RUFSCHÄDIGUNG VS. MEINUNGSFREIHEIT – WAS TUN BEI SCHLECHTEN BEWERTUNGEN IM INTERNET?

Die Bewertungen anderer Käufer und Produktinhaber spielen für potenzielle Kunden gerade beim Onlineshopping oft eine wichtige Rolle bei Kaufentscheidungen. Für Unternehmen sind Bewertungen oftmals ein Segen und ein Fluch zugleich. Einerseits lässt sich ein Produkt oder eine Dienstleistung besser verkaufen, wenn die Gesamtbewertung hoch ist und viele gute Fünf-Stern-Bewertungen abgegeben werden. Andererseits schwirren im Netz auch viele Fake-Bewertungen, negative Ein-Stern-Bewertungen von Mitbewerbern, aggressive Bewertungen, Beschimpfungen und Beleidigungen und Bewertungen mit unwahren Angaben herum, die so manchen Unternehmern schlaflose Nächte bereiten und den Absatz und die Konkurrenzfähigkeit negativ beeinflussen.

Grundsätzlich sind Bewertungsplattformen dafür da, um Informationen über Erfahrungen mit den bewerteten Produkten oder Dienstleistungen preiszugeben. Ob Bewertungen vom Grundrecht auf freie Meinungsäußerung und Informationsfreiheit gedeckt sind und veröffentlicht werden dürfen oder rechtswidrig sind, hängt vorwiegend vom Inhalt der Bewertung ab. Unwahre Tatsachen oder Ehrenbeleidigungen von Mitarbeitern eines Unternehmens dürfen in Bewertungen zB nicht enthalten sein.

Wenn ein Unternehmen eine rechtswidrige Bewertung bekommt, besteht die Möglichkeit rechtliche Schritte gegen denjenigen, der die Bewertung verfasst bzw veröffentlicht hat und/oder gegen den Betreiber der Bewertungsplattform einzuleiten.

In der Vergangenheit sind Unternehmer auch bereits vermehrt erfolgreich gegen rechtswidrige Bewertungen, die zB auf Bewertungsplattformen wie Google und Jameda veröffentlicht wurden, gerichtlich vorgegangen und konnten unter anderem erreichen, dass rechtswidrige Bewertungen gelöscht wurden.

Ist der Kauf von positiven Fake-Bewertungen erlaubt?

In der beschlossenen RL (EU) 2019/2161 (= Omnibusrichtlinie), welche spätestens ab Mai 2022 in den Mitgliedstaaten anzuwenden ist, ist unter anderem geregelt, dass gefälschte Kundenbewertungen, die vom Unternehmer selbst veranlasst wurden (= Kauf von Fake-Bewertungen) einen Schwarzlistenverstoß gegen das Wettbewerbsrecht darstellen. Bei Verstoß drohen hohe Bußgelder von bis zu 4% des Jahresumsatzes bzw EUR 2 Mio., Abmahnungen und gerichtliche Klagen.

Der Kauf von Fake-Bewertungen kann für Unternehmen (künftig) daher teuer werden und ist in den meisten Mitgliedstaaten der EU und auch in China bereits jetzt und in allen anderen EU-Mitgliedstaaten spätestens ab Mai 2022 zu unterlassen.

CHINA

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in China als rechtswidrig einzustufen?

Nach dem chinesischen Wettbewerbsrecht wird eine negative Unternehmensbewertung in China als unlauterer Wettbewerb eingestuft, wenn mit der Bewertung die Kreditwürdigkeit eines Mitbewerbers oder der gute Ruf seiner Produkte unangemessen beschädigt wird. Zudem wird die rechtswidrige Beeinträchtigung des geschäftlichen Ansehens auch als eine Straftat behandelt. Mit Blick auf negative Unternehmensbewertungen im Internet sehen außerdem der Art. 36 des chinesischen Deliktsrechts und die Vorschriften zum Schutz der Rechte im Internet eine Haftung von Autoren und Internetdienstleistern für unangemessene Unternehmensbewertungen, unangemessene Bemerkungen über Produkte sowie Beleidigungen und Verleumdungen von Mitarbeitern vor.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Zunächst kann das betroffene Unternehmen Ansprüche gegen den Autor auf Widerruf und Schadenersatz erheben. Zudem kann das Unternehmen auch den Internetdienstleister auffordern, die notwendigen Maßnahmen für die Beseitigung der rechtswidrigen Bewertung (Entfernung des verletzenden Inhalts) zu ergreifen. Sofern der Internetdienstleister die Vornahme der erforderlichen Maßnahmen verweigert, kann gegen ihn eine Beschwerde bei der zuständigen Verwaltungsbehörde eingereicht werden und eine Klage vor den Zivilgerichten angestrengt werden.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

