschenwürdeverachtende Äußerungen

Eine definitive Grenze, die keine Abwägung mit dem Persönlichkeitsrecht des Betroffenen mehr erforderlich macht, ist jedoch bei einem Angriff auf die Menschenwürde des Betroffenen oder bei einer reinen Schmähkritik erreicht. Bei Äußerungen, die die Grenzen zur Schmähkritik und Menschenverachtung überschreiten, tritt die Meinungsäußerungsfreiheit stets hinter dem Persönlichkeitsrecht des Betroffenen zurück. Derartige Äußerungen sind stets unzulässig.

Der Begriff der Schmähkritik ist eng auszulegen. Auch eine überzogene, ungerechte oder gar ausfällige Kritik macht eine Äußerung für sich genommen noch nicht zur Schmähung. Hinzutreten muss vielmehr, dass bei der Äußerung nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung des Betroffenen im Vordergrund steht, der jenseits polemischer und überspitzter Kritik herabgesetzt und gleichsam an den Pranger gestellt werden soll.

Bei Fragen, die die Öffentlichkeit wesentlich berühren, dürfte eine reine Schmähkritik nur ausnahmsweise vorliegen, da hier regelmäßig ein Bezug zur Sache gegeben sein dürfte. Die Bezeichnung „Scharlatanerieprodukt“ in Bezug auf ein Produkt, das in der Öffentlichkeit beworben wird, könnte daher trotz der abwertenden Begrifflichkeit nicht als Schmähkritik abgetan werden.¹¹ Als reine Schmähkritik wäre z.B. hingegen die anlasslose Bezeichnung einer Frau als „grösste Schlampe“ zu werten.¹²

Auch Meinungsäußerungen, die so drastisch sind, dass sie die Menschenwürde des Betroffenen berührt, lassen die Meinungsäußerungsfreiheit stets hinter dem Persönlichkeitsrecht des Betroffenen zurücktreten. Eine menschenwürdeverachtende Darstellung liegt etwa dann vor,

⁹ BVerfG, Beschl. v. 22.06.1982, Az. 1 BvR 1376/79 – „NPD Europas“; BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

¹⁰ BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“; BVerfG, 1 BvR 23/94 – Auschwitzlüge; BVerfG, Beschl. v. 22.06.1982, Az. 1 BvR 1376/79 – „NPD Europas“

¹¹ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik, sinngemäß auch BVerfG, Beschl. v. 26.06.1990, Az. 1 BvR 1165/89 - Begriff der Schmähkritik

¹² Vgl. BGH, Beschl. v. 24.09.2019, Az. VI ZB 39/18

wenn der Betroffene auf tierische Wesenszüge und sexuell triebhafte Verhaltensweisen reduziert dargestellt wird.¹³

c. Tatsachenbehauptungen und ihr Schutzbereich

Von der Meinungsäußerung zu unterscheiden sind Tatsachenbehauptungen. Im Gegensatz zu einer Meinungsäußerung, die durch die subjektive Beziehung des sich Äußernden zum Inhalt seiner Aussage geprägt ist, sind Tatsachenbehauptungen durch die objektive Beziehung zwischen Äußerung und Wirklichkeit charakterisiert. Wesentlich für die Einstufung einer Äußerung als Tatsachenbehauptung ist, ob die Aussage einer Überprüfung auf ihre Richtigkeit mit Mitteln des Beweises zugänglich ist. Dies scheidet bei Werturteilen und Meinungsäußerungen aus, weil sie durch das Element der Stellungnahme und des Dafürhaltens gekennzeichnet sind und sich deshalb nicht als wahr oder unwahr erweisen lassen.¹⁴ Beispiele für Tatsachenbehauptungen wären etwa:

- „Die Kaffeetassen trugen deutliche Spuren der vorherigen Besucher“
- „Dr. M. hat bei seiner Diagnose einen Knochenbruch übersehen.“
- Aussage auf Arbeitgeberbewertungsportal: „pünktliche Gehaltszahlungen kann man vergessen.“¹⁵

(1) Wahrheitsgehalt von Tatsachen als Schutzkriterium

Auch Tatsachenbehauptungen nehmen am Schutz der Meinungsäußerungsfreiheit teil, da sich Meinungen letztendlich auf Tatsachen stützen oder zu tatsächlichen Verhältnissen Stellung beziehen. Tatsachenbehauptungen sind aber auch nur weit vom Schutz der Meinungsäußerungsfreiheit umfasst, als sie zur Meinungsbildung beitragen können.¹⁶ Dies ist nur bei wahren Tatsachen der Fall. Unrichtige Informationen hingegen liefern keine schützenswerte Basis für die öffentliche Meinungsbildung.¹⁷ Die Unwahrheit einer Tatsachenbehauptung kann allenfalls in solchen Ausnahmefällen unschädlich sein, wenn die betreffende Tatsache für den Aussagegehalt der Äußerung irrelevant ist, wie z.B. eine irrtümlich falsche Datumsangabe. Im Allgemeinen gilt aber, dass unwahre Tatsachenbehauptungen stets unzulässig sind, ohne dass es einer Abwägung bedarf.

Wahre Tatsachenbehauptungen müssen dagegen in der Regel hingenommen werden, auch wenn sie nachteilig für den Betroffenen sind. Dementsprechend muss sich ein Gewerbetreibender wertende, nicht mit unwahren Tatsachenbehauptungen verbundene Kritik an seiner gewerblichen Leistung in der Regel auch dann gefallen lassen, wenn sie scharf formuliert ist.¹⁸

¹³ zur Kunstfreiheit: BVerfG, Beschl. v. 03.06.1987, Az. 1 BvR 313/85 - Strauß-Karikaturen; zur Übertragbarkeit dieses Urteils auf die Meinungsfreiheit: BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

¹⁴ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

¹⁵ OLG Celle, Beschl. v. 23.09.2021, Az. 5 W 39/21 (zu Bewertung auf kununu.de)

¹⁶ BVerfG, Beschl. V. 13.02.1996, Az. 1 BvR 262/91 - DGHS

¹⁷ BVerfG 1 BvR 23/94 – Auschwitzlüge; BVerfG, Beschl. V. 13.02.1996, Az. 1 BvR 262/91 – DGHS; OLG München, Urt. v. 28.10.2014, Az. 18 U 1022/14; BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

¹⁸ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

Die Zulässigkeit einer Tatsachenbehauptung steht und fällt daher grundsätzlich mit ihrem Wahrheitsgehalt. Im Rahmen der Bewertung eines Cafés hinge etwa die Schutzwürdigkeit der Behauptung „die Kaffeetassen trugen deutliche Spuren der vorherigen Besucher“ davon ab, ob die Gäste ihren Kaffee tatsächlich in derart notdürftig gespülten Tassen serviert bekommen haben. Ist dies der Fall, wäre eine entsprechende Negativbewertung des Cafés durch die Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt und rechtlich nicht zu beanstanden. Wäre die Behauptung hingegen unwahr, wäre die Äußerung nicht mehr von der Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt, und die Bewertung würde das Persönlichkeitsrecht des Cafébetreibers verletzen. Sie müsste gelöscht werden.

Die Unterscheidung zwischen wahr und unwahr gibt es bei reinen Meinungsäußerungen nicht, da Meinungen keinem Beweis zugänglich sind. Die Aussage: „Die Kaffeetassen sind eklig“ wäre selbst dann zulässig, wenn die Tassen nachweisbar den üblichen Hygienestandards entsprächen, weil der Begriff „eklig“ eine rein subjektive Wertung ohne konkret fassbaren Tatsachegehalt aufweist. Man kann nicht sagen, ob eine Meinung wahr ist oder unwahr, man kann eine Meinung bestenfalls teilen oder man kann anderer Meinung sein. Durch diese unterschiedlichen Beurteilungskriterien unterscheiden sich die Schutzkonzepte für Meinungsäußerungen und Tatsachenbehauptungen deutlich.

(2) Schutzausnahmen für Tatsachenbehauptungen im Bereich der Privat- und Intimsphäre

Eine kleine Einschränkung für das Wahrheitskriterium ergibt sich noch hinsichtlich solcher Tatsachenbehauptungen, die sich auf die Privat- oder Intimsphäre des Betroffenen beziehen. Solche Äußerungen stellen in Bezug auf Privatpersonen in der Regel eine Persönlichkeitsrechtsverletzung dar, weil das Persönlichkeitsrecht auch den privaten Lebensbereich von Privatpersonen schützt. Eine Äußerung, die auf eine Erkrankung oder auf das Intimleben einer Person abzielt, kann also auch dann rechtswidrig sein, wenn sie nachweislich wahr ist. Ob eine Äußerung, die sich auf Tatsachen aus der Privat- oder Intimsphäre einer Person ergeben, rechtswidrig ist, ist letztendlich wieder eine Frage der Abwägung. Hier ist immer die Frage zu stellen, wie sehr eine solche Äußerung einen Beitrag zur öffentlichen Meinungsbildung liefern kann.

d. Gemischte Äußerungen und ihr Schutzbereich

Oftmals sind Tatsachenbehauptungen und Wertungen untrennbar miteinander verwoben, wie z.B. bei den folgenden Äußerungen:

- „Das Café ist ungemütlich und dreckig, die Kellnerinnen sind schlampig und spülen die Tassen nicht gründlich ab“.
- Auch bei der Kombination einer Sterne- oder Punktbewertung mit einer inhaltlichen Begründung handelt es sich meistens um eine Einheit aus Tatsachenbehauptung und Meinungsäußerung.

Sofern eine Äußerung, in der Tatsachen und Meinungen sich vermengen, durch die Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder Meinens geprägt sind, wird sie insgesamt als Meinung von dem Grundrecht aus Art. 5 Abs. 1 GG geschützt. Das gilt insbesondere dann, wenn

eine Trennung der wertenden und der tatsächlichen Gehalte den Sinn der Äußerung aufhobe oder verfälschte.¹⁹

Der Schutz durch die Meinungsäußerungsfreiheit besteht aber nur dann, wenn die in der Äußerung dargestellten Tatsachen wahr sind.²⁰ Enthält die Meinungsäußerung einen erwiesenen falschen oder bewusst unwahren Tatsachenkern, so tritt das Grundrecht der Meinungsfreiheit regelmäßig hinter den Schutzinteressen des von der Äußerung Betroffenen zurück.²¹

Die Aussage: „Die Kaffeetassen sind eklig, sie tragen deutliche Spuren der vorherigen Besucher“ hinge damit insgesamt davon ab, ob die behaupteten Spuren tatsächlich vorhanden sind.

