

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Autor:</b>           | Dr. Klaus Lodigkeit, LL.M., RA, FA für IT-Recht, FA für gewerblichen Rechtsschutz und FA für Urheber- und Medienrecht, Geprüfter Datenschutzbeauftragter (TÜV) nach DSGVO und BDSG |
| <b>Datum:</b>           | 12.01.2024   |
| <b>Quelle:</b>          | <b>Juris</b>   |
| <b>Normen:</b>          | § 823 BGB, § 1004 BGB, Art 5 GG, § 192 StGB, § 185 StGB ... mehr   |
| <b>Fundstelle:</b>      | AnwZert ITR 1/2024 Anm. 2  |
| <b>Herausgeber:</b>     | Prof. Dr. Dirk Heckmann, Technische Universität München<br>Prof. Dr. Peter Bräutigam, RA und FA für IT-Recht, München  |
| <b>Zitiervorschlag:</b> | Lodigkeit, AnwZert ITR 1/2024 Anm. 2   |

---

## Das Reputationsrecht im Kontext der Digitalisierung (Teil 2)

### A. Einleitung

Das Reputationsrecht hat sich von einem Nischenrecht zu einem Massenrecht entwickelt. Ursprünglich ging es um Literaturkritiken, den öffentlichen Meinungskampf um bedeutende Fragen und zum Teil um Presseartikel. Jetzt geht es auch z.B. um kleine Forenbeiträge oder Bewertungen von Lehrern. Die Regelungen und Rechtsgrundsätze sind aber ähnlich geblieben.

Nachdem im ersten Teil<sup>1</sup> die Entwicklung und Begrifflichkeiten des Reputationsrechts dargestellt wurden, geht es nun um die einzelnen Ansprüche und um Abgrenzungsfragen.

### B. Die Rechtslage

#### I. Ansprüche auf Löschung oder Sperrung gegen den Urheber der Bewertung

Auf einen Eingriff in das Unternehmenspersönlichkeitsrecht kann sich ein Unternehmen berufen, wenn die Behauptungen geeignet sind, das unternehmerische Ansehen in der Öffentlichkeit zu beeinträchtigen. Kritik an ihren Leistungen sowie deren öffentliche Erörterung müssen Unternehmen grundsätzlich jedoch hinnehmen.<sup>2</sup> Für den Erfolg des Anspruchs auf Löschung und Unterlassung einer Bewertung ist daher zunächst von Bedeutung, ob es sich um eine Tatsachenbehauptung handelt oder ob sich die Bewertung inklusive eines Kommentars in einem bloßen Werturteil erschöpft.<sup>3</sup> Der Unterlassungsanspruch ergibt sich aus § 823 BGB i.V.m. § 1004 BGB.

#### II. Die Abwägung zwischen (Unternehmens-)Persönlichkeitsrechten und Meinungsfreiheit

##### 1. Differenzierung zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung

Meinungsäußerungen sind Werturteile, die durch die subjektive Beziehung des sich Äußernden zum Inhalt seiner Aussage geprägt sind, während Tatsachenbehauptungen durch die objektive Beziehung zwischen Äußerung und Wirklichkeit charakterisiert werden.<sup>4</sup> In Bezug auf die Bewertung und Beurteilung einer Erfahrung bspw. eines Kaufverhältnisses durch Nutzer auf Bewertungsportalen gilt, dass vergebene „Gesamtnoten“ in Form von Sternen, Punktzahlen oder anderweitigen Klassifizierungen immer zugleich subjektive Werturteile darstellen. Diese Bewertungen spiegeln den individuellen Grad der Zufriedenheit und die persönliche Überzeugung des jeweiligen Nutzers wider und sind von Natur aus nicht objektiv überprüfbar. Es gibt jedoch Ausnahmen. Negative Sterne-Bewertungen ohne vorherigen geschäftlichen Kontakt sind nach aktueller Rechtsprechung unzulässig.<sup>5</sup> Ebenso wenig ist eine negative Sterne-Bewertung zulässig, wenn diese ohne inhaltlich nachvollziehbare Begründung abgegeben wurde.<sup>6</sup>

