

Wie sich Vermittler gegen Fake-Urteile wehren können

Das World Wide Web bietet Verbrauchern die Möglichkeit, sich über die Qualität von Dienstleistungen zu informieren. Auch Makler werden dort beurteilt. Dabei ist das Feedback von Kunden nicht immer objektiv. Gegen ungerechtfertigte Kritik lässt sich vorgehen.

Bewertungsportale sind aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Bewertet werden Waren und Dienstleistungen aller Art und damit auch Versicherungsvermittler. Ein Blick in Google, Facebook, Derfairsicherungsladen.de oder Who-finance.de genügt. Für den Verbraucher zählen zunächst Aktualität und jederzeit kostenlos abrufbare Bewertungen anderer Verbraucher, die die Leistung bereits in Anspruch genommen haben. Kundenkritik erscheint glaubwürdiger als jede Art von Eigenwerbung. Dabei neigt der Verbraucher instinktiv zu der Annahme, eine

Vielzahl subjektiver Einzelbewertungen gebe ein objektives Gesamtbild ab. Generiert der Portalbetreiber Durchschnittsnoten, kommt zusätzlich eine beim Verbraucher latent vorhandene Zahlengläubigkeit hinzu. Unbestritten dienen Portale der Information der Verbraucher und erhöhen damit die Markttransparenz.

Auf vollständige Löschung besteht kein Anspruch

Für Vermittler sind die Plattformen Fluch und Segen zugleich: Wer von seinen Kunden gut bewertet wird, erfreut sich unerwarteter Gratiswerbung und kann hierauf verweisen. Wer schlecht bewertet wird, muss mit weniger Neukunden und Umsatzrückgängen rechnen. Wie die Bewertungen zustande gekommen sind, ob sie inhaltlich richtig oder vonseiten des Kritikers oder des Bewerteten selbst beziehungsweise seines Strohmanns erfunden sind, ist für den Verbraucher nicht ersichtlich. Für den Makler stellt sich die Frage, wann und wie sich gegen geschäftsschädigende Kritik vorgehen lässt.

Zu den gefestigten Grundlagen des Medienrechts gehört, dass derjenige, der seine Leistungen öffentlich anbietet, sich der öffentlichen Kritik seiner Leistung stellen muss. Auch betrifft Gewerbekritik nur die berufliche Tätigkeit des Bewerteten und damit die am wenigsten geschützte Sozialsphäre. Daher besteht

grundsätzlich kein Anspruch auf Löschung sämtlicher Bewertungen. Die ungefragte Zwangsmitgliedschaft in einem Bewertungsportal wird von der Rechtsprechung akzeptiert.

Der schlecht bewertete Vermittler hat daher allenfalls Ansprüche auf Unterlassung konkreter Äußerungen. Einfach ist die Rechtslage bei Fake-Bewertungen: Sie sind immer und insgesamt unzulässig. Wer sie selbst verfasst oder in Auftrag gibt, handelt unlauter. Eindeutig ist die Rechtslage auch bei Tatsachenbehauptungen, zum Beispiel Öffnungszeiten oder der Anzahl der Mitarbeiter. Tatsachenbehauptungen müssen stets korrekt sein.

Anonyme Kritik ist auch eine geschützte Meinung

Kritik in Bewertungsportalen ist dagegen regelmäßig als Meinungsäußerung zu qualifizieren. Da das Grundgesetz die freie Meinungsäußerung schützt, ist diese nur unzulässig, wenn es sich um Beleidigungen und Diffamierungen handelt. Nach einer rechtlichen Prüfung werden im Ergebnis die meisten Bewertungen eine zulässige Meinungsäußerung darstellen, insbesondere bei Vergabe von Schulnoten, Durchschnittsnoten oder Sternchen.