3. Übersicht zu den unterschiedlichen Schutzkonzepten für Meinungsäußerungen, Tatsachenbehauptungen und gemischten Äußerungen

Der Schutzbereich der Meinungsäußerung ist daher viel weiter als der Schutzbereich einer Tatsachenbehauptung. Für die Person des Äußernden ist es daher immer günstiger, wenn seine Äußerung als reine Meinungsäußerung ohne tatsächlichen Bezug ausgelegt wird.

Tatsachenbehauptung		Meinungsäußerung		Gemischte Äußerung	
wahr	unwahr	Keine Schmähkritik	Schmähkritik	Tatsachenkern wahr	Tatsachenkern unwahr
zulässig*	unzulässig**	Abwägung erforderlich	unzulässig	zulässig*	unzulässig**

* Ausnahme: Tatsache betrifft Intim- oder Privatsphäre, dann ist eine Güterabwägung erforderlich!

** Ausnahme: Tatsache ist nicht relevant und wirkt sich nicht auf die ansonsten zulässige Aussage aus

e. Erfassung des Sinngehalts zur Abgrenzung zwischen Tatsachenbehauptung und Meinungsäußerung

Die Abgrenzung zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung kann bisweilen schwierig sein und sich erst aus dem Kontext der Äußerung ergeben. Die Aussage „X ist ein Mörder“, kann je nach Kontext als Tatsachenbehauptung aufgefasst werden, X habe einen anderen Menschen getötet, sie kann aber auch eine bloße Meinungsäußerung darstellen, wenn X in seiner Eigenschaft als Jäger kritisiert wird.

Maßgeblich ist stets der objektive Sinngehalt der Äußerung,²² der sich nach dem Verständnis eines unvoreingenommenen und verständigen Publikums ergibt.²³ Ausgangspunkt ist hierbei zunächst der Wortlaut der Äußerung. Dieser legt den Sinn einer Äußerung aber noch nicht abschließend fest, sondern es ist vor allem auch der sprachliche Kontext, in dem die Äußerung steht, zu berücksichtigen, wie auch die Begleitumstände der Äußerung, soweit sie für das

¹⁹ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

²⁰ BVerfG, Beschl. V. 13.02.1996, Az. 1 BvR 262/91 – DGHS

²¹ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

²² BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

²³ BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“; BGH, Urt. v. 14.01.2020, Az. VI ZR 497/18 - yelp.de; OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19

Publikum erkennbar sind.²⁴ Zur Erfassung des vollständigen Aussagengehalts einer Äußerung muss die Äußerung stets in dem Gesamtzusammenhang beurteilt werden, in dem sie gefallen ist. Sie darf nicht aus dem Kontext herausgelöst und einer rein isolierten Betrachtung zugeführt werden.²⁵

Bleibt der Sinngehalt einer Äußerung mehrdeutig, darf nicht einfach eine mögliche Bedeutungsvariante herausgegriffen werden. Dies ist nur möglich, wenn alle anderen Bedeutungsvarianten mit überzeugenden Argumenten ausgeschlossen werden können.²⁶ Solange eine Bedeutungsvariante möglich bleibt, die das Persönlichkeitsrecht des Betroffenen nicht verletzt, darf die Abwägung nicht allein auf die andere, persönlichkeitsrechtsverletzende Bedeutungsvariante gestützt werden.²⁷

Ein Beispiel mag dies verdeutlichen: Die negative Bewertung eines Käufers, bei einer gekauften Befestigungsvorrichtung hätten „die Gewinde wegen Schwergängigkeit nachgeschnitten werden müssen“ lässt sich zum einen so auffassen, dass die Vorrichtung in der gelieferten Form mangelhaft war, so dass der Kunde selbst nachbessern musste, um die Vorrichtung gebrauchsfähig zu machen. Die Äußerung wäre auch so zu lesen, dass der Verkäufer seiner Verpflichtung zur Nachbesserung nicht nachgekommen ist, so dass dem Kunden gar nichts übrig blieb, als die Nachbesserung selbst vorzunehmen. Beide Deutungsvarianten wären als Tatsachenbehauptungen aufzufassen. Sie wären rechtswidrig, wenn entweder der behauptete Mangel gar nicht vorläge, oder wenn der Käufer dem Verkäufer vor Abgabe der Bewertung erst gar keine Gelegenheit zur Mängelgewährleistung eingeräumt hat.²⁸

f. Die Abwägungsgrundsätze der Rechtsprechung

Sofern eine Bewertung nicht auf einer falschen Tatsachendarstellung beruht, und sofern sie weder als Angriff auf die Menschenwürde noch als Schmähkritik eingestuft werden kann, ist durch Abwägung zu ermitteln, ob sie durch die Meinungsäußerungsfreiheit geschützt ist, oder ob sie hinter dem Persönlichkeitsrecht des Betroffenen zurücktreten muss. Die Rechtsprechung hat hierzu im Laufe der Jahre eine Reihe von Gesichtspunkten entwickelt, die einige Kriterien für die Abwägung vorgeben.²⁹

(1) Auseinandersetzung im öffentlichen Meinungskampf

Beiträge zur Auseinandersetzung in einer die Öffentlichkeit wesentlich berührenden Frage genießen stärkeren Schutz als Äußerungen, die lediglich der Verfolgung privater Interessen dienen.³⁰ Bei Äußerungen, die einem öffentlichen Interesse entsprechen, spricht eine Vermutung für die Freiheit der Rede,³¹ d.h. sie überwiegen in der Regel das Persönlichkeitsrecht des

²⁴ BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

²⁵ BGH, Urt. v. 14.01.2020, Az. VI ZR 497/18 - yelp.de; BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 – Unternehmenskritik; OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19

²⁶ BVerfG, Beschl. v. 26.06.1990, Az. 1 BvR 1165/89 – Begriff der Schmähkritik

²⁷ BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

²⁸ OLG München, Urt. v. 28.10.2014, Az. 18 U 1022/14

²⁹ BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

³⁰ BVerfG, Beschl. v. 26.06.1990, Az. 1 BvR 1165/89 - Begriff der Schmähkritik

³¹ BVerfG, Beschl. v. 10.10.1995, Az. 1 BvR 1476/91 - „Soldaten sind Mörder“

Betroffenen. Insbesondere muss in der öffentlichen Auseinandersetzung, zumal im politischen Meinungskampf, auch Kritik hingenommen werden, die in überspitzter und polemischer Form geäußert wird, weil andernfalls die Gefahr einer Lähmung oder Verengung des Meinungsbildungsprozesses droht.³² Ein Gastwirt z.B. der seine Schankstube mit Nazidevotionalien schmückt und vorzugsweise Publikum aus der rechten Szene bewirbt, müsste sich daher die Bezeichnung als „Nazi“ eher gefallen lassen, als ein Wirt, der politisch überhaupt nicht in Erscheinung tritt und kein einschlägiges Publikum anzieht.

(2) Information im Interesse von Verbrauchern

Dasselbe gilt für Äußerungen, die ein Informationsanliegen im Zusammenhang mit einer die Verbraucher wesentlich berührenden Frage verfolgen. Eine marktwirtschaftliche Ordnung setzt voraus, dass die Marktteilnehmer über ein möglichst hohes Maß an Informationen über marktrelevante Faktoren verfügen. So kann es zulässig sein, ein Produkt, das die in der Werbung versprochene Wirkung nachweisbar nicht hat, als „Schwindel“ und „Scharlatanerieprodukt“ zu bezeichnen.³³

(3) Kritikwürdiges Vorverhalten des Betroffenen

Auch das Vorverhalten des Betroffenen spielt bei der Abwägung eine Rolle. So muss sich ein Unternehmen, das seine potentiellen Kunden über tatsächlich nicht vorhandene Eigenschaft seiner Produkte bewusst täuscht, härtere Kritik gefallen lassen, als ein Unternehmen, dessen Produkte den Werbeaussagen auch tatsächlich entsprechen. Der im vorigen Absatz als Beispiel angeführte Sachverhalt, bei dem ein Produkt, das die öffentlichen beworbenen Wirkungen nachweislich nicht erzielt, als „Schwindel“ und „Scharlatanerieprodukt“ bezeichnet werden darf, gilt auch hier: Die geäußerte Meinung ist auch deshalb gerechtfertigt, weil der Hersteller sich im Vorfeld der Meinungsäußerung kritikwürdig verhalten hat.³⁴

(4) Bewertung ohne vorherigen Kontakt

Generell gilt im Meinungsäußerungsrecht der Grundsatz, dass belastende Meinungsäußerungen, die jeglicher tatsächlicher Anknüpfungspunkte entbehren, weniger Schutz genießen als Meinungsäußerungen, die sich auf valide Tatsachen stützen. Die Meinung über eine Person, die man überhaupt nicht kennt und von der man nichts weiß, wiegt nicht sehr viel. Sie muss in aller Regel hinter dem Persönlichkeitsrecht des Betroffenen zurücktreten.

Um an dieser Stelle ein Missverständnis zu vermeiden: Die tatsächlichen Anknüpfungspunkte, die eine Meinungsäußerung schutzwürdig erscheinen lassen, müssen in der Meinungsäußerung nicht benannt werden. Meinungen müssen nicht begründet werden. Es geht nur darum, ob der Verfasser der Bewertung sich überhaupt eine Meinung bilden konnte, weil er tatsächlich eigene Erfahrungen gemacht hat.

