

# BEWERTUNGS- PLATTFORMEN:

MEINE RECHTE GEGEN  
NEGATIVE BEWERTUNGEN  
IM NETZ

**IHR ANSPRECHPARTNER  
FÜR IHRE GUTE  
ONLINE-REPUTATION**

Sebastian Laoutoumai,  
Rechtsanwalt und  
Fachanwalt für IT-Recht  
Telefon: 0211 860 493 0  
E-Mail: [laoutoumai@loeffel-abrar.com](mailto:laoutoumai@loeffel-abrar.com)



# BEWERTUNGS- PLATTFORMEN:

MEINE RECHTE GEGEN  
NEGATIVE BEWERTUNGEN  
IM NETZ

## INHALT

3	Einleitung
4	Bedeutung eines effektiven Reputationsmanagements
4	Die Zulässigkeit von Bewertungsportalen
5	Wie sind negative Bewertungen rechtlich einzuordnen?
6	Exkurs: Unternehmerpersönlichkeitsrecht
6	Wann spricht man von einer Meinungsäußerung?
7	Wann liegt eine Tatsachenbehauptung vor?
8	Exkurs: Einordnung positiver Fake-Bewertungen
9	Vorgehen gegen unzulässige Bewertungen
9	Inanspruchnahme des Bewertenden
9	Inanspruchnahme des Portalbetreibers
9	Grundsätzlich keine Haftung des Portalbetreibers als Täter
10	Haftung des Portalbetreibers als sog. Störer
10	Das Erfordernis einer Interessenabwägung
11	Überblick über das sog. Ping-Pong-Verfahren
12	Welche materiell-rechtlichen Ansprüche bestehen bei unzulässigen negativen Bewertungen?
12	Berichtigung und Löschung
13	Exkurs: Unternehmerpersönlichkeitsrecht
14	Der Anspruch auf künftige Unterlassung
14	Prozessuale Besonderheiten bei einem gerichtlichen Vorgehen
14	Was ist bei der Antragsfassung zu beachten?
14	Besonderheiten bei der Zuständigkeit des angerufenen Gerichts
15	Worum handelt es sich bei der Dringlichkeit im Eilrechtsschutz?
16	FAQ zum Vorgehen gegen negative Bewertungen
18	Unsere Leistungen bei negativen Bewertungen zu fairen Konditionen
19	Die Kanzlei
19	Ihr Ansprechpartner

## EINLEITUNG

Nach einer Studie des Digitalverband Bitkom e.V. aus dem Jahr 2020 liest jeder Zweite eine Online-Bewertung vor der eigenen Kaufentscheidung. Nach dem Digitalverband heißt es in der Studie:

**66 Prozent der 16- bis 29-Jährigen und 61 Prozent der 30- bis 49-Jährigen geben an, Online-Bewertungen vor dem Kauf zu lesen. Bei den 50- bis 64-Jährigen sind es 49 Prozent und bei den über 65-Jährigen 39 Prozent.**

Bewertungsportale sind damit für einen großen Teil der Verbraucher für die eigene Entscheidungsfindung relevant. Jameda, Google, Kununu und Yelp bieten den Verbrauchern so die einfache und schnelle Möglichkeit, vor einer Kaufentscheidung auf Erfahrungswerte anderer zurückzugreifen.

Durch diesen Effekt ist klar, dass Bewertungsportale auch für die Unternehmen von immer größerer wirtschaftlicher Bedeutung sind, die dort bewertet werden. Die Bewertung des eigenen Unternehmens und des eigenen Angebots durch ehemalige Kunden kann unmittelbaren Einfluss auf den weiteren wirtschaftlichen Erfolg haben.

Positive Bewertungen können sich naturgemäß vorteilhaft auswirken. Sie veranlassen den potentiellen Kunden jedenfalls dazu, sich näher mit dem Angebot des Unternehmens zu beschäftigen. Negative Bewertungen führen hingegen dazu, dass unterbewusst schneller Abstand davon genommen wird, sich mit dem Angebot eines Unternehmens näher zu beschäftigen. Das gilt erst recht, wenn es auf dem Markt zahlreiche vergleichbare Angebote anderer Unternehmen mit positiven Bewertungen gibt. Negative Bewertungen können sich daher schnell nachteilig auf das wirtschaftliche Fortkommen eines Unternehmens auswirken und im äußersten Fall, das wirtschaftliche Aus bedeuten.

