

Checkliste:

Löschung von negativen Bewertungen mit unwahren Tatsachenbehauptungen

Wurde eine negative Bewertung abgegeben, stellt sich für betroffen Unternehmen die Frage: Kann ich die negative Bewertung im Internet löschen lassen?

Die Frage ist insbesondere deshalb von erheblicher Bedeutung, weil negative Bewertungen die Reputation und das Image erheblich schädigen können. Grundsätzlich sollen Bewertungsportale eine Plattform bieten, auf der Kunden ihre Erfahrungen veröffentlichen können und hierdurch andere Kunden an ihren Eindrücken teilhaben lassen können. Diese Plattformen werden aber nicht selten von Mitbewerbern ausgenutzt um die Konkurrenz gezielt schlecht zu machen und deren Ruf zu schädigen, etwa durch Fake-Bewertungen.

Handelt es sich bei der negativen Bewertung um eine reine Meinungsäußerung, muss diese grundsätzlich bis zur Grenze der Schmähekritik hingenommen werden. In diesen Fällen empfiehlt sich ein sachlicher Umgang mit derartigen Bewertungen, etwa in Form von neutralen Antworten.

Enthält die Bewertung demgegenüber (auch) unwahre Tatsachenbehauptungen kann gegen die Plattform- und/ oder Blogbetreiber rechtlich wie folgt vorgegangen werden:

1. Betroffene Unternehmen sollten dem Plattform- und/ oder Blogbetreiber unter Darstellung des konkreten Sachverhalts die Rechtsverletzung anzeigen;
2. Der Plattform- und/ oder Blogbetreiber muss auf diese Mitteilung immer dann tätig werden, sofern diese konkret genug ist. Das heißt, der Plattform- und/ oder Blogbetreiber muss anhand der Sachverhaltsdarstellung des betroffenen Unternehmens in der Lage sein ohne eingehende tatsächliche und rechtliche Prüfung feststellen kann, ob die behauptete Rechtsverletzung zutreffend ist oder nicht;
3. Wird die Rechtsverletzung durch den Plattform- und/ oder Blogbetreiber anhand der Sachverhaltsschilderung bejaht, hat er diese an den Verfasser der negativen Bewertung mit der Aufforderung zur Stellungnahme weiterzuleiten;
4. Bezieht der Verfasser binnen angemessener Frist hierzu keine Stellung, ist die Bewertung ganz oder teilweise hinsichtlich der gerügten Stellen zu löschen;
5. Bezieht der Verfasser Stellung und weist er hierbei nach, dass seine Bewertung zutreffend und die Beanstandung des betroffenen Unternehmens unzutreffend ist, muss der Plattform- und/ oder Blogbetreiber dies dem betroffenen Unternehmen zuleiten und ggf. fehlende Nachweise nachfordern, aus denen sich die behauptete Rechtsverletzung ergibt;

Fortsetzung auf Seite 2

6. Kommt das betroffene Unternehmen dieser Aufforderung nicht oder nicht rechtzeitig nach, muss der Plattform- und/ oder Blogbetreiber die negative Bewertung *nicht* löschen;
7. Ergibt sich aus der (ergänzenden) Stellungnahme des betroffenen Unternehmens hingegen die Berechtigung des Löschungsbegehrens, muss der Plattform- und/ oder Blogbetreiber die negative Bewertung löschen.