Wer z.B. ein Restaurant bewerten möchte, sollte das Restaurant in irgendeiner Weise gesehen oder kontaktiert haben, etwa durch eine telefonische Anfrage zur Reservierung eines Tisches

³² BVerfG, Beschl. v. 26.06.1990, Az. 1 BvR 1165/89 - Begriff der Schmähkritik

³³ BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

³⁴ vgl. BGH, Urteil vom 16.12.2014, Az. VI ZR 39/14 - Unternehmenskritik

oder als Passant, der Einblick in das Ambiente erhalten hat, während es bei der Bewertung eines Restaurants nicht unbedingt erforderlich ist, dass der Bewertende auch tatsächlich Gast gewesen ist.³⁵ Entsprechendes gilt etwa auch für die Bewertung eines Handyreparaturbetriebes über Google, da die Google-Bewertungen branchenübergreifend sind und daher viele Anknüpfungspunkte für die Bewertung eines Unternehmens denkbar sind.³⁶

Eine Bewertung ohne vorherigen Kontakt liegt nahe bei einer 1-Sterne-Bewertung ohne eine weitere Begründung, aus der ein vorheriger Kontakt hervorgeht, wenn der Name der bewertenden Person dem betroffenen Unternehmen trotz zumutbarer Nachforschungen nicht als Kunde oder sonstige Kontaktperson bekannt ist.³⁷

(5) Bewertung der Berufsausübung und Qualifikation ohne Kunden- oder Behandlungskontakt

Für eine Bewertung, die eine Beurteilung der Berufsausübung oder der fachlichen Qualifikation des Betroffenen zum Gegenstand hat, dürfte jedoch ein nur oberflächlicher Kontakt allein nicht ausreichen, um hinreichende tatsächliche Anknüpfungspunkte für eine schutzwürdige Bewertung zu liefern. Für die Bewertung eines Arztes auf dem Bewertungsportal jameda.de verlangt die Rechtsprechung nicht nur einen vorherigen, irgendwie gearteten Kontakt, sondern sie verlangt darüber hinaus, dass eine Behandlung durch den betreffenden Arzt auch tatsächlich stattgefunden hat, denn nur durch die tatsächliche Behandlung liefert eine gesicherte Tatsachengrundlage für die Bewertung eines Arztes.³⁸

II. Welche Ansprüche stehen dem Betroffenen im Fall einer rechtswidrigen Bewertung zu?

1. Unterlassung und Beseitigung

Erweist sich eine Bewertung nach erfolgter Abwägung als rechtswidrig, steht dem Betroffenen in erster Linie ein Anspruch auf Unterlassung der rechtswidrigen Bewertung zu. Der Unterlassungsanspruch ergibt sich aus § 823 Abs. (1) BGB und § 1004 Abs. (1) BGB i.V.m. Art. 2 Abs. (1) GG und der in Art. 1 Abs. (1) GG. Er besteht verschuldensunabhängig, d.h. es kommt nicht darauf an, ob dem Verfasser der Bewertung bekannt war, dass die von ihm behauptete Tatsache unwahr ist oder ob er sich der Rechtswidrigkeit seiner Äußerung bewusst war.

Da eine online veröffentlichte Bewertung einen fortdauernden Störungszustand schafft, beinhaltet die Verpflichtung zur Unterlassung nicht nur die zukünftige Unterlassung, sondern sie beinhaltet darüber hinaus auch eine Verpflichtung, die bereits veröffentlichte Bewertung zu entfernen. Diese Verpflichtung trifft nicht nur den Verfasser der Bewertung, sondern unter

³⁵ LG Hamburg Urt. v. 12.02.2018, Az. 324 O 63/17

³⁶ OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19

³⁷ OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19; LG Hamburg Urt. v. 12.02.2018, Az. 324 O 63/17

³⁸ BGH, Urt. v. 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15 – jameda II

bestimmten Voraussetzungen auch den Betreiber des Bewertungsportals (dazu Näheres im folgenden Abschnitt III.2.).

Über die Beseitigung der Bewertung auf dem eigenen Bewertungsportal hinaus, kann die Unterlassungsverpflichtung für den Provider des Portals sogar bedeuten, dass er im Rahmen des Möglichen und Zumutbaren aktiv auf Dritte, die in seinem wirtschaftlichen Interesse tätig werden, einwirken muss, um weitere Veröffentlichungen zu vermeiden. In diesem Zusammenhang ist der Provider des Bewertungsportals insbesondere dazu verpflichtet, auf die gängigen Suchmaschinen, vor allem auf Google, einzuwirken, um sicher zu stellen, dass die auf seinem Portal gelöschte Bewertung nicht weiter über die Suchmaschinen mittels einer Speicherung in deren Cache erreichbar ist. Die Tätigkeit von Suchmaschinen liegt nämlich im wirtschaftlichen Interesse von Providern, die Informationen im Netz bereitstellen. Provider müssen auch damit rechnen, dass der gelöschte Beitrag durch Speicherung im Suchmaschinen-Cache bis zu dessen Aktualisierung verfügbar bleiben und es somit zu weiteren rechtsverletzenden Abrufen kommen kann.³⁹ Ein Provider, der zur Unterlassung verpflichtet ist, muss sich daher an die Betreiber der Suchmaschinen wenden, sie über seine Unterlassungsverpflichtung in Kenntnis setzen und auf die Löschung des Beitrags im Cache hinwirken.

Die Verpflichtung zur Unterlassung umfasst aber nicht die Haftung für selbständige Handlungen Dritter.⁴⁰ Übernimmt z.B. ein anderer Portalbetreiber die rechtswidrige Bewertung, ist weder der Verfasser der Bewertung noch der Portalbetreiber dazu verpflichtet, den selbständig handelnden Dritten zu einer Entfernung der Bewertung anzuhalten.

Der Unterlassungsanspruch zielt nicht nur auf die Unterlassung der identischen Äußerung an, sondern er richtet sich auch gegen kerngleiche Äußerungen. Vom Anspruch umfasst sind damit auch sinngemäße Äußerungen sowie Äußerungen, die den verbotenen Inhalt in verdeckter Form angeben oder die den Eindruck des rechtsverletzenden Inhalts erweckt.⁴¹

2. Schadensersatz

Ein Schadensersatzanspruch setzt, anders als der Unterlassungsanspruch, Verschulden voraus. Während dem Verfasser einer Bewertung regelmäßig Verschulden nachgewiesen können wird, kann man beim Provider frühestens dann von einem Verschulden ausgehen, wenn er von dem rechtsverletzenden Inhalt einer Bewertung Kenntnis erhalten hat, und die Bewertung nach pflichtgemäßer Prüfung des Sachverhalts nicht löscht. Auf die Voraussetzungen der Providerhaftung gehen wir weiter unten unter Ziff. III.2. näher ein.

Das hauptsächliche Problem bei der Geltendmachung eines Schadensersatzanspruches liegt jedoch darin begründet, dass der Schadensersatzanspruch nur Vermögensschäden, also tatsächliche in Geld bezifferbare Einbußen, die der Betroffene erlitten hat, umfasst. Der Schadensersatzanspruch ist damit geeignet, einen eventuell entgangenen Gewinn, entgangenen

³⁹ BGH, Beschluss v. 12.07.2018, Az. I ZB 86/17

⁴⁰ BGH, Beschluss v. 12.07.2018, Az. I ZB 86/17

⁴¹ Götting/Scherz/Seitz, Handbuch des Persönlichkeitsrechts, § 47 C.II.

Lohn im Falle einer Kündigung des Arbeitsplatzes, die aufgrund des Inhalts der betreffenden Bewertung ausgesprochen worden ist, oder Aufwendungen in Form von Rechtsverfolgungskosten zu kompensieren. Die Beeinträchtigung der Persönlichkeit als solcher, die Beschädigung des guten Rufs oder die Ehrverletzung stellen für sich genommen keinen Vermögensschaden dar. Diese Beeinträchtigungen lösen nur ausnahmsweise, in Fällen schwerwiegender Persönlichkeitsrechtsverletzungen, einen eigenen Anspruch auf Geldentschädigung aus (vgl. hierzu sogleich unter Ziff. III.3).

Der Betroffene müsste im Rahmen der ihm obliegenden Darlegungs- und Beweislast den ihm entstandenen Schaden konkret darlegen und ihn der Höhe nach nachweisen. Zudem trägt er die Beweislast für die Kausalität zwischen der Persönlichkeitsrechtsverletzung und dem entstandenen Schaden. Selbst wenn der Betroffene Umsatzrückgänge zu verzeichnen hat, wird der Nachweis kaum zu führen sein, dass die Umsatzrückgänge unmittelbar auf eine bestimmte Bewertung zurückzuführen sind. Somit ist der Schadensersatzanspruch in der Praxis vor allem für den Ausgleich von Rechtsanwaltskosten relevant.

Der Schadensersatzanspruch kann sich aus § 823 Abs. (1), § 823 Abs. (2) BGB i.V.m. einem Ehrschutzstraftatbestand oder im Falle einer Kreditbeschädigung eines Unternehmens aus § 824 BGB ergeben.

3. Geldentschädigung

Der Geldentschädigungsanspruch ist ein besonderer Anspruch im Bereich des Persönlichkeitsrechts. Er kommt bei schwerwiegenden Persönlichkeitsrechtsverletzungen in Betracht, bei denen der nur für die Zukunft wirkende Unterlassungsanspruch und der Schadensersatzanspruch, der nur Vermögensschäden abdeckt, nicht ausreichen, um dem Verletzten Genugtuung zu verschaffen, bzw. um den Verfasser der Äußerung vor weiteren Verletzungshandlungen abzuschrecken.

Eine schwere Persönlichkeitsrechtsverletzung, die eine Geldentschädigung erfordert, wird etwa bei Eingriffen in die Privat- und Intimsphäre des Betroffenen angenommen. Im Kontext einer Bewertung käme eine Geldentschädigung in Betracht, wenn die Bewertung intime Details des Betroffenen preisgäbe. Auch die Tragweite der Verletzung ist zu berücksichtigen: Bewertungen, die eine hohe Reichweite erzielen können, wiegen schwerer als Äußerungen in Medien, die nur geringe Aufrufe erzielen und keine Interaktion ermöglichen.

Der Anspruch auf Geldentschädigung bleibt jedoch ein Ausnahmefall und spielt im Zusammenhang mit Bewertungen keine tragende Rolle.

4. (nur der Vollständigkeit halber:) Anspruch auf Gegendarstellung

Prinzipiell denkbar wäre auch ein Anspruch des Betroffenen auf Gegendarstellung. Da das Interesse eines Betroffenen jedoch in der Löschung einer negativen Bewertung liegt, und weniger in der Veröffentlichung einer Gegendarstellung, sehen wir an dieser Stelle von einer näheren Erläuterung des Gegendarstellungsanspruchs ab.

III. Wer kann auf Unterlassung der Äußerung in Anspruch genommen werden?

Oben haben wir gesehen, dass dem Betroffenen eine Reihe von Ansprüchen zustehen, mit denen er sich gegen eine rechtswidrige Äußerung zur Wehr setzen kann. Der wichtigste Anspruch ist der zivilrechtliche Anspruch auf Unterlassung der Äußerung, weil nur über diesen Anspruch die Beseitigung der bereits veröffentlichten Äußerung und die Verhinderung kerngleicher Äußerungen in der Zukunft erreicht werden kann.