Kommentare können hingegen eigenständig angreifbar sein, insbesondere wenn sie relevante Informationen übermitteln. Die Abgrenzung zwischen Meinungsäußerungen und Tatsachenbehauptungen erfolgt hierbei – sofern möglich – anhand der Verifizierbarkeit der Aussage. Eine Tatsachenbehauptung ist im Gegensatz zu einem Werturteil eine objektive Aussage, die auf nachprüfbaren Fakten, Daten oder empirischen Beweisen basiert. Sie kann wahr oder falsch sein, bestätigt oder widerlegt werden. In rechtlicher Hinsicht genießen Meinungsäußerungen oft den Schutz der Meinungsfreiheit, während Tatsachenbehauptungen strengeren Anforderungen unterliegen. Es ist zu beachten, dass die Meinungsfreiheit in vielen Fällen über dem Unternehmenspersönlichkeitsrecht steht, solange es sich um beweisbare Tatsachenbehauptungen oder um Werturteile handelt, welche auch in der Sache von Emotionen geprägt<sup>7</sup> und hart formuliert sein können<sup>8</sup>.

## **2. Grundsätze zur Zulässigkeit von Tatsachenbehauptungen**

Tatsachenbehauptungen finden ihre Grundsätze im objektiven Bezug der Äußerung, also in ihrem Wahrheitsgehalt. Dies bedeutet allerdings nicht, dass jede wahre Tatsachenbehauptung auch zulässig ist. Im Grunde differenziert die Rechtsprechung an dieser Stelle zwischen drei Kategorien:

### **a) Unwahre Tatsachenbehauptungen**

Bewertungen, Kommentare oder andere Äußerungen, deren Tatsachengehalt eindeutig als unwahr eingeordnet werden kann, sind nicht von Art. 5 Abs. 1 GG geschützt und somit unzulässig.<sup>9</sup>

### **b) Bewusst unvollständige Tatsachenbehauptungen**

Wer etwas behauptet und bewusst einen nur unvollständigen Sachverhalt äußert, um seine durch den subjektiven Charakter gebildete Meinung zu stärken, verschweigt die ganze Wahrheit. Folglich könnte sich ein objektiver Dritte nicht ganzheitlich eine eigene Meinung bilden, so dass auch bewusst unvollständige Tatsachenbehauptungen unzulässig sind.<sup>10</sup>

### **c) Eingriff in die Persönlichkeitsrechte**

Auch wahre und vollständige Tatsachenbehauptungen können unzulässig sein, wenn diese in die Persönlichkeitsrechte eines anderen eingreifen. Zu nennen wäre hier § 192 StGB, welcher die Beleidigung trotz Wahrheitsbeweisen unter Strafe stellt. Danach schließt der Beweis der Wahrheit die Bestrafung nach § 185 StGB nicht aus, wenn aus der Tatsachenbehauptung eine Beleidigung hervorgeht. In der Konsequenz gilt es also auch bei wahren und vollständigen Tatsachenbehauptungen eine Abwägung zwischen der Meinungsfreiheit des Äußernden und der Persönlichkeitsrechte des Bewerteten vorzunehmen.

## **3. Begrenzte Angreifbarkeit von Meinungsäußerungen**

Meinungsäußerungen sind aufgrund ihres subjektiven Bezugs des Äußernden zum Inhalt seiner Aussage nicht dem Beweis zugänglich. Meinungen können emotional<sup>11</sup> oder rational, begründet oder unbegründet sein. Ebenso können sie für den Bewerteten positiv oder negativ sein. Meinungen können aber nicht wahr oder unwahr, richtig oder falsch sein. Die Zulässigkeit einer Meinungsäußerung bemisst sich auch nicht daran, ob es nachprüfbare Gründe für das Meinungsbild des Bewertenden gibt.<sup>12</sup> Jeder soll frei sagen können, was er denkt, auch wenn er keine nachprüfbaren Gründe für sein Urteil angibt.<sup>13</sup>

Begrenzt wird die Meinungsfreiheit jedoch durch die Schranken des Art. 5 Abs. 2 GG. Danach kann die Meinungsfreiheit in den Vorschriften der allgemeinen Gesetze, den gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Jugend und in dem Recht der persönlichen Ehre eingeschränkt werden. Eine Abwägung ist aber grundsätzlich erforderlich.<sup>14</sup>

