

BÜRO-ORGANISATION

Rufmord im Netz: So wehren Sie sich gegen Fake-Bewertungen auf Bewertungsportalen

„Das Büro ist telefonisch nicht erreichbar. E-Mails werden einmal die Woche bearbeitet ...“ Diese Bewertung einer „Larissa Lo“ fand Architekt Oliver Hofmann eines Tages auf Google. Muss er, müssen Sie so etwas hinnehmen oder können Sie sich gegen Fake-Bewertungen auf Bewertungsportalen wehren? PBP stellt Ihnen die derzeitigen rechtlichen Möglichkeiten vor. |

Wahrer Fall aus dem Architekten-Alltag

„Das Büro ist telefonisch nicht erreichbar. E-Mails werden einmal die Woche bearbeitet. Antragstellung und Planung hat überdurchschnittlich lange gedauert, da schlechtes Zeitmanagement. Vorort Termine meistens nicht möglich, oftmals werden Praktikanten durch die Gegend geschickt. Insgesamt ein sehr fragwürdiges Architekturbüro.“ Diese Bewertung einer „Larissa Lo“ fand Architekt Oliver Hofmann eines Tages auf Google.

Mit der Realität hatte das nichts zu tun. Hofmann recherchierte deshalb im Netz nach „Larissa Lo“ und fand heraus, dass diese noch gegenüber anderen Dienstleistern schlechte Bewertungen abgegeben hatte. Weil er eine Ahnung hatte, wer hinter „Larissa Lo“ stecken könnte, rief Hofmann einen Leidensgenossen an. Und in der Tat – im Gespräch stellte sich heraus: Hinter Larissa Lo muss sich ein Ex-Kunde von Hofmann verbergen, der die Hofmannsche Rechnung für einen Bauantrag nicht zahlen wollte.

Obwohl der Architekt aus Ebersbach einen Anwalt eingeschaltet hat, steht die Bewertung heute noch im Netz. Falscher Anwalt oder unzureichende Gesetzeslage? PBP hat Rechtsanwalt Wolfgang Hackel aus der auf das IT-Recht spezialisierten Würzburger Kanzlei Jun gebeten, die derzeitigen rechtlichen Möglichkeiten vorzustellen, um sich gegen Fake-Bewertungen auf Bewertungsportalen zu wehren.

Relevante Bewertungsportale

Bevor Sie sich mit den rechtlichen Möglichkeiten auseinandersetzen, lohnt ein Blick auf Bewertungsportale, die für Sie relevant sind:

- Wo Architekten bewertet werden
 - www.kennstduen.de
 - www.immobilienscout24.de
 - www.baufach-verzeichnis.de
- Mitarbeiter bewerten (Ex-) Arbeitgeber
 - www.arcvote.de
 - www.kununu.com
- Büros bewerten freie Mitarbeiter
 - www.freelance-market.de

PBP-Leser muss sich mit Fake-Bewertung herumschlagen

Würzburger IT-Kanzlei stellt rechtliche Möglichkeiten vor

Ist auch Ihr Büro unter den bewerteten?

Meinungsäußerung oder Tatsachenbehauptung?

Eine Bewertung ist nicht schon dann rechtswidrig, wenn Sie Ihr Architektur- oder Ingenieurbüro beeinträchtigt oder stört. Die entscheidenden Fragen sind:

- Liegt eine Wertäußerung oder eine Tatsachenbehauptung vor?
- Falls eine Tatsachenbehauptung vorliegt: Ist die Behauptung unwahr?
- Falls eine Wertäußerung vorliegt: Ist die Äußerung beleidigend.

Falsche Tatsachenbehauptungen

Stellt ein Auftraggeber oder Kunde Sachen wie oben ins Netz, handelt es sich um eine Tatsachenbehauptung. Eine solche kann auch in eine Meinungsäußerung gekleidet sein, z. B. „Ich glaube, dass Architekt X meine Wünsche nicht hinreichend ermittelt hat“. Eine Tatsachenbehauptung ist dem Beweis zugänglich. Ist sie falsch, kann die Behauptung untersagt werden. Das Beweisproblem trägt derjenige, der die Behauptung aufstellt, und nicht Sie, wenn Sie sich dagegen wehren. Daher sind Sie bei negativen Tatsachenbehauptungen tendenziell im Vorteil.

Beleidigende Meinungsäußerungen

Bei Meinungsäußerungen erlaubt die Rechtsprechung den Verfassern viel Freiraum. Es wird nicht geprüft, ob die Äußerung auf einer sorgfältigen Abwägung beruht, ob sie fair oder von sachfremden Motiven getrieben ist. Selbst ein pauschales Werturteil (z. B. „dieser Architekt ist das letzte – nicht zu empfehlen“) kann zulässig sein, auch wenn die Beurteilung nicht begründet wird.