1. Inanspruchnahme des Verfassers der Bewertung

Adressat des Unterlassungsanspruch ist in erster Linie der Verfasser der Äußerung selbst, der sozusagen die Quelle der Rechtsverletzung ist. Eine Inanspruchnahme des Verfassers selbst ist vor allem deshalb sinnvoll, weil man nur den Verfasser selbst dazu verpflichten kann, es zu unterlassen die Äußerung auch in anderen Medien erneut aufzustellen. Die unmittelbare Inanspruchnahme des Verletzers scheitert aber meistens zunächst an dem Umstand, dass der Verfasser die Bewertung anonym verfasst hat, und man die Person des Verfassers entweder nicht identifizieren kann, oder man seine Identität nicht nachweisen kann. Wie man gegenüber dem Provider des Bewertungsportals die Herausgabe von Daten zu registrierten Nutzern erwirken kann, erläutere ich an späterer Stelle unter Ziff. IV.4.b.

2. Inanspruchnahme des Providers

Adressat des Unterlassungsanspruch kann neben dem Verfasser auch der Provider, sprich der Betreiber des Bewertungsportals sein. Da der Portalbetreiber die Bewertung nicht selbst verfasst hat, kann er nur unter bestimmten Voraussetzungen auf Unterlassung in Anspruch genommen werden, etwa wenn er sich die Bewertung auf seinem Portal zu eigen gemacht hat, oder wenn er die Bewertung hätte prüfen müssen und er sie unter Verletzung der Prüfungspflicht weiterhin auf seinem Portal veröffentlicht.

a. Bewertung „zu eigen gemacht“?

Eine eigene Haftung des Portalbetreibers kommt in erster Linie dann in Betracht, wenn er sich die rechtswidrige Bewertung zu eigen gemacht hat. Ein Text, den man sich zu eigen macht, ist rechtlich genauso zu beurteilen wie ein Text, den man selbst verfasst hat. Ein Provider, der sich die von seinen Nutzern eingespielten Inhalte zu eigen macht, verlässt bezüglich dieser Inhalte seine neutrale Vermittlerposition und spielt eine aktivere Rolle, die ihm eine Kenntnis von diesen Inhalten oder eine Kontrolle über sie verschaffen kann.⁴² Er haftet für die zu eigen gemachten Inhalte auch dann, wenn für die Nutzer des Internetportals erkennbar ist, dass die Inhalte (ursprünglich) nicht vom Betreiber, sondern von Dritten stammen.⁴³

⁴² OLG Hamburg, Urt. v. 01.07.2015, Az. 5 U 87/12 – Störerhaftung von Youtube

⁴³ BGH, Urt. v. 12.11.2009, Az. I ZR 166/07 – marions-kochbuch.de

Von einem Zu-eigen-Machen ist auszugehen, wenn der Portalbetreiber nach außen erkennbar die inhaltliche Verantwortung übernommen hat.⁴⁴ Maßgeblich ist dafür eine objektive Sicht auf der Grundlage einer Gesamtbetrachtung aller relevanten Umstände.⁴⁵ Folgende Gesichtspunkte können für ein Sich-zu-eigen-Machen von Inhalten sprechen:

- der Provider weist in den Nutzungsbedingungen zu seinem Portal darauf hin, dass er die von den Nutzern eingestellten Inhalten vorab einer Kontrolle unterzieht;⁴⁶
- der Provider verlangt in seinen AGB das Einverständnis seiner Nutzer, dass alle von ihnen zur Verfügung gestellten Daten von ihm selbst oder durch Dritte vervielfältigt und in beliebiger Weise weitergegeben werden dürfen;⁴⁷
- der Provider bietet die von seinen Nutzern eingestellten Inhalte Dritten zur kommerziellen Nutzung an.⁴⁸

Nicht ausreichend für die Annahme eines Sich-zu-eigen-Machens ist hingegen die Tatsache, dass der Provider sein Portal kommerziell betreibt und über das Portal Werbeeinnahmen generiert; auch die Tatsache, dass er seinen Nutzern gewisse Unterstützungshandlungen zukommen lässt, genügt für sich allein noch nicht für die Annahme eines Sich-zu-eigen-Machens, weil gewisse Unterstützungshandlungen für den Betrieb eines Portals unerlässlich sind.⁴⁹

b. Haftung als Störer?

Wenn der Portalbetreiber sich die Rezension nicht zu eigen gemacht, was bei den meisten Bewertungsportalen wie Google maps, Amazon, Ebay, Jameda oder Kununu der Fall ist, kann er unter Umständen unter dem Gesichtspunkt der Störerhaftung auf Unterlassung in Anspruch genommen werden. Eine Haftung als (mittelbarer) Störer kommt für denjenigen in Betracht, der in irgendeiner Weise willentlich und adäquat kausal zur einer Verletzungshandlung beigetragen hat.⁵⁰

(1) kausaler Beitrag

Ein Hostprovider, der die technischen Möglichkeiten eines Internetdienstes zur Verfügung gestellt hat und Bewertungen Dritter auf seiner Website verbreitet, trägt willentlich und adäquat kausal zur möglichen Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts des Beurteilten bei und kommt daher als Störer in Betracht.⁵¹

⁴⁴ LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

⁴⁵ BGH, Urt. v. 12.11.2009, Az. I ZR 166/07 – marions-kochbuch.de

⁴⁶ BGH, Urt. v. 12.11.2009, Az. I ZR 166/07 – marions-kochbuch.de; BGH, Urt. v. 27.03.2012, Az. VI ZR 144/11 - RSS-Feed

⁴⁷ BGH, Urt. v. 12.11.2009, Az. I ZR 166/07 – marions-kochbuch.de

⁴⁸ BGH, Urt. v. 12.11.2009, Az. I ZR 166/07 – marions-kochbuch.de

⁴⁹ OLG Hamburg, Urt. v. 01.07.2015, Az. 5 U 87/12 – Störerhaftung von Youtube

⁵⁰ BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 - Blogspot; BGH, Urt. v. 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15 - jameda II; LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

⁵¹ BGH, Urt. v. 27.03.2012, Az. VI ZR 144/11 - RSS-Feed; BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot; OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19; LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

(2) Verletzung von Prüfpflichten

Die Haftung als mittelbarer Störer darf aber nicht über Gebühr auf Dritte erstreckt werden, welche die rechtswidrige Handlung nicht selbst vorgenommen haben. Eine Haftung kommt daher nur dann in Betracht, wenn der Hostprovider eigene Verhaltenspflichten überletzt hat. Eigene Verhaltenspflichten können sich insbesondere aus Prüf- und Überwachungspflichten ergeben.⁵²

Der Umfang der Prüfpflichten für den Hostprovider richtet sich danach, ob und inwieweit ihm den Umständen entsprechend, unter Berücksichtigung seiner Funktion und Aufgabenstellung und der Eigenverantwortung desjenigen, der die rechtswidrige Beeinträchtigung selbst vorgenommen hat, eine Verhinderung der Verletzung zuzumuten ist.⁵³

Die Rechtsprechung bürdet dem Hostprovider zwar nicht die Verpflichtung auf, die von den Nutzern neu eingestellten Bewertungen vor ihrer Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen, er ist aber dann zur Prüfung verpflichtet, wenn er Kenntnis von einer möglichen Rechtsverletzung erlangt hat.⁵⁴

(3) Kenntnisnahme des Providers nach konkret gefasstem Hinweis

Wann hat der Provider eigentlich Kenntnis von einer möglichen Rechtsverletzung erlangt?

Der Provider erlangt Kenntnis von einer möglichen Rechtsverletzung durch eine Beanstandung des Betroffenen, die so konkret gefasst ist, dass der Rechtsverstoß auf der Grundlage des Inhalts der Beanstandung unschwer bejaht werden kann. „Unschwer“ bedeutet, dass der Rechtsverstoß ohne eingehende rechtliche und tatsächliche Überprüfung bejaht werden kann.⁵⁵ Eine lediglich pauschale Beanstandung durch den Betroffenen, dass eine bestimmte Bewertung seine Persönlichkeitsrechte verletze, genügt hingegen nicht, um den Provider in Kenntnis zu setzen, da er nicht wissen kann, woraus sich eine Rechtsverletzung ergibt.

Der Betroffene muss demnach alle Punkte, auf die er die von ihm behauptete Rechtsverletzung stützt, konkret angeben. Eine Beanstandung kann z.B. auf den begründeten Zweifel gestützt werden, dass der Bewertung kein realer Kontakt zugrunde lag. Der Betroffene muss für eine solche Beanstandung gewissenhaft prüfen, ob er anhand des Texts oder des Nutzernamens den Verfasser als einen Kunden (Patienten, Auftraggeber etc.) identifizieren kann. Ist eine solche Zuordnung mithilfe verfügbarer Mittel, wie z.B. Rechnungen, Aufträge, Befragung der Mitarbeiter, nicht möglich, darf der Betroffene davon ausgehen, dass die Bewertung von einer Person ohne Kundenkontakt stammt und sie daher, mangels Tatsachengrundlage rechtswidrig ist.⁵⁶

⁵² BGH, Urt. v. 27.03.2012, Az. VI ZR 144/11 - RSS-Feed; BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 - Blogspot; OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19; LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

⁵³ BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot

⁵⁴ BGH, Urt. v. 27.03.2012, Az. VI ZR 144/11 - RSS-Feed; BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot; LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

⁵⁵ BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot; LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

⁵⁶ LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17

Aber auch, wenn der Rezensent tatsächlich Kontakt gehabt hat, können einzelne Tatsachen in seiner Bewertung falsch dargestellt worden sein. Auch in diesem Fall würde es der Bewertung an einer Tatsachengrundlage fehlen, und die Bewertung wäre damit insgesamt unzulässig. Ein konkret gefasster Hinweis müsste eine genaue Angabe enthalten, welche Tatsachen in der Bewertung unrichtig dargestellt werden. Ein pauschaler Hinweis, dass die Bewertung „unwahr“ sei oder eine „Verleumdung“ beinhalte, löst noch keine Prüfungspflichten aus, weil der Provider auf der Grundlage eines solchen Hinweises überhaupt nicht überprüfen könnte, ob die Bewertung rechtmäßig oder rechtswidrig ist.

Wer eine reine Meinungsäußerung in einer Bewertung als unzulässige Schmähkritik oder Angriff auf die Menschenwürde angreifen möchte, muss die Äußerung, um die es ihm geht, konkret wiedergeben, um die Prüfungspflichten des Providers auszulösen.

