

## Negative Kundenbewertungen – Muss ich mir alles gefallen lassen?

Ein Gastbeitrag von Yvonne Bachmann, Rechtsanwältin des Händlerbunds

Vertrauen lässt sich durch die Anonymität des Internets schwerer aufbauen als im persönlichen Gespräch. Vor allem gegenüber Online-Kunden sind Bewertungen und Referenzen ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Studien zeigen, dass die Mehrzahl der User sich zuerst informieren und Produkt- und Händlerbewertungen lesen, um ihre Kaufentscheidung zu treffen. Umso mehr stören negative Kundenbewertungen und böse Kommentare auf der eigenen Webseite. Muss man sich alles gefallen lassen oder gehen manche Kommentare zu weit? Rechtsanwältin Yvonne Bachmann verrät die rechtlichen Möglichkeiten, die Betroffene bei Negativbewertungen haben.



## Kundenbewertungen – Fluch und Segen zugleich

Meist sind Bewertungen sehr transparent, da sie nur schwer vom Händler manipuliert oder gelöscht werden können. Solange die Bewertungen positiv ausfallen, sind sie ein zusätzliches Marketing-Tool und schaffen einen großen Mehrwert für den Verkäufer. Jedoch haben einige Kunden ihre eigene Definition von "ehrlicher Meinung" und sie bewerten unfair oder werden beleidigend. Kundenbewertungen sind Fluch und Segen zugleich. Die Retouren-Studie des Händlerbundes zeigt: Negativbewertungen, die als reines Druckmittel gegen Händler angewandt werden, sind für Händler eine der größten Herausforderungen. Was kann ich gegen negative Kommentare tun und was ist rechtlich erlaubt?

## Rechtliche Unterscheidung von Negativkommentaren

Bevor Betroffene gegen negative Kundenbewertungen vorgehen, muss zunächst geprüft werden, welche Form der Kritik vorliegt. Bewertungen sind im juristischen Sinne entweder Tatsachenbehauptungen oder Werturteile. Die Definition variiert von Fall zu Fall. Entsprechend ihres Inhalts werden sie folgendermaßen unterschieden:

### Tatsachenbehauptung

Eine Tatsachenbehauptung bezieht sich auf objektive Umstände in der Wirklichkeit, die auch durch Urkunden, Zeugen oder Sachverständige bestätigt oder widerlegt werden können. Sobald belegbar ist, dass die Behauptung nicht den Tatsachen entspricht, kann gegen diese rechtlich vorgegangen werden. Beispiele für Tatsachenbehauptungen sind: „...das Geschäft ist nur an zwei Tagen der Woche geöffnet...“ oder „...der Kaufpreis wurde nicht erstattet...“. Stellt der Kunde nachweislich unwahre Tatsachenbehauptungen auf, hat der Verkäufer einen gesetzlichen Anspruch auf Beseitigung und Unterlassung. Dieser kann die Entfernung des Kommentars beim Anbieter des Kundenbewertungssystems beantragen oder seinen Anspruch gerichtlich geltend machen.



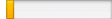
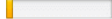
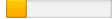
### Werturteil

Handelt es sich bei Kundenbewertungen um subjektive Meinungsäußerungen, sind diese wegen des Rechts auf freie Meinungsäußerung rechtlich nur begrenzt angreifbar. Gegen ein Werturteil können Betroffene nur schwer rechtlich vorgehen. Ein Anspruch auf Beseitigung besteht in der Regel nur dann, wenn es sich um eine Beleidigung handelt. Beispiele für Werturteile sind Aussagen wie: „...Ware sieht billig aus...“ oder „...unfreundlicher Verkäufer...“. Diese Kommentare kann der Verkäufer nicht entfernen lassen, selbst dann nicht, wenn das Werturteil zugespitzt oder scharf formuliert ist, wie beispielsweise

die Aussage: „...unverschämter Service, nie wieder.“ oder „...Vorsicht! Böse Abzocke...“. Auch polemische Werturteile fallen im rechtlichen Sinne unter die Meinungsfreiheit des Kunden und sind nicht anfechtbar.