## **III. Die Bedeutung vertraglicher Beziehungen zwischen dem Bewertenden und dem Betroffenen**

## **1. Grundsätzliches**

Eine vertragliche Beziehung zwischen Kritisierenden und Betroffenen kann in gewissen Grenzen zu einer anderen Abwägung zwischen Meinungsfreiheit und Ehrschutz führen. Gemäß § 241 Abs. 2 BGB sind Vertragsparteien verpflichtet, auf die Rechte, Rechtsgüter und Interessen des anderen Teils Rücksicht zu nehmen. Die vertragliche Bindung per se ist zwar, sofern kein Dauerschuldverhältnis oder eine besondere Vertrauensbeziehung in Rede steht, nicht geeignet, der nach Art. 5 Abs. 1 GG geschützten Meinungsfreiheit engere Grenzen zu ziehen. In den Nutzungsverträgen mit den Betreibern der Bewertungsportale verpflichten sich die Mitglieder jedoch regelmäßig dazu, Bewertungen wahrheitsgemäß abzugeben, sachlich zu halten oder zu begründen.<sup>15</sup>

## **2. Sachlichkeit i.S.v. AGB der Bewertungsportale**

Exemplarisch für Bewertungsportale und/oder Plattformen, die eine Bewertungsfunktion anbieten, stehen die AGB bzw. Nutzungsbedingungen von eBay, Google, Amazon und Jameda.

### **a) Sachliche Grundlage der Bewertung**

eBay betont in § 8 seiner AGB zwar, dass Bewertungen nicht überprüft werden und letztlich unzutreffend oder irreführend sein könnten. In Absatz 2 wird jedoch der Nutzer verpflichtet, in den abgegebenen Bewertungen ausschließlich wahrheitsgemäße Angaben zu machen. Die Bewertungen müssen zudem sachlich gehalten sein und dürfen keine Schmähkritik enthalten.<sup>16</sup> Im Grunde sollte diese Art von Geschäftsbedingung jeder Prüfung standhalten.

Der Suchmaschinenanbieter Google eröffnet Kunden die Möglichkeit unter dem Brancheneintrag Rezensionen ihrer Kundenerfahrung zu verfassen und zu veröffentlichen. In „Ihr Nutzungsverhältnis mit Google“ unter dem Absatz „Sie respektieren andere Nutzer“ äußert Google den Wunsch nach einem respektvollen Umfeld, in welchem grundlegende Verhaltensregeln befolgt werden müssen. Hierunter fällt u.a., „dass sich an alle anwendbaren Gesetze gehalten werden sollte, darunter auch Persönlichkeitsrechte. Andere sollen auch nicht durch Verleumdung, Mobbing oder Belästigung etc. missbraucht oder geschädigt werden.“<sup>17</sup> Der verständige Leser von Rezensionen für stationäre Geschäfte innerhalb der Google-Suche erwarte, dass diese auf realen Kundenerfahrungen basieren. Insoweit dürfen nach den Regeln von Google nur Rezensionen abgegeben werden, die auf tatsächlichen realen Kundenerfahrungen vor Ort basieren. In den Nutzungsbedingungen, die Grundlage für eine Bewertung sind, findet sich daher folgender Text: „Posten Sie nur Inhalte, die auf Ihren eigenen Erfahrungen basieren, und stellen Sie nur Fragen, die sich auf die Erfahrungen beziehen, die andere Personen an dem jeweiligen Ort gemacht haben. Maps soll kein Forum für Nutzer sein, die sich zu politischen, sozialen oder persönlichen Themen äußern möchten. Inhalte, die diese Kriterien nicht erfüllen, werden entfernt.“<sup>18</sup> Konkretisiert wird diese Wahrheitspflicht durch das Verbot, irreführende Inhalte zu verbreiten und das Verbot, Informationen und/oder Tatsachen zu verzerren oder auszulassen. Insoweit sind verzerrende, oder mit Auslassungen oder auch negative und nicht nachvollziehbar abwertende und unwahre Rezensionen auf Google unzulässig.