(4) Beispiele für die Begründung einer Beanstandung

Nach der bisherigen Rechtsprechung, die im Zusammenhang mit Bewertungsportalen ergangen ist, kann eine konkrete Beanstandung etwa auf folgende Umstände gestützt werden:

Begründung der Beanstandung	Beispiel aus der Rechtsprechung
Meinungsäußerung ohne Anknüpfung an Tatsachengrundlage	Negative Sternebewertung eines Betriebs ohne weiteren Begleittext, Verfasser der Bewertung nicht identifizierbar ⁵⁷
Meinungsäußerung ohne Anknüpfung an Tatsachengrundlage	Negative Notenbewertung für einen Arzt ohne Begleittext, Verfasser der Bewertung für den Arzt nicht als Patient identifizierbar ⁵⁸
Falsche Tatsachendarstellung	Behauptung eines Mangels an einem gekauften Gegenstand, wenn der Gegenstand entweder gar nicht mangelhaft war, oder wenn der Verfasser der Bewertung dem Verkäufer den Mangel vor Abgabe der Bewertung gar nicht mitgeteilt hat, so dass dieser keine Mängelgewährleistung vornehmen konnte. ⁵⁹
Unzulässige Meinungsäußerung, keine Auseinandersetzung in der Sache, sondern reine Diffamierung der Person	Reine Schmähkritik oder menschenverachtende Äußerung

(5) Prüfungspflichten des Providers nach erfolgter Kenntnisnahme

Ist der Provider mit der Beanstandung eines Betroffenen konfrontiert, die so konkret gefasst ist, dass der Rechtsverstoß auf der Grundlage der Behauptung des Betroffenen unschwer bejaht werden kann, so muss er den Sachverhalt ermitteln und rechtlich bewerten. Der

⁵⁷ LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17; OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19

⁵⁸ LG Hamburg, Urt. v. 12.01.2018, Az. 324 O 63/17; OLG Köln, Urt. v. 26.06.2019, Az. 15 U 91/19

⁵⁹ OLG München, Urt. v. 28.10.2014, Az. 18 U 1022/14

Hostprovider muss nun die Beanstandung an den Verfasser des beanstandeten Beitrags weiterleiten und ihn unter Setzung einer angemessenen Frist zur Stellungnahme auffordern.⁶⁰

Bleibt eine Stellungnahme innerhalb der gesetzten Frist aus, ist von der Berechtigung der Beanstandung auszugehen und der beanstandete Beitrag zu löschen. Bringt der für den Beitrag Verantwortliche hingegen substantiierte Einwendungen gegen die Beanstandung des Betroffenen vor, benennt er z.B. konkrete Daten, an denen er eine Arztpraxis zur Behandlung aufgesucht hat, oder kann er durch Vorlage von Rechnungen einen Restaurantbesuch oder den Einkauf bei einem Unternehmen belegen, so dass wiederum zweifelhaft ist, ob die Beanstandung zu Recht erfolgt ist, muss der Provider die Einwendungen an den Betroffenen weiterleiten und gegebenenfalls Nachweise von ihm verlangen, aus denen sich die von ihm behauptete Rechtsverletzung ergibt.⁶¹

Bleibt eine Stellungnahme des Betroffenen dann aus oder legt er die gegebenenfalls erforderlichen Nachweise nicht vor, ist der Provider zu einer weiteren Prüfung nicht veranlasst. Er darf den Beitrag stehen lassen. Wenn aber der Betroffene wiederum Stellung nimmt oder Nachweise übermittelt, aus denen sich eine Verletzung seines Persönlichkeitsrechts ergibt, muss der Beitrag umgehend gelöscht werden.⁶²

IV. Wie ist der Ablauf, wenn man gegen eine rechtswidrige Bewertung vorgehen möchte?

1. Zu allererst: Beweissicherung!

Am Anfang aller Maßnahmen sollte stets die Beweissicherung stehen. Die beanstandete Bewertung sollte durch einen Screenshot gesichert werden, der sämtliche Inhalte, aus denen sich die beanstandete Persönlichkeitsrechtsverletzung und die Verantwortlichkeit der in Anspruch zu nehmenden Person - Verfasser oder Provider - ergibt, enthält. Sollte die Auseinandersetzung über die Bewertung nach Ausschöpfung aller außergerichtlichen Schritte vor einem Gericht ausgetragen werden müssen, ist ein Nachweis über den Inhalt der Bewertung und die Tatbeiträge des Gegners unerlässlich.

2. Einleitung des Notice-and-take-down-Verfahrens beim Provider

Nach der Sicherung eines Nachweises sollte der Provider des entsprechenden Bewertungsportals über die durch die Bewertung erfolgte Persönlichkeitsrechtsverletzung in Kenntnis gesetzt werden, um ihn zur Durchführung eines Prüfungsverfahrens und zur Löschung der

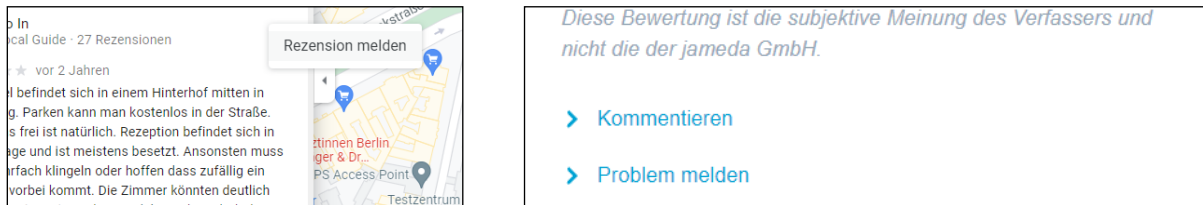
⁶⁰ BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot; LG Frankfurt a.M., Urt. v. 23.12.2020, Az. 2-03 O 418/20

⁶¹ BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot

⁶² BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot

rechtsverletzenden Bewertung zu veranlassen. Dieses Verfahren wird umgangssprachlich auch Notice-and-take-down-Verfahren genannt.

Einige Provider, wie z.B. Google oder Jameda halten bereits ein Meldesystem bereit, über das man die Beanstandung übermitteln kann. Fehlt ein solches Meldesystem, ist eine Eingabe an den im Impressum genannten Anbieter erforderlich.



Wir empfehlen, das Notice-and-take-down-Verfahren von einem Rechtsanwalt durchführen zu lassen. Warum das sinnvoll ist? Das führe ich unter Ziff. V. in aller Bandbreite aus.

Der Provider sollte in jedem Fall frühestmöglich über die Persönlichkeitsrechtsverletzung in Kenntnis gesetzt werden, auch dann, wenn einem der Verfasser der Bewertung bekannt ist und man sich in erster Linie mit diesem auseinandersetzen möchte. Der Grund hierfür ist, dass eine unmittelbare Inanspruchnahme des Verfassers der Bewertung aus unterschiedlichen Gründen scheitern oder zeitlich verzögert werden kann, etwa weil der Verfasser nicht greifbar ist oder er schlichtweg nicht kooperiert. Der schnellste Weg ist in diesem Fall der Weg über den Provider. Viele Provider deaktivieren eine Bewertung nach einem qualifizierten Hinweis auch erst einmal. Provider, die eine Bewertung bis zur endgültigen Klärung des Sachverhalts deaktivieren, schaffen damit die Eilbedürftigkeit aus der Welt, die die Voraussetzung für die Einleitung eines gerichtlichen Eilverfahrens ist. Damit minimieren Provider ihr eigenes Risiko, im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes in Anspruch genommen zu werden und unter Umständen hohe Verfahrenskosten tragen zu müssen. Auch der Betroffene profitiert von einer zügigen Deaktivierung der Bewertung, da die schädlichen Auswirkungen der Online-Bewertung damit erst einmal eingedämmt sind. Für beide Seiten ist damit die Sprengladung erst einmal entschärft.

Für die sofortige Information des Providers spricht auch die Eilbedürftigkeit der Angelegenheit selbst: Wer gegenüber dem Provider zögerlich handelt und erst einmal die Auseinandersetzung mit dem Verfasser abwartet, verliert allein aufgrund seines zögerlichen Verhaltens die Möglichkeit, die Löschung der Bewertung gegenüber dem Provider im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes durchzusetzen. Dem Betroffenen bliebe dann nur noch der ordentliche Rechtsweg, um sein Löschungsbegehren zu verfolgen, was ihn mitunter Monate, wenn nicht gar Jahre kosten kann, bis er die Löschung gerichtlich durchsetzen kann. Bis zum Abschluss des Verfahrens, das möglicherweise über mehrere Instanzen hinweg geführt werden muss, dürfte die Bewertung weiterhin öffentlich zugänglich bleiben.

a. Qualifizierte Information des Providers über die Persönlichkeitsrechtsverletzung

Wie wir oben unter II.2.b.(3) sehen konnten, ist der Provider erst nach einem konkret gefassten Hinweis zur Prüfung der beanstandeten Bewertung verpflichtet. Die Beanstandung der

Bewertung muss dabei alle Punkte, aus denen sich die behauptete Persönlichkeitsrechtsverletzung ergibt, enthalten. Erst dann entfaltet die Beanstandung auch die rechtliche Wirkung, dass der Provider zur sorgfältigen Prüfung des Sachverhalts und ggf. zur zügigen Löschung der Bewertung verpflichtet ist, und er andernfalls seinerseits haftbar wird.

b. Risiken einer unzutreffenden Mitteilung an den Provider (Beanstandung „auf gut Glück“)

Die bisherige Kasuistik der Rechtsprechung liefert ein gewisses Schema, in welchen Fällen bereits die äußeren Merkmale einer Bewertung eine Rechtsverletzung nahelegen, ohne dass der Betroffene in die Verlegenheit gerät, umfangreiche Nachweise zu liefern oder ausgefeilte juristische Argumente vorzubringen. Der Trendsetter unter den Begründungen einer Beanstandung dürfte der Vorhalt sein, dass der Bewertende keinen vorherigen Kontakt zum Betroffenen hatte und seine Meinungsäußerung daher mangels Anknüpfung an eine Tatsachengrundlage schutzunwürdig ist. Dies liegt vor allem bei negativen Sterne- oder Punkte-Bewertungen nahe, die ohne weitere Begründung oder Bebilderung verfasst worden sind.

Warum die Beanstandung nicht einfach auf die Behauptung stützen, der Verfasser sei kein Kunde des Unternehmens und man kenne ihn nicht? Oder warum nicht einfach behaupten, dass die in der Bewertung angeführten Tatsachen unwahr sind?