In China wird der Kauf von positiven Fake-Bewertungen im Internet als irreführende/falsche Werbung angesehen, weil der Verbraucher damit über die Qualität und/oder die Eigenschaften des Produkts getäuscht wird. Gemäß dem Gesetz über den Schutz von Verbraucherrechten sowie dem Wettbewerbsrecht und dem Werberecht ist dieses Verhalten daher rechtswidrig. Ein Vertrag zwischen Unternehmen und Dienstleistern über positive Fake Bewertungen ist nichtig.

DEUTSCHLAND

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Deutschland als rechtswidrig einzustufen?

Negative Unternehmensbewertungen sind rechtswidrig und damit unzulässig, wenn es sich bei der Bewertung entweder um eine unwahre Tatsachenbehauptung handelt oder ihr Inhalt nicht mehr von der Meinungsfreiheit gedeckt ist. Die Frage der Abgrenzung ist oft schwierig. Enthält die getätigte Aussage im Schwerpunkt einen Tatsachenkern, der dem Beweis zugänglich ist, handelt es sich um eine Tatsachenbehauptung. So wurde etwa eine "Ein-Sterne-Bewertung" ohne Begleittext bei Google Maps zuletzt als implizite Tatsachenbehauptung eingeordnet (OLG Nürnberg, Urteil vom 17. Juli 2019, 3 W 1470/19). Wird die Bewertung hingegen maßgeblich durch Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder Meinens geprägt, stellt sie eine Äußerung dar, die in den Schutzbereich der Meinungsfreiheit nach Art. 5 GG fällt. Unzulässig sind z.B. Beleidigungen, Schmähkritik und kreditgefährdende Behauptungen.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Dem Betroffenen steht ein Unterlassungsanspruch zu. Dieser wird zunächst über eine anwaltliche Abmahnung geltend gemacht. Hierin wird das Bewertungsportal aufgefordert, die rechtswidrige Bewertung zu entfernen und eine Unterlassungserklärung zu unterzeichnen. In der Unterlassungserklärung verpflichtet sich

der Abgemahnte, die Bewertung nicht mehr zu verwenden. Bei jedem Verstoß gegen diese Pflicht wird eine Vertragsstrafe zur Zahlung fällig. Diese kann pauschal bestimmt oder von der Höhe in das Ermessen des Betroffenen gestellt werden. Falls der Abgemahnte im letzteren Fall mit der Höhe nicht einverstanden ist, kann er diese gerichtlich auf ihre Angemessenheit hin prüfen lassen. Lehnt der Betroffene die Abgabe der Unterlassungserklärung ab, kann bei Gericht ein Dringlichkeitsverfahren über einen Antrag auf Einstweilige Verfügung eingeleitet werden und/oder auf Unterlassung geklagt werden. Auch Schadenersatzansprüche des Betroffenen sind möglich. Hier besteht jedoch die Schwierigkeit, nachzuweisen, dass der eingetretene Schaden auf der rechtswidrigen Bewertung beruht.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Ja. Entscheidender ist allerdings die Frage, ob und wie damit geworben werden darf. Nach der Rechtsprechung des BGH (Urteil vom 20. Februar 2020, I ZR 193/18) haftet der Anbieter für gefälschte Kundenbewertungen, für die er bezahlt oder die ihm aus anderen Gründen zugerechnet werden können. Derartige Bewertungen müssen als "bezahlte" Rezensionen gekennzeichnet werden, wie zuletzt das OLG Frankfurt a.M. entschied (Beschluss vom 22. Februar 2019, 6 W 9/19). Wird dies unterlassen, können auch Unternehmen, die Fake-Bewertungen gegen Entgelt verfassen, als Mittäter haften. Darüber hinaus verbieten die meisten Online-Handelsplattformen den Kunden über ihre AGB, gekaufte Bewertungen einzusetzen.