Unzulässig ist die Meinungsäußerung erst, wenn die Beurteilung diffamierend und beleidigend ist (Schmähkritik). Das ist die Stelle, an der die Rechtsprechung weit auseinandergeht.

Umfassende Prüfpflichten des Portalbetreibers bei Kenntnis

Der Portalbetreiber (Hostprovider) als mittelbarer Störer ist nicht verpflichtet, die von Nutzern auf Ihrer Seite veröffentlichten Beiträge vor der Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu prüfen. Beanstanden Sie jedoch eine Bewertung, hat der Portalbetreiber eine Prüfpflicht. Ab Kenntnis muss er verstärkt versuchen, den Sachverhalt aufzuklären und ggf. dazu beizutragen, künftig derartige Störungen zu vermeiden (BGH, Urteil vom 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15, Abruf-Nr. 185148, betrifft die Ärzte-Bewertungsplattform „jameda“).

Portalbetreiber muss Kundenkontakt umfänglich ermitteln

Der Portalbetreiber ist gehalten, den Kontakt des Kunden zu Ihrem Architektur- oder Ingenieurbüro umfänglich zu ermitteln. Denn nur wenn Sie eine Dienstleistung für den Kunden erbracht haben, kann geprüft werden, ob die Bewertung wahr oder erfunden ist.

Aussage ist einem Beweis zugänglich

Werturteil ...

... ist nur bei beleidigendem Inhalt angreifbar

Betreiber müssen
Beanstandungen
hohe Priorität
einräumen

Diese umfassende Prüfpflicht des Portalbetreibers ist gerechtfertigt. Denn die Bewertungen können verdeckt abgegeben werden. Das macht es dem bewerteten Unternehmer nahezu unmöglich, unmittelbar gegen den Portalnutzer selbst vorzugehen. Dass der Portalbetreiber die Beanstandungen betroffener Unternehmen umfänglich und gewissenhaft prüft, ist nach Ansicht des BGH die entscheidende Voraussetzung dafür, dass die Persönlichkeitsrechte der Bewerteten beim Portalbetrieb hinreichend geschützt werden.

PRAXISHINWEIS | Als konkrete Maßnahmen der Portalbetreiber nennt der BGH etwa, den Verfasser der Bewertung aufzufordern,

- den Kontakt mit dem Unternehmen möglichst genau zu beschreiben und
- die Unterlagen, wie vorhandene Verträge, Rechnungen, Protokolle, oder sonstige Indizien, zu übermitteln, die die Dienste des Unternehmens belegen.

Der Portalbetreiber muss die Informationen und Unterlagen über die behauptete Dienstleistung an Sie weiterleiten. Dazu ist er in der Lage, ohne gegen § 12 Abs. 1 TMG zu verstoßen.

Beschränkter Auskunftsanspruch

Wermutstropfen: Sie haben keinen Anspruch, vom Portalbetreiber die Daten zu erhalten, um den Verfasser der negativen Bewertung zu identifizieren. Dagegen sperrt sich der BGH immer noch. D. h.: Der Portalbetreiber muss die Unterlagen anonymisieren.

Entspannt ein neues Gesetz die Lage?

Sicherlich haben Sie auch schon davon gehört, dass Bundesjustizminister Maas mit dem „Netzwerkdurchsetzungsgesetz“ die sozialen Netzwerke zwingen will, Hassbotschaften konsequenter zu entfernen. Offenkundig strafbare Inhalte sollen innerhalb von 24 Stunden gelöscht werden. Ob das Gesetz das dargestellte Problem lösen wird, ist äußerst fraglich. Denn die Entscheidung „Tatsachenbehauptung oder Meinungsäußerung“ muss nach wie vor getroffen werden.

„Netzwerkdurchset-
zungsgesetz“ wird
wenig verbessern

PRAXISHINWEISE | Im Moment wahren Sie Ihre Rechte deshalb am besten, wenn Sie gegen den Portalbetreiber wie folgt vorgehen.

1. Identifizieren Sie die ausdrücklichen und implizit unwahren Tatsachenbehauptungen auf dem Bewertungsportal.
2. Haben Sie eine falsche oder nicht beweisbare Tatsachenäußerung identifiziert, wenden Sie sich an den Portalbetreiber (Hostprovider). Fordern Sie ihn auf, die aus Ihrer Sicht unrichtige Beurteilung zu entfernen. Setzen Sie ihm eine Frist.
3. Teilt Ihnen der Portalbetreiber mit, dass er beim Verfasser der umstrittenen Bewertung nachgefragt, dieser die Bewertung bestätigt habe und an der Bewertung festhalte, verlangen Sie Nachweise und Unterlagen für Ihre Dienste.
4. Kommt der Portalbetreiber dem nicht nach, lassen Sie ihn mit Fristsetzung anwaltlich abmahnen und nochmals auffordern, den Eintrag zu löschen.
5. Notfalls müssen Sie klagen.

Fünf konkrete
Empfehlungen
für Sie