Tatsächlich stehen die statistischen Chancen, gerade bei größeren Providern wie Google, sehr gut, dass die Bewertung aufgrund der Beanstandung ohne nähere Prüfung einfach gelöscht wird. Größere Provider wie Google haben mit einer täglichen Flut von Beanstandungen zu tun, die sie zügig abarbeiten müssen, um nicht massenhaft in die Störerhaftung genommen zu werden, die sich aus der Blogspot-Rechtsprechung des BGH ergibt. Vor einem solchen Vorgehen muss ich jedoch warnen: Eine Beanstandung, die auf einer falsch dargestellten Tatsachengrundlage beruht kann ihrerseits rechtlich angreifbar sein, und den Betroffenen seinerseits zum Adressaten eines Unterlassungsanspruchs oder einer negativen Feststellungsklage machen. Sie kann vor allem auch die nachteiligen Auswirkungen der beanstandeten Bewertung spürbar verbösern. Bedenken Sie hierbei folgendes Szenario: Der Provider leitet die Beanstandung an den Verfasser der Bewertung zum Zweck der Stellungnahme weiter. Was hindert den Verfasser daran, eine unberechtigte Beanstandung seiner Bewertung noch einmal öffentlich zu thematisieren, womöglich noch als Kommentierung zur vorherigen Bewertung? Seine Motivation hierzu wäre nachvollziehbar, denn möglicherweise hat er tatsächlich eine negative Erfahrung gemacht, die ihn zu der ursprünglichen Bewertung veranlasst hat. Damit wäre nicht nur die negative Bewertung in der Welt, sondern die Öffentlichkeit wäre auch gleich darüber informiert, dass das Unternehmen mit negativer Kritik offenkundig nicht professionell umgehen kann. Wer seine Reputation im Internet verteidigen will, sollte dann vielleicht doch etwas mehr Wert auf das juristische Augenmaß bei der Einleitung des Prüfungsverfahrens beim Provider legen und die Beanstandung nicht auf fahrlässig oder gar vorsätzlich falsche Tatsachenbehauptungen stützen.

c. Prüfverfahren beim Provider

Nach Erhalt einer qualifizierten und inhaltlich zutreffenden Mitteilung über den persönlichkeitsrechtsverletzenden Inhalt einer Bewertung ist der Provider dazu verpflichtet, den Sachverhalt

zu prüfen und rechtlich zu bewerten. Im Falle einer Schmähkritik oder einer menschenwürdeverachtenden Äußerung dürfte sich die Rechtsverletzung bereits aus dem Inhalt der Bewertung selbst ergeben, so dass eine Anhörung des Verfassers der Bewertung für ihre rechtliche Beurteilung möglicherweise obsolet ist. In diesem Fall sollte der Provider die Bewertung unverzüglich löschen.

In der Regel ist der Provider jedoch erst einmal daran gehalten, die ihm übermittelte Beanstandung an den Verfasser der Bewertung weiter zu leiten und ihm innerhalb einer angemessenen Frist Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben und ihn ggf. zur Vorlage von Nachweisen für aufgestellte Tatsachenbehauptungen auffordern.

Antwortet der Verfasser der Bewertung innerhalb der gesetzten Frist nicht, muss der Provider den Inhalt der Mitteilung des Betroffenen für wahr unterstellen und die angegriffene Bewertung löschen.

Antwortet der Verfasser der Bewertung hingegen und legt er die angeforderten Beweise vor, ist der Provider daran gehalten, die Antwort wiederum an den Betroffenen weiterzuleiten und diesen ggf. zur Stellungnahme und Vorlage von Nachweisen für seine Beanstandung aufzufordern.

Wenn der Provider auf der Grundlage der von beiden Seiten vorgelegten Nachweise und dargelegten Tatsachen von einer rechtswidrigen Verletzung des Persönlichkeitsrechts ausgehen muss, dann ist er zu Löschung der Bewertung verpflichtet.⁶³

3. Beitrag trotz ausreichender Kenntnisverschaffung des Providers nicht gelöscht – wie weiter?

Wenn der Provider die Bewertung nicht löscht, obwohl er dies nach den vorstehend beschriebenen Grundsätzen hätte tun müssen, ist er in eigener Person als Störer für die Rechtsverletzung verantwortlich. Er haftet ab jetzt auf Unterlassung der weiteren Veröffentlichung der Bewertung und muss diese löschen. Darüber hinaus haftet er ab jetzt auch auf den Ersatz aller Schäden und auf Erstattung von Anwaltskosten, die seit seiner Verpflichtung zur Löschung der Bewertung entstehen

a. Abmahnung des Providers zur außergerichtlichen Durchsetzung des Unterlassungsanspruchs

Eine Abmahnung ist ein Mittel für die außergerichtliche Erledigung eines bestehenden Unterlassungsanspruchs. Sie dient der Vermeidung eines Gerichtsverfahrens: Dem Unterlassungsschuldner soll durch die Abmahnung die Gelegenheit gegeben werden, sich ein kostenintensives Gerichtsverfahren durch ein Unterlassungsversprechen zu ersparen.

Die Abmahnung enthält einen Hinweis auf einen erfolgten Rechtsverstoß, verbunden mit einer Aufforderung zur Unterlassung und zur Abgabe einer vertragsstrafenbewehrten Unterlassungsverpflichtungserklärung innerhalb einer angemessenen Frist. Üblicherweise wird der

⁶³ BGH, Urt. v. 25.10.2011, Az. VI ZR 93/10 – Blogspot

Abmahnung eine vorformulierte Unterlassungsverpflichtungserklärung beigefügt. Darüber hinaus enthält die Abmahnung auch die Androhung gerichtlicher Schritte für den Fall, dass die Unterlassungsverpflichtungserklärung nicht eingehalten wird. Auch wenn der Provider durch die Einleitung des Notice-and-take-down-Verfahrens bereits über die Persönlichkeitsrechtsverletzung in Kenntnis gesetzt worden ist, sollte der Provider vor Einleitung gerichtlicher Schritte noch einmal durch eine Abmahnung zur außergerichtlichen Erledigung des Unterlassungsanspruch angehalten werden. Zum einen besteht die Möglichkeit, dass durch die Abmahnung tatsächlich eine gerichtliche Auseinandersetzung vermieden werden kann, weil der Provider die Situation noch einmal neu evaluiert. Darüber hinaus bestünde ohne vorherige Abmahnung das Risiko, dass der Provider unmittelbar nach der Einleitung gerichtlicher Maßnahmen ein sofortiges Anerkenntnis ausspricht, was dazu führen kann, dass die Gerichtskosten Ihnen, als der klagenden Partei, aufgebürdet werden, weil der Provider ohne vorherige Androhung gerichtlicher Schritte möglicherweise keinen Anlass zur Klage geboten hat. Nicht zuletzt erhöht man bei einem Verfahren im einstweiligen Rechtsschutz durch vorherige Zustellung einer Abmahnung die Chancen, dass das Gericht eine einstweilige Verfügung erlässt, ohne zuvor eine mündliche Verhandlung durchzuführen.

Der Provider hat nach Zugang einer Abmahnung zwei Möglichkeiten: Entweder er gibt die mit einer Vertragsstrafe verknüpfte Unterlassungsverpflichtungserklärung ab und löscht die Bewertung, oder er lässt sich auf ein gerichtliches Verfahren ein.

b. gerichtliche Schritte, vorzugsweise im Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes

Bleibt auch die Abmahnung ohne Erfolg, kann die Bewertung nur noch auf gerichtlichem Wege angegriffen werden. Hierfür stehen grundsätzlich zwei verschiedene Verfahren zur Verfügung, einmal das Verfahren im einstweiligen Rechtsschutz, einmal das ordentliche Klageverfahren, auch Hauptsacheverfahren genannt.

Das Verfahren im einstweiligen Rechtsschutz kann in dringlichen Angelegenheiten eingeleitet werden. Es dient dazu, einen Unterlassungsanspruch durch eine einstweilige Verfügung des Gerichts zu sichern, wenn wegen der Dauer eines ordentlichen Klageverfahrens zu befürchten ist, dass ein streitiges Recht, wie etwa das Persönlichkeitsrecht, nicht effektiv geschützt werden kann. Auf einen entsprechenden Antrag hin, kann das Gericht z.B. eine einstweilige Verfügung aussprechen, wonach es dem Verfügungsschuldner untersagt wird, eine bestimmte Bewertung weiterhin auf seinem Portal öffentlich zugänglich zu machen. Die Verfügung kann auf einen entsprechenden Antrag hin auch mit einem Ordnungsgeld für den Fall der Zuwiderhandlung gegen die Verfügung verknüpft werden. Im Fall eines Verstoßes gegen die einstweilige Verfügung müsste der Provider also mit empfindlichen Sanktionen rechnen.

Die einstweilige Verfügung ist, wie der Name bereits andeutet, eine vorläufige gerichtliche Regelung. Die endgültige Entscheidung in der Sache soll dem Hauptsacheverfahren vorbehalten bleiben. In der Praxis kommt es meistens nicht mehr zu einem Hauptsacheverfahren, wenn der Verfügungsschuldner (also derjenige, dem mit der Verfügung ein bestimmtes Tun oder Unterlassen aufgegeben wird) eine sog. Abschlusserklärung abgibt, mit der er die einstweilige Verfügung als endgültige Regelung anerkennt.

Wichtig für das Verfahren im einstweiligen Rechtsschutz ist, dass der Erlass einer einstweiligen Verfügung für den Anspruchsteller dringlich sein muss. Er muss glaubhaft machen, dass die gerichtliche Verfügung zur Abwendung wesentlicher Nachteile nötig erscheint. Er muss also ein schützenswertes Interesse daran haben, dass die Bewertung nicht weiter öffentlich zugänglich gemacht wird, und sein schützenswertes Interesse muss das Interesse des Portalbetreibers an der weiteren Zugänglichmachung der Bewertung überwiegen. Dies ist in der Regel bei persönlichkeitsrechtsverletzenden Äußerungen der Fall. Der Provider kann die Dringlichkeit jedoch wieder beseitigen, indem er die Bewertung freiwillig bis zu einer endgültigen Klärung der Rechtslage durch ein Hauptsacheverfahren deaktiviert. Die Dringlichkeit kann auch dadurch wieder entfallen, dass der Antragsteller seinerseits zu lange abwartet, bis er eine einstweilige Verfügung beantragt. Die meisten Gerichte gehen davon aus, dass zwischen der Kenntnisnahme von der Rechtsverletzung und dem Verfügungsantrag nicht mehr als ein Monat liegen darf. Wer von einer negativen Bewertung betroffen ist, sollte also das Notice-and-take-down-Verfahren und ggf. eine Abmahnung gegenüber dem Provider möglichst schnell durchziehen.