**BEDEUTUNG  
EINES  
EFFEKTIVEN  
REPUTATIONS-  
MANAGEMENTS**

Vor diesem Hintergrund ist es für Unternehmen, insbesondere in einem hoch kompetitiven Markt, wichtig, rufschädigende Bewertungen so schnell wie möglich aus dem Internet entfernen zu lassen. Bewertungsportale haben einen enormen Einfluss auf die Reputation eines Unternehmens. Sie bergen zudem ein hohes Missbrauchspotential. So können nicht nur Mitbewerber einfach negative Bewertungen über einen Konkurrenten verfassen oder veranlassen. Auch Verbraucher, die in keinem geschäftlichen Kontakt zu einem Unternehmen standen, können aus einer Emotion heraus, eine negative Bewertung über das Unternehmen veröffentlichen. Zunehmend erlebt man sogar, dass in sozialen Netzwerken gezielt dazu aufgerufen wird, ein Unternehmen auf Google negativ zu bewerten. Das geschieht häufig dann, wenn dieses Unternehmen zuvor in die Schlagzeilen geraten ist und bei Internetnutzern den Drang ausgelöst haben, das Unternehmen noch einmal durch eine Vielzahl negativer Bewertungen abzustrafen. So wurde ein Hotel auf Gran Canaria massenhaft negativ bewertet, weil es Geflüchteten eine Unterkunft geboten hatte. In den meisten Fällen erkennt ein potentieller Neukunde die Hintergründe einer solchen negativen Bewertung nicht.

Dieses Whitepaper soll einen ersten Überblick verschaffen, wann und wie man rufschädigende Bewertungen von den Portalbetreibern entfernen lassen kann.

**DIE ZULÄSSIGKEIT  
VON BEWERTUNGS-  
PORTALEN**

In den letzten Jahren haben sich zahlreiche verschiedene Bewertungsportale auf dem Markt etabliert. Teilweise sind diese auf bestimmte Branchen fokussiert, andere wiederum bieten Bewertungen zu Unternehmen aller Branchen an. Im Markt etabliert haben sich im Wesentlichen die nachfolgenden Anbieter:

Lokale Restaurants und Dienstleister	Ärzte	Arbeitgeber	Hotels	Allgemein
Yelp	Jameda	Kununu	Booking.com	Google
GoLocal	Sanego	Xing	HRS	
	Docinsider		Holidaycheck	
			Tripadvisor	

Dass sich immer mehr Bewertungsportale auf dem Markt befinden, liegt zum größten Teil an dem lukrativen Geschäftsmodell. Für die Durchsetzung dieses Geschäftsmodells war aber ebenso wichtig, dass der Bundesgerichtshof schon früh entschieden hat, dass ein Geschäftsmodell, das auf der Bewertung von Dritten basiert, im Grundsatz zulässig ist, weil hiermit ein öffentliches Informationsinteresse bedient wird. In seiner Entscheidung „spickmich.de“ aus dem Jahr 2009 hatte der BGH sodann festgestellt (BGH, Urt. v. 23.6.2009 – VI ZR 196/08):

*„Äußerungen im Rahmen der Sozialsphäre dürfen nur im Falle schwerwiegender Auswirkungen auf das Persönlichkeitsrecht mit negativen Sanktionen verknüpft werden, so etwa dann, wenn eine Stigmatisierung, soziale Ausgrenzung oder Prangerwirkung zu besorgen sind.“*

Daraus folgt, dass Unternehmen, Selbständige und Freiberufler, die mit Bezug zu ihrer beruflichen Tätigkeit bewertet werden, eine solche Bewertung grundsätzlich dulden müssen. Jeder, der sich am Wirtschaftsleben (wahrnehmbar) beteiligt, setzt sich zwangsläufig der Kritik an seinen Leistungen aus. Nach dem BGH besteht ein öffentliches Interesse an Informationen über das bewertete Unternehmen. Erst wenn die Grenzen der unzulässigen Meinungsäußerung überschritten sind, kann eine Bewertung im Einzelfall als unzulässig eingestuft und verboten werden. Verboten sind danach vor allem Bewertungen, die