### Kundenrezensionen

★★★★☆ 205  
3.8 von 5 Sternen

5 Sterne  108  
4 Sterne  31  
3 Sterne  14  
2 Sterne  12  
1 Stern  40

Sagen Sie Ihre Meinung zu diesem Artikel

[Kundenrezension verfassen >](#)

[Alle 205 Kundenrezensionen anzeigen >](#)

### Top-Kundenrezensionen

★★★★☆ **Top Gerät!**

Von [TD\\_63](#) am 28. Juni 2017

Farbe: Matt Schwarz | Größe: 32 GB | **Verifizierter Kauf**

Perfekte Balance zwischen der Größe und dem Gewicht. Ich nutze es beruflich und privat - es funktioniert einfach. Der Unterschied zwischen dem Iphone 6 und dem Iphone 7 ist nicht wirklich groß und deshalb unter Berücksichtigung des hohen Preises kein großes Upgrade. Deshalb von mir nur 4 Sterne. Aber trotzdem ist es ein Topgerät!

[Kommentar](#) | 3 Personen fanden diese Informationen hilfreich. War diese Rezension für Sie hilfreich?   [Missbrauch melden](#)

★★★★★ **Ich bin geappelt :)**

Von [Patatoy](#) am 27. Juni 2017

Farbe: Matt Schwarz | Größe: 128 GB | **Verifizierter Kauf**

Mein erstes iPhone und nach anfänglichen Herantasten muss ich sagen ist das 7 optimal und handlich zugleich!:) Einstellung ist kein Problem und wenn man sich ein paar Minuten bzw. eine Stunde mit beschäftigt, dann hat man ein gut funktionierendes Smartphone. Bin sehr zufrieden!

[Kommentar](#) | Eine Person fand diese Informationen hilfreich. War diese Rezension für Sie hilfreich?   [Missbrauch melden](#)

★★★★★ **Immer wieder gerne**

Von [Melike](#) am 1. Juli 2017

Farbe: Rose Gold | Größe: 32 GB | **Verifizierter Kauf**

obwohl es aus dem Ausland kommt war alles einwandfrei ich bin sehr zufrieden und kann den Verkäufer weiter empfehlen das iPhone war original verpackt und ist auch ein originales. der Versand war schneller wie angegeben

[Kommentar](#) | Eine Person fand diese Informationen hilfreich. War diese Rezension für Sie hilfreich?   [Missbrauch melden](#)

★★★★★ **Tolles Phone von Apple**

Von [Anonym](#) am 26. Juni 2017

Farbe: Silber | Größe: 32 GB | **Verifizierter Kauf**

Super Qualität, wie von Apple gewohnt. Ich finde die Kamera des iPhone 7 besonders toll, die Bilder werden wunderschön. Auch sonst bin ich begeistert, wie immer! Klare Kaufempfehlung.

[Kommentar](#) | Eine Person fand diese Informationen hilfreich. War diese Rezension für Sie hilfreich?   [Missbrauch melden](#)

Auf größeren E-Commerce Plattformen haben viele Produkte oft hunderte Kundenbewertungen, welche die Kaufentscheidungen beeinflussen.

## Pauschalbehauptung

Tatsachenbehauptungen, die einen starken subjektiven Einschlag enthalten, gelten unter juristischen Aspekten als sogenannte Pauschalbehauptungen und werden in der Regel wie Werturteile behandelt. Die Bewertung mit den Kommentaren „Ramschladen“ oder „schlechtes Angebot“ fallen unter die Definition der Pauschalbehauptung. Die Grenzen zwischen Äußerungen, die als Werturteil oder Pauschalbehauptung gelten, sind fließend und lassen sich nicht in jedem Fall eindeutig definieren. Eine Verschärfte Form der Meinungsäußerung stellt jedoch die sogenannte „Schmähekritik“ dar.

## Schmähekritik

Diese Form der Meinungsäußerung zielt darauf ab, die Person des Verkäufers zu diffamieren, herabzusetzen und zu beleidigen. Beleidigung und Beschimpfungen des Verkäufers wie „Idiot“ oder „Betrüger“ fallen demnach unter die Definition der Schmähekritik. Ein Anspruch auf Beseitigung besteht in der Regel nur dann, wenn es sich tatsächlich um eine Beleidigung handelt. In diesem Fall können Kommentare oder Bewertungen aus strafrechtlicher Hinsicht angezeigt werden. Wenn sie bewusst beleidigend oder falsch formuliert wurden, besteht die Möglichkeit, den Verfasser wegen Beleidigung bzw. übler Nachrede oder Verleumdung strafrechtlich zu verfolgen.

## Gerichtsentscheidungen aus der Praxis

Die Entscheidung darüber, ob eine Bewertung gelöscht werden kann, beruht auf Feinheiten in der Formulierung. Die Grenzen zwischen den erwähnten Bewertungsarten sind fließen. Beispiele aus der Praxis zeigen, wie undurchsichtig die Rechtsprechung in diesem Bereich ausfallen kann.