FRANKREICH

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Frankreich als rechtswidrig einzustufen?

Eine negative Bewertung die sich direkt gegen das Unternehmen oder einen Mitarbeiter richtet, gilt als Verleumdung wenn sie folgendes beinhaltet: (1) eine Behauptung einer bestimmten Tatsache, (2) eine Verletzung der Ehre oder des Ansehens (und nicht eine bloße Kritik), (3) einer bestimmten oder leicht identifizierbaren Person.

Wenn die Kritik auf das Produkt oder die Dienstleistung gerichtet ist, kann die Mitteilung einen Fall von Verunglimpfung auf der Grundlage der Haftung nach allgemeinem Recht [Code civil, art. 1240] darstellen, wenn sie die Produkte oder Dienstleistungen oder das Markenimage beeinträchtigt und dadurch einen negativen Einfluss auf die Kunden ausübt. Eine Verunglimpfung kann vorliegen, wenn es dem Kommentar an Sorgfalt und Objektivität mangelt oder wenn der Kommentar keine präzisen Tatsachen anführt.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Die strafrechtliche Verleumdungsklage, basierend auf dem Pressegesetz von 1881 (Loi sur la Liberté de la presse de 1881), folgt einem sehr strengen Beweisregime, bei dem die exceptio veritatis geltend gemacht wird, und mit einer sehr kurzen Verjährungsfrist von 3 Monaten ab dem Datum der Veröffentlichung. Daher ist es für ein Unternehmen sehr schwierig, auf dieser Grundlage eine Entschädigung zu erhalten.

Die Verunglimpfungsklage, die auf dem allgemeinen Recht der zivilrechtlichen Haftung (Art. 1240 des Code civils) beruht und von einer Verjährungsfrist von 5 Jahren ab dem Datum der Veröffentlichung des Kommentars profitiert, ermöglicht es, eine Rufschädigung eines Unternehmens im Internet leichter sanktionieren und ausgleichen zu lassen, als dies mit der Verleumdungsklage möglich ist.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Diese Praxis ist nach französischem Recht verboten, da sie eine irreführende Geschäftspraxis darstellt (Art. L. 121-2 des französischen Verbraucherschutzgesetzes). Es handelt sich in der Tat um eine Praxis, die den Verbrauchern (deren Auswahl verzerrt wird) und konkurrierenden Unternehmen (deren Produkte unter unlauterem Wettbewerb leiden) schadet.

Irreführende Geschäftspraktiken werden mit einer Freiheitsstrafe von zwei Jahren und einer Geldstrafe von 300.000 Euro bestraft (Art. L. 132-2 des französischen Verbraucherschutzgesetzes).

ITALIEN

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Italien als rechtswidrig einzustufen?