4. Unmittelbares Vorgehen gegen den Verfasser selbst

Sofern die Identität des Verfassers bekannt ist oder durch einen Auskunftsanspruch (s. weiter unten, Ziff. b) in Erfahrung gebracht werden kann, ist es auch möglich, diesen selbst auf Unterlassung in Anspruch zu nehmen. Der Unterlassungsanspruch kann im Wege einer anwaltlichen Abmahnung geltend gemacht werden. Auf die Abmahnung bin ich bereits unter Ziff. IV.3.a. auf S. 24 eingegangen und nehme auf die dortigen Ausführungen Bezug.

a. Wann ist das unmittelbare Vorgehen gegen den Verfasser der Bewertung sinnvoll?

Ein unmittelbares Vorgehen gegen den Verfasser der Bewertung selbst ist vor allem im Hinblick auf die Gefahr weiterer Negativbewertungen sinnvoll. Der Unterlassungsanspruch richtet sich nicht nur gegen die konkrete Bewertung selbst, sondern umfasst auch sog. kerngleiche Äußerungen. Mittels des Unterlassungsanspruch können somit auch Äußerungen in anderen Netzwerken oder Online-Plattformen unterbunden werden, die einen sinngemäßen Aussagegehalt aufweisen. Darüber hinaus können gegenüber dem Verfasser eventuelle Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden, z.B. die Kosten für die Inanspruchnahme eines Rechtsanwalts im Notice-and-take-down-Verfahren gegenüber dem Provider im gerichtlichen Auskunftsverfahren (s. folgende Ziff. b.).

b. Auskunftsanspruch gegen den Provider zur Identifizierung des Verfassers

Sofern der Verfasser der Bewertung aus der Anonymität heraus agiert hat, könnte es sinnvoll sein, einen Auskunftsanspruch gegen den Provider geltend zu machen, um die Identität des Verfassers zu ermitteln. Provider sind als Anbieter von Telemediendiensten im Sinne des Telemediengesetzes (TMG) dazu berechtigt, die Bestandsdaten der bei Ihnen registrierten Nutzer zu erheben und zu speichern. Nach § 14 Abs. (3) TMG, ist ein Provider im Falle einer Verletzung absolut geschützter Rechte und aufgrund rechtswidriger Inhalte, die im Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) genannt sind, dazu verpflichtet, Auskunft über die bei ihm vorhandenen Bestandsdaten zu erteilen.

Zu den im NetzDG genannten rechtswidrigen Inhalte zählen unter anderem solche Inhalte, welche die Straftatbestände der §§ 185 bis 187 StGB verletzen, die also eine Beleidigung, eine üble Nachrede oder eine Verleumdung darstellen.

Zu den absolut geschützten Rechten, auf die ein Auskunftsanspruch gegenüber dem Provider gestützt werden kann, gehört unter anderem auch das Persönlichkeitsrecht. Ein Auskunftsanspruch auf Herausgabe der Bestandsdaten kann sich hierbei aus dem Grundsatz von Treu und Glauben aus § 242 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) ergeben.⁶⁴ Ein Auskunftsanspruch auf der Grundlage von Treu und Glauben besteht bei jedem Rechtsverhältnis, dessen Wesen es mit sich bringt, dass der Berechtigte in entschuldbarer Weise über Bestehen oder Umfang seines Rechts im Ungewissen und der Verpflichtete in der Lage ist, unschwer die zur Beseitigung dieser Ungewissheit erforderlichen Auskünfte zu erteilen.⁶⁵ Das Gericht, das über die Auskunftserteilung zu entscheiden hat, wird in erster Linie darüber entscheiden, ob eine Persönlichkeitsrechtsverletzung vorliegt. Wenn dies der Fall ist und die Bewertung von einem nicht identifizierbaren Verfasser stammt, sind die Voraussetzungen des Auskunftsanspruchs nach § 242 BGB, 14 Abs. (3) TMG erfüllt.

Der Auskunftsanspruch kann aufgrund seiner datenschutzrechtlichen Brisanz nur über ein gerichtliches Verfahren durchgesetzt werden. Der Provider ist nicht berechtigt, die Daten ohne eine entsprechende gerichtliche Anordnung an den Betroffenen zu übermitteln. Das für den Auskunftsanspruch zuständige Landgericht entscheidet auf der Grundlage der Verfahrensvorschriften des Gesetzes über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit (FGG) über die Verpflichtung des Providers zur Auskunftserteilung.

Die Kosten für das Verfahren trägt allerdings in jedem Fall der Betroffene, der den Antrag auf Auskunftserteilung stellt. Sie sind nicht vom Provider zu erstatten, der das Verfahren ja auch nicht durch die datenschutzrechtswidrige Herausgabe der Daten abwenden könnte. Die Verfahrenskosten können nur im Wege des Schadensersatzes gegenüber dem Verfasser der Bewertung geltend gemacht werden.

⁶⁴ So die Begründung des Referentenentwurfs der Bundesregierung zum Gesetz zur Änderung des Netzwerkdurchsetzungsgesetzes v. 31.03.2020 unter Bezugnahme auf das Urteil des BGH v. 01.07.2014, Az. VI ZR 345/13 – Ärztebewertung I

⁶⁵ Ständige Rechtsprechung des BGH, speziell für den Bereich des § 14 TMG: BGH, Urt. v. 01.07. 2014, Az. VI ZR 345/13

V. Brauche ich einen Anwalt? Welche Kosten kämen auf mich zu? Greift meine Rechtsschutzversicherung ein?

1. Einschaltung eines Rechtsanwalts pro und contra

Die Frage, ob die Einschaltung eines Rechtsanwalts (bzw. einer Rechtsanwältin) sinnvoll ist, stellt sich bereits für das notice-and-take-down-Verfahren, durch das der Provider über die Persönlichkeitsrechtsverletzung in Kenntnis gesetzt und zur Löschung der Bewertung aufgefordert wird.

Die mit einer Löschungsanforderung verbundene Mitteilung an den Provider kann prinzipiell auch der Betroffene selbst vornehmen. Er muss hierfür nicht anwaltlich vertreten sein. Gerade in eindeutig gelagerten Fällen (Stichwort: Schmähkritik) oder in Fällen, die nach der Rechtsprechung eine Persönlichkeitsrechtsverletzung naheliegend erscheinen lassen (Stichwort: negative 1-Stern-Bewertung von anonymem Verfasser ohne Begleittext), stehen die Chancen recht gut, dass die Bewertung bereits im Rahmen des Prüfungsverfahrens durch den Provider gelöscht wird. Dies trifft z.B. bei dem Anbieter Google zu, der tagtäglich mehrere tausend Beschwerden zu bearbeiten hat, und bei dem der Verfasser einer Bewertung möglicherweise auf die Aufforderung zur Stellungnahme nicht reagiert. Es spricht also kein zwingender Grund dagegen, es erst einmal selbst zu versuchen, und den Rechtsanwalt erst dann hinzuzuziehen, wenn das notice-and-take-down-Verfahren nicht zum gewünschten Erfolg führt.

Den Leser oder die Leserin wird es vermutlich nicht verwundern, wenn die Verfasserin dieses Ratgebers trotzdem dazu rät, einen Anwalt auch schon für die vorausgehende Prüfung, die Beratung zum weiteren Vorgehen und ggf. für die Durchführung des notice-and-take-down-Verfahrens einzuschalten.

Für die frühzeitige Hinzuziehung eines Rechtsanwalts spricht ganz generell, dass der Fall von vornherein schon so vorausschauend und sorgfältig bearbeitet wird, dass alle Maßnahmen sinnvoll aufeinander aufbauen und kein Rechtsverlust droht. Dies beginnt bereits bei der Prüfung der Bewertung selbst. Der Rechtsanwalt kann eine zuverlässige Einschätzung liefern, ob es sich lohnt, eine Bewertung anzugreifen, oder ob es für den Mandanten sinnvoller ist, seine zeitlichen und finanziellen Ressourcen anders einzusetzen, um seine Reputation zu pflegen. Eine rechtmäßige Bewertung zu Unrecht anzugreifen ist nicht nur ineffektiv, sondern kann darüber hinaus zu einem ernsthaften Reputationsproblem führen und schlimmstenfalls, wenn die Beanstandung auf unrichtigen Behauptungen ins Blaue hinein beruht, auch in die eigene deliktische Haftung führen.

Die rechtlich zutreffende Einordnung der Bewertung liefert darüber hinaus die Basis für alle weiteren Schritte. Von großer Bedeutung ist die qualifizierte Mitteilung über die persönlichkeitsrechtsverletzenden Aspekte der Bewertung, mit der das Notice-and-take-down-Verfahren gegenüber dem Provider eingeleitet wird, da nur eine qualifizierte Information den Provider zur Prüfung der Bewertung verpflichtet. Durch eine unzureichende oder unzutreffende Mitteilung an den Provider werden die Prüfungspflichten nicht ausgelöst. Etwaige Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche entstehen dann erst gar nicht. Parallel besteht das Risiko, die

Möglichkeit eines gerichtlichen Eilverfahrens allein aufgrund des Zeitablaufs zu verlieren. Eine zügige Durchsetzung von Lösungsansprüchen wäre dann nicht mehr möglich.

Viele Anwälte (so auch wir) bieten eine kostenfreie Ersteinschätzung für die Angreifbarkeit einer Bewertung an, so dass Sie eine solide Entscheidungsbasis haben, ob sie die Beauftragung des Rechtsanwalts für Sie lohnt.

2. Nichtanwaltliche Serviceanbieter kostengünstige Alternative?

Im Internet tummeln sich unzählige Anbieter, die mit kostengünstigen Angeboten für die Löschung von Google-Bewertungen werben, in den meisten Fällen sogar auf der Basis eines Erfolgshonorars. Für die Beauftragung solcher Dienstleister spricht auf den ersten Blick, dass die Bezahlung für das Lösungsverfahren erst dann fällig wird, wenn die Bewertung auch tatsächlich gelöscht wird. Tatsächlich erzielen diese Dienstleister gute Erfolgsquoten. Schaut man sich die Angebote aber näher an, relativiert sich diese Quote wieder, denn sie bezieht sich zumeist ausschließlich auf die Löschung von Google-Bewertungen, die aufgrund des Massenaufkommens von Beanstandungen bei Google tatsächlich relativ schnell erfolgt.