Bei der Anspruchsdurchsetzung steht der Vermittler vor dem Problem, dass der Kritiker seine Äußerungen in der Regel

Kompakt

- Fake-Bewertungen und unwahre Tatsachenbehauptungen sind stets unzulässig.
- Meinungsäußerungen in Form von Beleidigungen und Schmähkritik sind ungesetzlich.
- Ist der Kritiker anonym, muss der Bewertete den Portalbetreiber auf die Rechtsverletzung hinweisen, wodurch das Notice-and-Action-Verfahren einsetzt.
- Gibt der Verfasser keine Stellungnahme ab, ist die Kritik, ob berechtigt oder unberechtigt, zu löschen.



© zakokor/Getty Images/Stock

anonym abgibt und mangels Kenntnis von Namen und Adresse nicht in Anspruch genommen werden kann. Nach der Rechtsprechung steht dem Bewerteten kein Auskunftsanspruch gegen den Portalbetreiber zu, weil dieser ohne Einwilligung des Kritikers nicht zur Herausgabe von dessen Anmeldedaten befugt ist. Die anonyme Meinung wird also wie die offene Meinung geschützt.

Notice-and-Action-Verfahren wirkt vermittelnd

Daher bleibt dem Vermittler nur der Weg, den Portalbetreiber in Anspruch zu nehmen. In diesem Verhältnis stellt sich das Problem, dass der Plattformbetreiber keine eigenen Behauptungen aufstellt und sich fremde Kritik grundsätzlich auch nicht zu eigen macht. Das wäre nur dann anders, wenn er seine Rolle als neutraler Vermittler verlässt und eine aktive Rolle einnimmt, indem er die fremden Äußerungen inhaltlich-redaktionell aufbereitet, ihren Wahrheitsgehalt überprüft oder eigenmächtig und ohne Rücksprache mit dem Kritiker Änderungen vornimmt.

Der Portalbetreiber kann aber als mitteilbarer Störer in Anspruch genommen werden, weil er die technischen Möglich-

keiten für die Verbreitung einer rechtsverletzenden Kritik schafft. Daher hat die Rechtsprechung ein qualifiziertes Notice-and-Action-Verfahren entwickelt. Ausgangspunkt ist, dass der Plattformbetreiber nicht verpflichtet ist, die von Kritikern eingestellten Beiträge vor Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen. Das kann er auch gar nicht. Tätig werden muss er erst dann, wenn er vom Bewerteten über eine Rechtsverletzung informiert wird. In diesem Fall ist der Portalbetreiber verpflichtet, die Beanstandung an den Kritiker weiterzuleiten und diesen zu einer Stellungnahme innerhalb angemessener Frist aufzufordern. Bleibt die Rückmeldung aus, ist der beanstandete Eintrag zu löschen. Bestreitet der Kritiker substantiiert die Berechtigung der Beanstandung, ist der Portalbetreiber grundsätzlich gehalten, dem Bewerteten dies anonymisiert mitzuteilen. Gegebenenfalls sind Nachweise zu verlangen, aus denen sich die behauptete Rechtsverletzung ergibt. Dann ist wieder der Bewertete gefordert: Bleibt seine Stellungnahme aus oder legt er die vom Portalbetreiber geforderten Nachweise nicht vor, ist eine weitere Prüfung nicht veranlasst und der Eintrag

bleibt bestehen. Ergibt sich dagegen aus der Stellungnahme des Bewerteten oder den vorgelegten Nachweisen unter Berücksichtigung einer etwaigen Äußerung des Kritikers eine Rechtsverletzung, ist der beanstandete Eintrag zu löschen. Der Portalbetreiber agiert in diesem Pingpong-Spiel wie ein neutraler Schiedsrichter zwischen den widerstreitenden Positionen.

Wichtig zu wissen ist, dass die meisten Kritiker nach Zuleitung einer Beanstandung nicht mehr reagieren, so dass die Bewertung in der Regel gelöscht wird, auch wenn sie inhaltlich berechtigt war beziehungsweise einer gerichtlichen Überprüfung standgehalten hätte. Es empfiehlt sich für Versicherungsvermittler also immer, die digitale Repräsentation und Bewertungen in Portalen regelmäßig zu überwachen und das dargestellte Verfahren selbst oder über einen Anwalt einzuleiten. ■



Autor: Ulrich Franz ist Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz sowie für Urheber- und Medienrecht.