Es liegt eine rechtswidrige Bewertung vor, wenn diese auf unwahre Weise den Ruf, das Image und die Glaubwürdigkeit des besprochenen Unternehmens beschädigt. Die Online-Veröffentlichung einer Rezension ist ein Ausdruck des Rechts auf Kritik, ein verfassungsrechtlich geschütztes Recht als Ausdruck der freien Meinungsäußerung. Unter Berücksichtigung dessen ist auch die Kritik mit starken oder harschen Ausdrücken rechtmäßig, die unter den Begriff einer polemischen und stark negativen Kritik fallen kann. Die online veröffentlichte und somit an eine große und potenziell unbegrenzte Anzahl von Empfängern gerichtete Rezension geht dann über das Recht auf Meinungsäußerung hinaus und wird mithin unrechtmäßig, wenn sie unwahre Tatsachen berichtet und / oder Ausdrücke verwendet, die unnötig beleidigend und aggressiv gegenüber der Würde und dem Image des rezensierten Unternehmens sind.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Das direkteste Mittel zur Verteidigung ist die Aufforderung an den Webseitenbetreiber zur Entfernung der beanstandeten Bewertung. Die meisten Internetseiten, die zur Veröffentlichung von Bewertungen einladen, haben ein leicht zugängliches System zur Meldung von "Missbrauch". Jeder, der sich durch eine beleidigende oder unwahre Bewertung ungerechtfertigt geschädigt fühlt, kann verlangen, dass diese entfernt wird, so dass ihre Sichtbarkeit sofort beendet wird. Sollte der Seitenbetreiber der Aufforderung nicht nachkommen, kann dies gerichtlich im Wege der Einstweiligen Verfügung nach Art. 700 der Zivilprozessordnung angeordnet werden. Online geäußerte Kritik, die den Ruf und die Glaubwürdigkeit eines Unternehmens grundlos verletzt, verwirklicht überdies den Straftatbestand der üblen Nachrede: Sie kann bei den Behörden angezeigt und strafrechtlich verfolgt werden. Schließlich kann jeder, der sich durch eine falsche oder illegale Bewertung geschädigt fühlt, eine finanzielle Entschädigung verlangen.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Aufgrund des Gewichts von Bewertungen bei der Auswahl von Produkten und beim Konsum ist ein "Bewertungsmarkt" mit positiven Bewertungen für das eigene Unternehmen aber auch negativen Bewertungen von Wettbewerbern entstanden. Die rechtliche Einordnung befindet sich noch in der Diskussion; zivilrechtlich könnte man von unlauterem Wettbewerb sprechen, der den Markt beeinflusst, indem er die Wahrnehmung der Benutzer steuert und mithin eine Schadenersatzpflicht auslöst. Um dem Phänomen Einhalt zu gebieten, bewerten die Gerichte ein solches Verhalten zunehmend auch unter strafrechtlichen Gesichtspunkten als Betrug oder der Vorspiegelung einer anderen Person.

ÖSTERREICH

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Österreich als rechtswidrig einzustufen?

Bewertungen sind rechtswidrig, wenn diese nicht mehr vom Grundrecht auf freie Meinungsäußerung gedeckt sind, sondern darin unwahre bzw rufschädigende Tatsachen behauptet werden bzw ein herabsetzendes, ehrverletzendes Werturteil iSv § 1330 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch enthalten oder ein Straftatbestand (wie zB üble Nachrede gemäß § 111 Strafgesetzbuch) erfüllt wird. Beispiele für Äußerungen auf Bewertungsplattformen oder in Foren, die von Gerichten als Ehrenbeleidigung oder Rufschädigung gewertet wurden, sind „korrupter Trampel", „Der schlechteste Wirt von Österreich – Unfreundlich, Teuer, Null Service, Null Bock" oder „Abhäusler". Weiters können Bewertungen gegen wettbewerbsrechtliche, datenschutzrechtliche und medienrechtliche Bestimmungen verstoßen.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Grundsätzlich hat ein Unternehmen einen Anspruch auf Unterlassung, Beseitigung bzw Löschung, Schadenersatz und Widerruf, wenn in einer Bewertung falsche (rufschädigende) Tatsachen behauptet werden, diese ein ehrenverletzendes Werturteil enthalten oder rechtwidrig von einem Wettbewerber veröffentlicht wurden. In einem ersten Schritt ist es oftmals ratsam diese Ansprüche gegenüber dem Verfasser der Bewertung (sofern bekannt) und/oder den Betreiber der Bewertungsplattform im Rahmen eines Aufforderungsschreibens geltend zu machen. Reagieren diese nicht zufriedenstellend, können diese Ansprüche bei Gericht durch Klage und einem Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung durchgesetzt werden. Zudem können unter anderem strafrechtliche oder datenschutzrechtliche Maßnahmen ergriffen werden. Auch das Gesetzespaket gegen „Hass im Netz", welches am 01. Jänner 2021 in Kraft getreten ist, sieht diverse Maßnahmen zur Bekämpfung von Hass im Netz vor. Demnach kann zB nun auch ein Arbeitgeber einen Anspruch auf Unterlassung und Beseitigung geltend machen, sofern ein Arbeitnehmer durch Behauptungen in einer Bewertung in seinem Ansehen verletzt wird.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Bewertungen, die gegen Entgelt verfasst werden, obwohl überhaupt keine Erfahrungswerte mit den bewerteten Produkten oder Dienstleistungen bestehen, werden als unlauter angesehen. Der Kauf von positiven Fake-Bewertungen durch einen Unternehmer stellt demnach eine Handlung des unlauteren Wettbewerbs dar und verstoßen gegen das UWG. Außerdem muss ein Verfasser von Bewertungen, der seine Bewertungen zwar auf Basis von Erfahrungswerten aber im Austausch gegen einen vermögenswerten Vorteil verfasst, auf den kommerziellen Hintergrund seiner Handlungen hinweisen; ansonsten ist die Bewertung als irreführend iSd UWG anzusehen.