Bei solchen Anbietern handelt es sich in der Regel nicht um Anwälte. Gegen die Beauftragung eines nichtanwaltlichen Dienstleisters spricht glasklar der Umstand, dass man hier keine juristische Expertise und damit auch keine individuelle Prüfung der Sach- und Rechtslage erwarten darf, sondern bestenfalls ein Vorgehen nach einem sehr vereinfachten Schema. Ein solcher Anbieter wird sich mit Sicherheit nicht näher mit dem Inhalt der Bewertung befassen, sondern er wird sich vielmehr auf eine standardisierte Beanstandung beschränken und mehr oder weniger „auf gut Glück“ agieren. „So what – wenn man nur im Erfolgsfall zahlt?“ ließe sich dagegen einwenden, und der Einwand wäre auch zutreffend, wenn ein misslungener Versuch, die Löschung gegenüber dem Provider zu erwirken, keine weiteren Auswirkungen hätte, der Betroffene also bei einem fehlgeschlagenen Versuch nicht schlechter stünde als vorher.

Dies ist aber nicht der Fall: Eine Beanstandung gegenüber dem Provider, die auf einer schematischen, nicht näher überprüften Begründung beruht (z.B. „fehlender Kundenkontakt“), behauptet letztendlich Tatsachen ins Blaue hinein, die durchaus auch falsch sein können. Eine solche Beanstandung kann ihrerseits rechtswidrig sein und dazu führen, dass der Verfasser der Bewertung oder der Provider, seinerseits zum Gegenangriff übergeht und einen Unterlassungsanspruch geltend macht oder eine negative Feststellungsklage erhebt. Vor allem sollte man stets das Risiko einkalkulieren, dass ein unprofessionell durchgeführtes Beanstandungsverfahren vor allem auch in tatsächlicher Hinsicht zum Boomerang werden kann. Ich habe bereits unter Ziff. IV.2.b. auf S. 23 darauf hingewiesen, dass der Provider die Beanstandung an den Verfasser der Bewertung zum Zweck der Stellungnahme weiterleitet. Angenommen, der Verfasser hat tatsächlich eine negative Erfahrung mit Ihrem Unternehmen oder Ihrem Produkt gemacht und seiner Bewertung liegt eine durchaus berechtigte Kritik zugrunde, die er auch in der Öffentlichkeit teilen möchte: Seine Einstellung zu Ihrem Unternehmen wird sich bestimmt nicht bessern, wenn Sie seine Bewertung mit unzutreffenden Behauptungen angreifen. Er wird, im Gegenteil, nun erst recht motiviert sein, seine Bewertung zu verteidigen und Ihren missglückten Versuch, die Bewertung zu eliminieren, zum Gegenstand einer neuen Bewertung zu machen. Reputationstechnisch könnten Sie so vom Regen in die Traufe geraten.

Im Übrigen verstößt das Angebot von Lösungsverfahren durch nichtanwaltliche Dienstleister auch gegen das Rechtsdienstleistungsgesetz, weil es sich hierbei um rechtliche Dienstleistungen handelt, die nur von Anwälten erbracht werden dürfen⁶⁶, eben weil die Beurteilung einer Bewertung nicht immer trivial ist und eine laienhafte Herangehensweise irreparable Nachteile nach sich ziehen kann.

Die Kosten für die Löschung einer Bewertung durch nichtanwaltliche Anbieter wird jedenfalls von keiner Rechtsschutzversicherung übernommen. Auch Erstattungsansprüche gegenüber dem Verfasser der Bewertung scheiden aus, da das gezahlte Honorar auf einem nichtigem Vertragsverhältnis (Verstoß gegen Rechtsdienstleistungsgesetz) beruht und damit keinen erstattungsfähigen Schaden darstellt. Man spart also nicht unbedingt Geld, es sei denn, man nimmt davon Abstand, den nichtanwaltlichen Dienstleister überhaupt zu bezahlen. Aufgrund der Nichtigkeit des seiner Forderung zugrunde liegenden Vertrages dürfte seine Forderung rechtlich nicht durchsetzbar sein.

3. Kosten, Rechtsschutzversicherung und Kostenerstattungsansprüche für Betroffene

Das Anwaltshonorar für die außergerichtliche Tätigkeit kann zwischen den Parteien frei vereinbart werden. In gerichtlichen Verfahren richtet sich das Honorar nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG). Der folgenden Übersicht können Sie entnehmen, wie wir unsere Honorare im Bereich der Online-Bewertungen berechnen.

Honorarübersicht		
Diese Honorarübersicht gilt für folgende Provider:		
<ul style="list-style-type: none"> • Google My Business/ Google Maps, Ebay, Jameda, Kununu, Amazon, Trustpilot, bewertet.de, glocal.de, Facebook • Bitte kontaktieren Sie uns für ein individuelles Angebot, wenn ein anderes Bewertungsportal betroffen ist. 		
Unsere Tätigkeit	Honorar	
	netto	brutto (einschließlich 19% MwSt)
Ersteinschätzung zur Bewertung <ul style="list-style-type: none"> • Wir benötigen hierfür einen Link zu der Bewertung, die Sie löschen lassen möchten und eine Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können. • Gerne können Sie uns auch per E-Mail ein paar Stichpunkte mitteilen, warum Sie die betreffende Bewertung für angreifbar halten. • Unser kostenfreies Angebot beinhaltet ein kurzes Telefonat mit Ihnen, um die näheren Umstände der Bewertung zu klären und Ihnen eine Ersteinschätzung über die Erfolgsaussichten eines Lösungsverfahrens zu geben. 	kostenfrei	kostenfrei
Durchführung des Notice-and-take-down-Verfahrens beim Provider	190,00 €	226,10 €

⁶⁶ LG Hamburg, Urteil vom 28.06.2019, Az. 315 O 255/18

<ul style="list-style-type: none"> • Mitteilung an den Provider, die einem qualifizierten Hinweis auf die rechtsverletzende Bewertung, einer rechtlichen Begründung der Persönlichkeitsrechtsverletzung und eine Aufforderung zur Löschung der Bewertung enthält; • Führung weiterer Korrespondenzen, falls weitere Darlegungen und Nachweise erforderlich werden und ggf. Rücksprache mit Ihnen • Beratung zu einer Folgestrategie gegen das Portal oder den Bewerter bei unterbleibender Löschung) 		
<p>Reduzierte Preise bei zeitgleicher Beauftragung mehrerer Lösungsverfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 bis 5 Bewertungen (Preis pro Bewertung) • 6 bis 10 Bewertungen (Preis pro Bewertung) • Ab der 11. Bewertung (Preis pro Bewertung) 	<p>150,00 €</p> <p>125,00 €</p> <p>110,00 €</p>	<p>178,50 €</p> <p>148,75 €</p> <p>130,90 €</p>
<p>Außergerichtliche Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwaltsschreiben mit der Aufforderung zur Unterlassung und zur Abgabe einer vertragsstrafenbewehrten Unterlassungsverpflichtungserklärung (Abmahnung) • Prüfung der Unterlassungsverpflichtungserklärung • Überprüfung der erfolgten Löschung 	Abrechnung auf der Grundlage des RVG ⁶⁷	
<p>Gerichtliches Vorgehen im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes</p>	Abrechnung auf der Grundlage des RVG ⁶⁸	
<p>Gerichtliches Vorgehen auf dem ordentlichen Rechtsweg</p>	Abrechnung auf der Grundlage des RVG ⁶⁹	
<p>Durchsetzung von Auskunftsansprüchen gegen den Provider zur Identifizierung des Verfassers der Bewertung Antrag beim LG auf der Grundlage des FGG</p>	Abrechnung auf der Grundlage des RVG ⁷⁰	

Wenn Sie rechtsschutzversichert sind, können die Kosten für die Inanspruchnahme eines Rechtsanwalts von der Rechtsschutzversicherung übernommen werden. Eine Firmen-, bzw. Gewererechtsschutzversicherung deckt in aller Regel deliktsrechtliche Unterlassungsan-

⁶⁷ Das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz sieht ein Anwaltshonorar auf der Grundlage des Gegenstandswerts des Verfahrens vor. Bei einer Online-Bewertung kann man, je nach Schwere des Falls, von einem Gegenstandswert von 5.000 bis 10.000,00 EUR ausgehen. Die Gebühren für eine anwaltliche Abmahnung belaufen sich damit auf ca. 450,00 bis 800,00 EUR. Die Kosten für eine berechtigte Abmahnung müssen von der Gegenseite erstattet werden.

⁶⁸ S. Information aus FN 64. Die Rechtsprechung geht davon aus, dass der Gegenstandswert des Verfahrens im einstweiligen Rechtsschutz 2/3 des Hauptsachestreitwerts beträgt. Als Gegenstandswert darf man hier daher, je nach Schwere des Falls, einen Betrag von ca. 3.333,00 bis ca. 6.666,00 EUR einkalkulieren. Je nach Konstellation des Prozesses können hierbei Rechtsanwaltsgebühren von ca. 850,00 EUR bis ca. 1.350,00 EUR entstehen.

⁶⁹ S. Information aus FN 64 und 65. Als Gegenstandswert sollte man von einem Wert von 5.000 bis 10.000 EUR für eine Bewertung ausgehen. Die Rechtsanwaltsgebühren können dementsprechend ca. 1.000,00 bis 1.850,00 EUR betragen.

⁷⁰ Das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz sieht auch hier eine Vergütung auf der Grundlage des Gegenstandswerts vor. Der Gegenstandswert liegt bei den Auskunftsverfahren häufig bei 3.000,00 EUR. Die Rechtsanwaltsgebühren können ca. 700,00 EUR betragen.
Die Gerichtskosten belaufen sich gemäß dem Kostenverzeichnis zum GNotKG Nr. 15213 auf 200,00 EUR, vgl. LG Frankfurt a. M., Beschluss v. 02.12.2020, Az. 2-03 O 84/20

sprüche ab. Wenn Sie nicht rechtsschutzversichert sind, können die Kosten für die Inanspruchnahme eines Rechtsanwalts als Schadensersatz gegenüber dem Verfasser der Bewertung geltend gemacht werden. Erstattungsansprüche gegen den Provider kommen für die Erstellung einer Abmahnung in Betracht, wenn der Provider die Bewertung im Rahmen des Notice-and-take-down-Verfahrens trotz bestehender Verpflichtung hierzu nicht löscht.

Sollten Sie noch Fragen an uns haben oder eine kostenfreie Ersteinschätzung zu einer Bewertung wünschen, kontaktieren Sie uns gerne!

Karsten + Chudoba Rechtsanwälte
Gneisenastr. 115, 10961 Berlin

Fon +49(0)30 6951 7378

Fax +49 (0)30 6951 7379

Mail: info@karsten-chudoba.de