Ebenso betont Amazon in § 7 seiner AGB, dass jegliche Kommunikation den Nutzungsbedingungen von Amazon entspricht, „so lange die Inhalte nicht [...] beleidigend, bedrohend, diffamierend, in die Privatsphäre eindringend oder rechtsverletzend sind [...]“.<sup>19</sup>

Letztlich räumt Jameda der gesamten Thematik einen gesamten Abschnitt unter dem Aspekt der Qualitätssicherung ein. Unter den Überbegriffen „Fairness“, „Authentizität“ und „Nützlichkeit“ und zusätzlich ausgearbeiteten Richtlinien statuiert Jameda die Bedeutung von auf Tatsachen beruhenden Kritiken sowie Sachlichkeit und betont, dass „Beleidigung, Hass-Rede, Hetze, Diffamierung [...] und Respektlosigkeiten jeglicher Art“ nicht toleriert werden. Jameda habe eigene Maßnahmen implementiert, um dieser Art von kritischer Bewertung präventiv keinen Raum zu überlassen.<sup>20</sup>

## **b) Tonfall des Kommentars**

Die Verpflichtung zur sachlichen Bewertung kann ferner auch Einschränkungen hinsichtlich des „Tonfalls“ des Kommentars erfordern. Eine scharfe, schonungslose und ausfällige Kritik ist nach der Rechtsprechung des BGH und des BVerfG im Rahmen der deliktischen Ansprüche stets von der Meinungsfreiheit gedeckt. Dies dürfte dem Maßstab der sachlichen, das heißt nüchternen, zurückhaltenden und weitgehend emotionsfreien Aussage also nicht genügen. Danach soll die Aussage „Reden wie Proleten und verkaufen minderwertige Ware! Einfach Lächerlich“ bereits unzulässig sein.<sup>21</sup> Auch hier streitet der Grundsatz der freien Meinungsäußerung jedoch für einen weiten Bereich der Zulässigkeit. So sollten bei zutreffendem Tatsachekern auch starke Worte noch als sachlich gewertet werden, wie etwa „1,44 Euro Porto, 7,90 Euro Versandkosten – Wucher“ oder „Treiber funktionieren nicht, Porto viel zu hoch, keine Antwort auf Mails, Betrug“. Subjektive Tatsachenbehauptungen wie etwa „enttäuschend“ oder „ich würde hier ganz bestimmt nicht mehr kaufen“, mögen zwar Aussagen über Gefühle enthalten, sind vom Tonfall jedoch nüchtern gehalten und daher gleichfalls noch als sachlich anzuerkennen.

## **3. Ansprüche gegenüber dem Betreiber des Bewertungsportals**

Betroffene, welche die Löschung oder Sperrung eines im Rahmen eines Bewertungsportals abgegebenen Kommentars bzw. einer Bewertung begehren, wenden sich häufig vorrangig an den Betreiber des Bewertungsportals, welcher die aus ihrer Sicht bestehende „Ungerechtigkeit“ richten soll. Die Portalbetreiber sind demgegenüber verständlicherweise wenig daran interessiert, die von ihren Mitgliedern abgegebenen Kommentare auf deren Wahrheitsgehalt bzw. Legitimität hin überprüfen zu müssen. Dennoch sieht der BGH in Bewertungsportalen eine gesellschaftliche Aufgabe<sup>22</sup> und übertrug den Bewertungsportalen als Host-Provider gewisse Pflichten.

### **a) Schutzpflichten aus dem Nutzungsvertrag**

Plattformbetreiber und Mitglied sind sich auf Basis eines Rahmenvertrags über die Nutzung des Online-Portals zur gegenseitigen Rücksichtnahme gemäß § 241 Abs. 2 BGB verpflichtet. Die Schutzpflicht, nicht zu einer Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts ihrer Vertragspartner beizutragen, wird von den Diensteanbietern regelmäßig genauer definiert, indem eine Überprüfung der Bewertung auf genau definierte Konstellationen beschränkt wird. Derartige Klauseln dürften einer AGB-rechtlichen Kontrolle standhalten, sofern eine Sperrung durch den Portalbetreiber zumindest bei offensichtlich beleidigenden Äußerungen sowie bei die Intimsphäre betreffenden Behauptungen erfolgt.<sup>23</sup> Dass eine Sperrung auch dann zu erfolgen hat, wenn der Urheber der Bewertung durch eine rechtskräftige Entscheidung zur Unterlassung verpflichtet wurde, versteht sich von selbst.

