

INTERNETRECHT

Böswillige Einträge in Internetforen: So reagieren Sie darauf richtig

von Irena Aust, Leiterin Forderungsmanagement Universum Inkasso GmbH

| Verleumdung ist strafbar, auch wenn sie anonym im Internet geschieht. Nehmen Sie daher nicht alle negativen Forenbeiträge über Ihr Unternehmen wortlos hin. Reagieren Sie darauf und scheuen Sie selbst vor Strafanzeigen nicht zurück. |

1. Prangerfunktion des Internets

Die Zahl der Internetnutzer ist in den letzten Jahren enorm angestiegen. Nutzten 2001 nur 37 Prozent aller Deutschen ab 14 Jahre das Internet, sind es inzwischen mehr als doppelt so viele, mithin 76,5 Prozent (Quelle: Initiative D21). Insbesondere Internetforen zu konkreten Themen erfreuen sich großer Beliebtheit. Dass Bewertungen von Hotels o.Ä. in vielen Foren manipuliert sind, ist inzwischen bekannt. Aber wird auch an der Echtheit eines Forenbeitrags gezweifelt, in dem z.B. ein Verfasser V. mitteilt, dass er von einem Unternehmen X. angemahnt wurde, obwohl er alles bezahlt hat? Was, wenn er weiter behauptet, er können dies belegen (was er natürlich einer ganzen Foren-Nutzerschar gegenüber nicht tut)?

Das Problem: Viele Nutzer wollen solchen Behauptungen gern glauben und lassen daher keinen Zweifel an einer solchen Aussage aufkommen. Denn oft können sie die Situation nachvollziehen. Viele Menschen haben z.B. schon einmal ein Anwalts- oder Inkassoschreiben erhalten, obwohl alles bezahlt war. Sie identifizieren sich also mit dem Geschilderten.

PRAXISHINWEIS: | Prüfen Sie daher regelmäßig, ob Sie zu den Kanzleien oder Inkassounternehmen gehören, die auf diese Weise an den Pranger gestellt werden. Kontrollieren Sie, welche Beiträge über Sie im Internet, insbesondere in den einschlägigen Schuldnerforen, zu finden sind. Die Eingabe ihrer Kanzlei- oder Unternehmensbezeichnung bei einer der gängigen Suchmaschinen (google, yahoo, web.de etc.) genügt dafür.

Hakt man als interessierter Nutzer bei solchen Behauptungen genauer nach und bittet z.B. um Angabe von Details (Gläubiger, Rechnungsdatum, Datum des Ausgleichs etc.), bekommt man oft lediglich geantwortet, dass der Verfasser des Forenbeitrags gar nicht so genau weiß, worum es eigentlich geht. Er hat eine Mahnung von einem Rechtsanwalt oder Inkassounternehmen bekommen.

Dies allein ist für viele Foren-Nutzer schon Anlass genug, die (ihm völlig fremde) Community an seinem „Problem“ teilhaben zu lassen. Kommt das Mahnschreiben nicht von einer Kanzlei, sondern von einem Inkassobüro, ist der Ärger gleich noch größer. Immer mehr Betroffene greifen dann zur Tastatur und machen ihrem Frust im Internet Luft. Dass die Fakten dabei meist keine Berücksichtigung finden, fällt vielen Nutzern dieser Foren nicht auf.

Eine nachvollziehbare Situation

Regelmäßige Internetkontrolle

Fakten spielen keine Rolle

Grund: Wer nach entsprechenden Einträgen im Internet sucht, ist in der Regel selbst betroffen. Wer keine Mahnung erhalten hat, sucht auch nicht nach entsprechenden Einträgen. Ebenso wenig postet ein zu Recht gemahn-ter Schuldner im weltweiten Netz, dass er eine berechnigte Mahnung erhalten hat. Warum auch? Es würde niemanden interessieren.

PRAXISHINWEIS | Die Prangerwirkung ist aber erzielt, weil die Kanzlei oder das Inkassounternehmen, mit Namen und Anschrift genannt werden oder sogar das ganze Mahnschreiben ins Netz gestellt wird. Hier beginnt dann häufig ein sogenannter „shitstorm“, also eine Welle von negativen Äußerungen gegenüber dem angeprangerten Unternehmen. Mitunter lässt sich aus einem solchen „shitstorm“ auch recht gut die „Luft herausnehmen“ (<http://www.newsaktuell.de/blog/2014/04/15/diese-fehler-sollten-sie-im-shitstorm-unbedingt-vermeiden/>). Doch es gibt auch Grenzüberschreitungen, die man sich nicht bieten lassen kann.

2. Liegt der Tatbestand der Verleumdung vor?

Häufig stellt ein solcher Beitrag nämlich eine Verleumdung nach § 187 StGB dar. Durch die Anonymisierung in den einschlägigen Foren kommt es leider nur selten zu einer Anzeige. Doch immer mehr Unternehmen sagen solchen Verleumdern inzwischen den Kampf an.

■ Im Wortlaut: § 187 StGB

Wer wider besseres Wissen in Beziehung auf einen anderen eine unwahre Tatsache behauptet oder verbreitet, welche denselben verächtlich zu machen oder in der öffentlichen Meinung herabzuwürdigen oder dessen Kredit zu gefährden geeignet ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren oder mit Geldstrafe und, wenn die Tat öffentlich, in einer Versammlung oder durch Verbreiten von Schriften (§ 11 Abs. 3 StGB) begangen ist, mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.

Sind Sie in einschlägigen Foren auf negative Einträge bezüglich Ihres Unternehmens gestoßen, können Sie wie folgt in drei Stufen vorgehen:

CHECKLISTE / Dreistufige Vorgehensweise

1. Richten Sie sich selbst einen eigenen Nutzer-Account ein, bitten Sie den Verfasser, sich mit Ihnen zwecks Klärung des Vorgangs in Verbindung zu setzen.
2. Fordern Sie den Nutzer, sofern er sich nicht offenbart, oder nach der Klärung des Sachverhalts, auf, seine verleumderischen Eintragungen zu löschen. So signalisieren Sie nicht nur dem Nutzer gegenüber Ihre Kooperationsbereitschaft, sondern auch im Verhältnis zu allen anderen Nutzern. Zugleich machen Sie deutlich, dass solche Eintragung nicht unbeobachtet bleiben und Konsequenzen haben. Das wird andere Nutzer vorsichtiger machen.
3. Sollte der Nutzer nicht reagieren oder seine Verleumdungen aufrecht erhalten oder sogar ausweiten, scheuen Sie nicht, Strafanzeige – im eigenen Namen – zu stellen. Bei einem bekannten Nutzer stellen Sie die Strafanzeige direkt gegen diesen, ansonsten gegen unbekannt.

Ventilfunktion des Internets

Oft kann man das Problem zwar elegant lösen, ...

... aber man muss sich nicht alles bieten lassen

In drei Stufen zur Problemlösung