POLEN

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Polen als rechtswidrig einzustufen?

Es ist schwierig, eine klare Grenze zwischen einer Bewertung, die zulässige Kritik darstellt, und einer rechtswidrigen Bewertung zu ziehen. Jeder Fall muss daher individuell beurteilt werden. Nach polnischem Recht ist die Rechtswidrigkeit einer Bewertung im Lichte des StGB (Straftat der üblen Nachrede), des ZGB (Persönlichkeitsrechtsverletzung) und häufig der Bestimmungen des Gesetzes zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs zu beurteilen. Beispielsweise ist die Straftat der üblen Nachrede definiert als ein Verhalten, das darin besteht, eine andere Person (auch eine juristische Person) aufgrund ihres Verhaltens oder ihrer Eigenschaften so in üblen Ruf zu bringen, dass sie in der öffentlichen Meinung herabgewürdigt oder einem z.B. für eine bestimmte Art von Tätigkeit erforderlichen Vertrauensverlust ausgesetzt wird. Eine rechtswidrige Bewertung ist eine unwahre oder beleidigende Bewertung.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Ein Unternehmen, das von rechtswidrigen Bewertungen betroffen ist, kann zivilrechtliche Ansprüche geltend machen, aber auch strafrechtlich vorgehen. Die Straftat der üblen Nachrede wird mit einer Geld- oder Freiheitsstrafe geahndet, z.B. nutzt der Täter Massenmedien (z. B. das Posten von Bewertungen in Internetforen oder sozialen Medien), sieht der Strafenkatalog eine Freiheitsstrafe von bis zu einem Jahr vor. Im Strafverfahren kann das Gericht auch eine Bußzahlung an den Geschädigten oder an einen vom Geschädigten bestimmten sozialen Zweck anordnen. In einem Zivilprozess kann das Unternehmen im Zusammenhang mit der Persönlichkeitsrechtsverletzung (des Rufes) durch die Veröffentlichung einer rechtswidrigen Bewertung die Unterlassung der Handlung, die Beseitigung ihrer Auswirkungen sowie im Falle eines materiellen Schadens die Zahlung von Schadenersatz verlangen. Die Verbreitung falscher oder irreführender Informationen über einen anderen Unternehmer stellt zusätzlich eine Handlung des unlauteren Wettbewerbs dar, die zu zivil- und strafrechtlicher Haftung führt.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Der Kauf von positiven Fake-Bewertungen durch einen Unternehmer stellt eine Handlung des unlauteren Wettbewerbs dar. Die Veröffentlichung von positiven Fake-Bewertungen führt dazu, dass bei einem potenziellen Kunden der irreführende Eindruck entsteht, die Qualität der von einem Unternehmer angebotenen Dienstleistungen oder Waren sei hoch bewertet. Als Folge solcher Handlungen kann der Präsident des Amtes für Wettbewerb und Verbraucherschutz (poln. Abk. UOKiK) gegen den Unternehmer eine Geldstrafe in Höhe von bis zu 10 % des Umsatzes verhängen, der im Geschäftsjahr vor dem Jahr der Verhängung der Strafe erzielt wurde. Der Unternehmer kann auch strafrechtlich zur Verantwortung gezogen werden.