### **b) Allgemeine Störerhaftung**

Ob und, wenn ja, ab wann ein Bewertungsportal für Inhalte verantwortlich sein könnte, die ein Nutzer auf jenem Portal veröffentlicht, war lange Zeit fraglich. Mit der Entscheidung des BGH, einen Portalbetreiber als Hostprovider<sup>24</sup> einzustufen – diese Unternehmen halten für Dritte die erforderliche Infrastruktur im Internet bereit, um u.a. Webpräsenzen, aber auch den Online-Handel zu ermöglichen<sup>25</sup> – ergaben sich folglich Antworten:

#### **(1) Keine generelle Prüfpflicht für Bewertungsportale**

Plattformbetreiber (= Diensteanbieter) sind gemäß § 10 TMG für fremde Informationen, die sie für einen Nutzer speichern, nicht verantwortlich. Den Betreibern einer Suchmaschine sowie Plattformbetreiber treffen im Grunde erst dann spezifische Verhaltenspflichten, wenn sie durch einen konkreten Hinweis Kenntnis von einer offensichtlichen und auf den ersten Blick klar erkennbaren Rechtsverletzung erlangt haben.<sup>26</sup> Nach Kenntniserlangung haben die Plattformbetreiber unverzüglich – innerhalb von bis zu zwei Wochen – ihren Prüfpflichten nachzukommen.<sup>27</sup>

## **(2) Moderationspflichten**

Plattformbetreiber haften grundsätzlich erst ab Kenntnis von einer Rechtsverletzung. Sie müssen in diesem Zusammenhang auch nicht die Identität des Bewertenden preisgeben. In einem Konfliktfall ist es jedoch ihre Aufgabe, die Auseinandersetzung zwischen dem Bewertenden und dem bewerteten Unternehmen aktiv und sorgfältig zu moderieren. Sollte sich herausstellen, dass es sich um eine nicht zulässige Meinungsäußerung handelt, so ist der Plattformbetreiber dazu angehalten, den entsprechenden Eintrag zu entfernen. Wird dem nicht pflichtgemäß nachgekommen, haftet das Portal selbst.<sup>28</sup>

### **C. Auswirkungen für die Praxis**

Dass Unternehmen immer mal wieder eine negative Bewertung erhalten, die auf unwahren Tatsachenbehauptungen und/oder auf einer Schmähkritik basieren, ist mittlerweile bis zur obersten gerichtlichen Instanz durchgedrungen. Die Gerichte haben sich über die Jahre hinweg mit dem Fortschritt der Digitalisierung auseinandersetzen müssen, dabei diese neue Rechtsprechung fortentwickelt und teilweise wegweisende Entscheidungen getroffen, die uns heute helfen. Nicht nur sind mittlerweile die Verhältnisse unter den Beteiligten mehr oder weniger von der Rechtsprechung geregelt, auch die Beteiligten selbst sind sich immer mehr ihres Handelns bewusst und können zum Teil zwischen Erlaubtem und Verbotenem selbst differenzieren. Zudem hat z.B. Google seine Bedingungen immer wieder nachgeschärft, so dass Boykottaufrufe oder geschäftliche Vernichtungen durch Konkurrenten über das Rezensionstool abgenommen haben. Allerdings ist dies weiterhin noch vorzufinden, da die Rechtsprechung oftmals doch schwerfällig reagiert und die Meinungsfreiheit manches Mal sehr weit auslegt.

Auch wenn jeder Fall unterschiedlich wiegt und es nicht immer eindeutig zu erkennen ist, ob es sich bei Kommentaren und/oder Bewertungen um eine zulässige Meinungsäußerung handelt, so ergeben sich oftmals Möglichkeiten, die Reputation einer Unternehmung durch zivilrechtliche Maßnahmen wieder herzustellen.

### **D. Literaturempfehlungen**

Paschke in: Heckmann/Paschke, jurisPK-Internetrecht, 7. Aufl., Kap. 4.1.