Praxisbeispiel „Miserabel“: Die Kundin hatte Softwareartikel gekauft und wandte sich mit einer Rückfrage (angeblich) mehrmals erfolglos an den Händler. Schließlich gab sie folgende Bewertung ab: „1 von 5: Miserabler Service von X Computersysteme, Kundenfreundlich ist anders!“ Das Gericht stellte fest, dass es sich bei der Aussage „miserabler Service“ nicht um eine Tatsachenbehauptung, sondern um eine Meinungsäußerung handelt. Ob der Service schlecht sei, weil der Shopbetreiber nicht erreichbar gewesen sei, stelle eine pauschale Meinungsäußerung dar. Das Gericht sah in der Bewertung noch keine Überschreitung der Grenze zur Schmähung, weil hier lediglich eine sachliche Kritik vorliege und noch keine gezielte Herabwürdigung. Fazit: Die Bewertung war zulässig.

Praxisbeispiel „Vorsicht“: Ein Kunde kaufte Steuergeräte, die aufgrund eines Herstellungsfehlers defekt

waren. Die Bewertung lautete: "VORSICHT!!!! beide Steuergeräte defekt Vorsicht lieber woanders kaufen!". Das Gericht entschied, ein Käufer dürfe zwar niederschreiben, wenn die Ware tatsächlich defekt sei. Hier verknüpfe der Beklagte jedoch seine zulässige Meinungsäußerung mit einer Warnung ("Vorsicht"). Dies erwecke den Anschein, der Verkäufer habe absichtlich schadhafte Artikel geliefert und einen Umtausch verweigert, was nicht der Fall gewesen war. Damit sei insgesamt eine unzulässige Äußerung anzunehmen. Fazit: Die Bewertung war nicht zulässig.

## Strategisch gegen negative Kundenbewertungen vorgehen

Im ersten Schritt ist es für den Online-Händler empfehlenswert, sich im Zuge einer negativen Bewertung mit dem Kunden in Verbindung zu setzen und die Angelegenheit persönlich mit ihm zu klären. Auch wenn Frust und Ärger überwiegen, ist eine direkte Kontaktaufnahme die richtige Lösung. Im besten Fall kann das Missverständnis geklärt werden und der Käufer revidiert seine Bewertung im Anschluss.

Der Händlerbund rät, sich bei ungerechtfertigten Bewertungen an den Betreiber des Bewertungsportals bzw. die Verkaufsplattform zu wenden. Nachdem der Sachverhalt dargelegt und bestenfalls mit Bildschirmfotos belegt wurde, können Betroffene um Löschung der Bewertung bitten. Dabei ist es wichtig zu reflektieren, dass nicht jede schlechte Bewertung auch unrechtmäßig erfolgte. Schließlich liegt der große Vorteil von Bewertungssystemen in der transparenten und authentischen Darstellung von Angebot und Service. Der Online-Händler sollte jeden Negativkommentar auch als Chance für Verbesserung des eigenen Angebotes sehen. Eine Löschung durch den Administrator des Bewertungsportals ist nicht die Regel.

Im zweiten Schritt steht es jedem offen, auch rechtlich gegen die negative Bewertung vorzugehen. Den Beweis, dass die Behauptung des Kunden im Rahmen der Negativbewertung nicht der Wahrheit entspricht, muss der Verkäufer erbringen. Eine Möglichkeit, gegen beleidigende Bewertungen vorzugehen, kann eine Strafanzeige bei der Polizei sein. Wer sich dafür entscheidet, vor Gericht zu ziehen, muss zunächst mit hohen Kosten rechnen. In Deutschland sind Gerichtsverfahren zudem sehr langwierig und können sich über Jahre hinziehen. Viele Kanzleien bieten deshalb eine rechtliche Prüfung an und beraten die Betroffenen im Vorfeld über die Erfolgsaussichten einer Klage.

## Über die Autorin



Yvonne Bachmann ist seit 2013 als Rechtsanwältin für den Händlerbund tätig. Dort berät sie Online-Händler in Rechtsfragen und berichtet auf dem Infoportal OnlinehändlerNews regelmäßig zu Rechtsthemen, welche die E-Commerce-Branche bewegen. Außerdem ist sie eine bundesweit gefragte Referentin, Interviewpartnerin und Gastautorin.

Titelbild © wsf-f / Fotolia

Bild © stockpics / Fotolia