RUMÄNIEN

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Rumänien als rechtswidrig einzustufen?

Es gibt keine expliziten gesetzlichen Regelungen wann eine negative Unternehmensbewertung als rechtswidrig einzustufen ist. Es finden die allgemein geltenden Grundsätze Anwendung wonach Bewertungen die eine strafrechtliche Relevanz aufweisen oder die falsch sowie geeignet sind eine Person oder ein Unternehmen in Verruf zu bringen, bzw. geeignet sind, sich abträglich auf das Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit auszuwirken, wie zum Beispiel im Falle von unwahren Tatsachenbehauptungen oder Schmähungen, verboten sind.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Es können Klagen auf Löschung und Unterlassung von entsprechenden Bewertungen und unter Umständen auch auf Schadenersatz eingebracht werden, für den Fall, dass diese Bewertungen nicht nach entsprechender Aufforderung gelöscht wurden. Ferner kann bei dem Vorliegen von strafrechtlich relevantem Verhalten, eine Strafanzeige bei der zuständigen Ermittlungsbehörde gestellt werden. Es besteht auch die Möglichkeit eine Löschung im Rahmen eines Eilverfahrens zu beantragen, jedoch sind die von den Gerichten gestellten diesbezüglichen Anforderungen in Rumänien sehr hoch und in der Praxis ist die Stattgabe von entsprechenden Eilanträgen, die Ausnahme. Die oben erwähnten Maßnahmen können gegen die Person, die für die Bewertung verantwortlich ist oder gegebenenfalls gegen die Betreiber der Internetplattform bzw. des Bewertungsportals, auf dem die Bewertung gepostet wurde, ergriffen werden.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Es gibt zwar keine expliziten gesetzlichen Regelungen betreffend den Kauf von Fake Bewertungen durch Unternehmen, es gelten jedoch die allgemeinen Grundsätze wonach ein Unternehmen keine irreführenden oder falschen Angaben in dem Internet machen darf. Eigene Fake-Bewertungen die grundsätzlich die Verbesserung des Ansehens des Unternehmens beabsichtigen sind daher unzulässig und können ferner wettbewerbswidrig sein.

In diesem Zusammenhang ist betreffend Online Händler die Ausarbeitung eines Projekts angekündigt worden. Ein wesentlicher Punkt dieses Projekts soll das Verbot von Fake Bewertungen sein. Einen Zeitraum für die Ausarbeitung des oben erwähnten Projekts ist aktuell nicht bekannt.

SPANIEN

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Spanien als rechtswidrig einzustufen?

Die Definition als rechtswidrig im Zusammenhang mit Unternehmensbewertungen im Internet ist schwer zu bewerten, da es keine dedizierte Regulierung dafür gibt. Eine Bewertung ist dann rechtswidrig zu bewerten, sobald diese gegen ein anderes (Grund-)Recht verstößt. Eine Bewertung ist in der Regel eine subjektive Einschätzung eines Produktes und/oder Dienstleistung. Somit ist diese durch das Recht auf Meinungsfreiheit geschützt. Der Konflikt entsteht sobald Meinungsfreiheit des Verfassers und Persönlichkeitsrechte des Bewerteten aneinanderstoßen. Dies muss in der Regel dann aber ein Vergehen nach dem Strafgesetzbuch darstellen (Verleumdung und üble Nachrede).

Anders ist dies, wenn es sich um „erkaufte“ Bewertungen handelt, diese müssen speziell gekennzeichnet werden.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

In einem ersten Schritt ist die Frage zu klären, ob wir es mit einem Sachverhalt zu tun haben, der strafrechtlich relevant sein kann, oder ob wir uns noch im Bereich der Meinungsfreiheit des Kunden befinden.