- 1) Lodigkeit, AnwZert ITR 24/2023 Anm. 2.
- 2) BGH, Urt. v. 14.01.2020 - VI ZR 496/18.
- 3) Vgl. Janal, NJW 2006, 870.
- 4) St. Rspr.; Vgl. BGH, Urt. v. 16.01.2018 - VI ZR 498/16 - VersR 2018, 492 Rn. 35 m.w.N.
- 5) OLG Köln, Teilurt. v. 23.12.2022 - 6 U 83/22.
- 6) OLG München, Urt. v. 28.10.2014 - 18 U 1022/14 Pre Rn. 16.
- 7) BGH, Urt. v. 28.09.2022 - VIII ZR 319/20.
- 8) OLG Schleswig, Urt. v. 16.02.2022 - 9 U 134/21.
- 9) LG Köln, Urt. v. 15.03.2017 - 28 O 324/16.
- 10) LG Frankfurt, Urt. v. 02.09.2020 - 2-34 O 48/20.
- 11) BGH, Urt. v. 28.09.2022 - VIII ZR 319/20.
- 12) Vgl. BGH, Urt. v. 14.01.2020 - VI ZR 497/18.
- 13) Vgl. BVerfG, Beschl. v. 22.06.1982 - 1 BvR 1376/79 - BVerfGE 61, 1, 7; BVerfG, Beschl. v. 11.05.1976 - 1 BvR 163/72 - BVerfGE 42, 163, 171; BGH, Urt. v. 14.01.2020 - VI ZR 497/18.
- 14) Vgl. BVerfG, Urt. v. 15.01.1958 - 1 BvR 400/51 - Lüth; BVerfG, Beschl. v. 05.03.2015 - 1 BvR 3362/14.
- 15) Kastner, NJW 1995, 822.
- 16) eBay AGB v. 07.09.2023, § 8 Bewertungen, abrufbar unter: <https://www.ebay.de/help/policies/member-behavior-policies/allgemeine-geschftsbedingungen-fr-die-nutzung-der-deutschen-ebaydienste?id=4259#%C2%A78%20Bewertungen>, zuletzt abgerufen am 05.01.2024.
- 17) Vgl. Google Nutzungsbedingungen v. 07.09.2023, Abschnitt: „Sie respektieren andere Nutzer“, abrufbar unter: <https://policies.google.com/terms?hl=de>, zuletzt abgerufen am 05.01.2024.
- 18) Vgl. Google Nutzungsbedingungen v. 07.09.2023, abrufbar unter <https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114>, zuletzt abgerufen am 05.01.2024.
- 19) Amazon AGB v. 07.09.2023, § 7 Rezensionen, Kommentare, Kommunikation und andere Inhalte, abrufbar unter: <https://www.amazon.de/gp/help/customer/display.html?nodeId=GLSBYFE9MG-KKQXXM>, zuletzt abgerufen am 05.01.2024.

- 20) Jameda Nutzungsrichtlinien v. 07.09.2023, Richtlinien zur Qualitätssicherung von Bewertungen, abrufbar unter: <https://bewertungen.jameda.de/>, zuletzt abgerufen am 05.01.2024.
- 21) AG Köln, Beschl. v. 15.03.2005 - 119 C 110/05 (nicht veröffentlicht).
- 22) BGH, Urt. v. 14.01.2020 - VI ZR 495/18 - VersR 2020, 485 Rn. 46; BGH, Urt. v. 01.03.2016 - VI ZR 34/15 - BGHZ 209, 139 Rn. 40; BGH, Urt. v. 20.02.2020 - I ZR 193/18 - NJW 2020, 1520 Rn. 37, BGH, Urt. v. 23.09.2014 - VI ZR 358/13 - BGHZ 202, 242 Rn. 39.
- 23) Vgl. LG Köln, Urt. v. 04.05.2005 - 9 S 17/05.
- 24) Vgl. BGH, Urt. v. 25.10.2011 - VI ZR 93/10.
- 25) Paschke in: Heckmann/Paschke, jurisPK-Internetrecht, 7. Aufl., Kap. 4.1 (Stand: 05.09.2023).
- 26) BGH, Urt. v. 09.08.2022 - VI ZR 1244/20 - NJW 2022, 3072, 3074; BGH, Urt. v. 27.02.2018 - VI ZR 489/16 Rn. 15 ff. - WRP 2018, 694.
- 27) LG Köln, Beschl. v. 31.08.2020 - 28 O 279/20.
- 28) BGH, Urt. v. 01.03.2016 - VI ZR 34/15 - BGHZ 209, 139 Rn. 23.