Die zweite Frage ist, ob wir es mit irreführender, falscher und/oder unlauterer Werbung zu tun haben, bei der für eine positive Bewertung bezahlt wird, somit nicht mehr eine Bewertung darstellt, sondern Werbung, dies anschließend aber nicht als solche gekennzeichnet wird.

Im ersten Fall gibt es keine andere Lösung, als vor Gericht zu gehen und eine Klage einzureichen, was in vielen Fällen nicht erfolgreich ist, da zwei Grundrechte gegenüberstehen und eine Überprüfung eine gewisse Instanz haben muss, um eine Straftat rechfertigen zu können.

Im Hinblick auf irreführende Werbung steigt die Zahl der Beschwerdefälle und der rechtlichen Konsequenzen für Unternehmen, die dies in betrügerischer Weise ausnutzen, in den letzten Jahren deutlich an.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Der Unterschied zwischen Fake-Bewertungen und Werbung ist, dass die erkauften Bewertungen dahingehen markiert werden müssen. Sonst sind diese rechtswidrig und als irreführende Werbung -nach Artikel 5 des Gesetzes 3/1991, Unlauterer Wettbewerb, zu bewerten. Außerdem widerspricht diese Praktik auch dem Gesetz 34/1988, vom 11 November, welches wiederum die Werbung reguliert.

Diese Vergehen können von Mitbewerbern denunziert werden und können empfindliche Strafen mit sich ziehen. Außerdem muss auch beachtet werden, dass die großen Plattformen dies Praktiken in den AGB’s ausdrücklich verbieten. Wie zu Letzt bei Amazon – Aukey geschehen, wurde die chinesische Firma, komplett verbannt.

TÜRKEI

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in der Türkei als rechtswidrig einzustufen?

Grundsätzlich sind gemäß den Bestimmungen zum unlauteren Wettbewerb des türkischen Handelsgesetzes irreführende oder unlautere geschäftliche Handlungen, die das Verhältnis zwischen Anbieter und Verbraucher beeinflussen, rechtswidrig. Eine irreführende oder unlautere geschäftliche Handlung liegt insbesondere dann vor, wenn ein Unternehmen bzw. dessen Marke, Produkte, Preise, Tätigkeiten oder geschäftliche Handlungen durch unwahre, irreführende oder beleidigende Äußerungen verunglimpft wird. D.h. negative Unternehmensbewertungen, die nicht gerechtfertigt, unwahr, irreführend, beleidigend oder verleumderisch sind oder zu einem wettbewerbsrechtlichen Vorteil eines anderen oder Nachteil des betreffenden Unternehmens führen, sind rechtswidrig. Erfolgt die Verunglimpfung vorsätzlich, so macht sich Autor der negativen Unternehmensbewertung außerdem strafbar.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Bei einer negativen Google-Bewertung kann man vorerst versuchen, diese durch Google löschen zu lassen. Wurde die negative Unternehmensbewertung durch ein anderes Medium veröffentlicht, so kann gemäß den Bestimmungen des Pressegesetzes die Richtigstellung oder Löschung verlangt werden, es sei denn, die Löschung würde gegen die Meinungsfreiheit verstoßen. Ist die negative Unternehmensbewertung beispielsweise in einem Internetforum erfolgt, so ist die Löschung nur dieser einen Bewertung i.d.R. nicht möglich, sondern alle anderen Kommentare müssten ebenfalls gelöscht werden. Abgesehen davon können die folgenden Schritte ausgeführt werden, um eine negative Unternehmensbewertung löschen zu lassen.

- Klage wegen unlauteren Wettbewerbs auf Feststellung des Vorliegens unlauteren Wettbewerbs, Löschung der negativen Unternehmensbewertung, Schadenersatz und gegebenenfalls Schmerzensgeld, wenn sich die negative Unternehmensbewertung nachteilig auf das Persönlichkeitsrecht des Antragstellers ausgewirkt hat.
- Antrag an die Kammern für Strafsachen der Amtsgerichte auf Löschung der negativen Unternehmensbewertung bzw. Sperrung des Zugangs zur Bewertung.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Es gibt hierzu bisher keinen Präzedenzfall, auch in der Literatur wurde diese Konstellation bisher nicht bewertet. Aber auch der Erwerb positiver Fake-Bewertungen könnte dann eine unlautere geschäftliche Handlung im Sinne der Bestimmungen zum unlauteren Wettbewerb sein, wenn diese Fake-Bewertung als unlautere Werbung, durch die das Verhältnis zwischen Anbieter und Verbraucher beeinflusst wird oder durch die man sich gegenüber konkurrierenden Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verspricht, angesehen wird.

UNGARN

Wann ist eine negative Unternehmensbewertung in Ungarn als rechtswidrig einzustufen?

Eine negative Bewertung eines Unternehmens kann eine Verletzung des Rechts auf Privatsphäre, einschließlich des Rechts auf Reputation, darstellen. Dieses Persönlichkeitsrecht ist nicht nur natürlichen, sondern auch juristischen Personen gewährt. Als Rufschädigung gilt insbesondere, wenn jemand auf eine andere Person bezogene und diese Person verletzende, falsche Behauptungen macht oder verbreitet oder wahre Tatsachen in einem falschen Licht erscheinen lässt.

Welche Maßnahmen können gegen rechtswidrige Bewertungen ergriffen werden?

Das ungarische BGB listet eine Reihe von objektiven Sanktionen für die Verletzung des Rechts auf Privatsphäre auf, wie z.B. die gerichtliche Feststellung der Verletzung, das Verbot für den Verletzenden, weitere Verletzungen vorzunehmen, oder die Wiederherstellung der Situation vor der Verletzung. Darüber hinaus kann aber auch der Geschädigte, in manchen Fällen das Unternehmen, Schmerzengeld oder Schadenersatz verlangen.

Darf man sich als Unternehmen positive Fake-Bewertungen kaufen?

Wenn jemand eine positive Fake-Bewertung kauft, könnte dies unter gesetzwidriges unlauteres Marktverhalten fallen. In Ungarn bestimmt das Gesetz über unlauteres Marktverhalten, dass es verboten ist, eine Wirtschaftstätigkeit unlauter – insbesondere auf eine die gesetzlichen Interessen der Auftraggeber bzw. Besteller, Käufer, Dienstleistungsnehmer und Nutzer bzw. der Konkurrenten verletzende oder gefährdende Art und Weise oder unter Verstoß gegen die Forderungen der geschäftlichen Ethik – auszuüben.

KONTAKT

China:
Marcel Brinkmann
Marcel.Brinkmann@schindhelm.com

Deutschland:
Karolin Nelles
Karolin.Nelles@schindhelm.com

Sarah Schlösser
Sarah.Schloesser@schindhelm.com

Frankreich:
Maurice Hartmann
Maurice.Hartmann@schindhelm.com

Italien:
Flavia Barbato
Flavia.Barbato@schindhelm.com

Österreich:
Julia Spitzbart
J.Spitzbart@scwp.com

Polen:
Katarzyna Dec
Katarzyna.Dec@sdzlegal.pl

Rumänien:
Mihai Turcu
Mihai.Turcu@schindhelm.com

Spanien:
Klaus Maziul
K.Maziul@schindhelm.com

Türkei:
Senem Güçlüer
Senem.Gucluer@schindhelm.com

Ungarn:
Beatrix Fakó
B.Fako@scwp.hu

Herausgeber, Medieninhaber, Redaktion: Lozano Schindhelm SLP | Conde de Salvatierra 21 | E-46004 Valencia | USt-ID: ESB97548135, eingetragen im Handelsregister Valencia, T. 8034, L. 5327, H. V-101900 | Tel: +34 963 28 77 93 | valencia@schindhelm.com | Lozano Schindhelm SLP ist Mitglied der SCWP Schindhelm Services SE, Allianz europäischer Wirtschaftskanzleien. | Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr und können im Einzelfall die individuelle Beratung nicht ersetzen. Die Haftung der Autoren oder der Herausgeberin ist ausgeschlossen.