- ▶ als Formalbeleidigung oder
- ▶ als Schmähkritik (Äußerungen die ausschließlich diffamierend und herabsetzend wirken und keinerlei Sachbezug aufweisen) oder
- ▶ als unwahre Tatsachenbehauptung

einzustufen sind. In diesen Fällen bedarf es auch keiner Interessenabwägung, denn hier steht allein die Verletzung der persönlichen Ehre bzw. die Reputation des bewerteten Unternehmens im Vordergrund (BVerfG, Beschl. v. 29.6.2016 – 1 BvR 2646/15). Darüber hinaus können auch solche Bewertungen unzulässig sein, die gegen die Richtlinien der Bewertungsportale verstoßen.

Die Rechtsprechung lässt tendenziell viele Bewertungen eher zu. Gleichwohl ist es ratsam, jede einzelne negative Bewertung daraufhin zu überprüfen, ob die Grenze des Zulässigen erreicht ist und die Bewertung die Rechte des eigenen Unternehmens verletzt. Das gilt besonders für solche Bewertungen, bei denen erhebliche Zweifel an einer echten geschäftlichen Beziehung zum Bewertenden bestehen. Gab es eine solche geschäftliche Beziehung nicht, fehlt es für die Bewertung an der tatsächlichen Grundlage, sodass eine Löschung dieser **Fake-Bewertung** in Betracht kommt.

Der Wunsch, jede negative Bewertung sofort löschen zu lassen ist aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten nachvollziehbar. Rechtlich bedeutet allerdings nicht jede negative Bewertung auch eine Rechtsverletzung, die einen Anspruch auf Löschung begründet. Eine negative Bewertung verletzt erst dann die Rechte des Unternehmens, wenn das Interesse des Unternehmens am Schutz der eigenen Reputation nach einer Interessenabwägung höher wiegt als das Interesse des Bewertenden an einer freien Meinungsäußerung. Bei der Interessensabwägung mitzuberücksichtigen sind auch die Interessen der Bewertungsplattform an der Verbreitung der Bewertung und das Informationsinteresse der übrigen Internetnutzer.

Rechte des Betroffenen	Rechte der Nutzer und des Portalbetreibers
Unternehmerpersönlichkeitsrecht, Art. 1 Abs. 1, 2 Abs. 1 GG ggf. i.V.m. Art. 12 Abs. 1 GG, Art. 8 EMRK	Meinungs- und Medienfreiheit, Art. 5 Abs. 1 GG, Art. 10 EMRK
Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb, § 823 Abs. 1 BGB, Art. 12, 19 Abs. 3 GG	

**WIE SIND  
NEGATIVE  
BEWERTUNGEN  
RECHTLICH  
EINZUORDNEN?**

## EXKURS: Unternehmer- persönlichkeitsrecht

Auch juristische Personen können in ihrem Unternehmerpersönlichkeitsrecht verletzt sein. Nach Art. 2 Abs. 1, 19 Abs. 3 GG, Art. 8 EMRK stehen auch juristischen Personen ein sozialer Geltungsanspruch zu. Wenn die Äußerung gegen das Unternehmen dazu geeignet ist, das Ansehen des Unternehmens in der Öffentlichkeit zu beeinträchtigen, kann sich das Unternehmen hiergegen zur Wehr setzen.

Zwar ist der Schutz über das Unternehmerpersönlichkeitsrecht gegenüber dem Schutz des allgemeinen Persönlichkeitsrechts von natürlichen Personen abgeschwächt, gleichwohl müssen auch Unternehmen keine Rufschädigung durch unsachliche oder unwahre Aussagen dulden.

Bei der Interessenabwägung kommt es auf den konkreten Wortlaut der abgegebenen Bewertung im Bewertungstext sowie auf den Kontext einer Bewertung mithilfe eines Symbols (Note, Stern etc.) an. Handelt es sich um eine zulässige Meinungsäußerung, geht die Interessenabwägung regelmäßig zugunsten des Bewertenden aus. Handelt es sich um eine Tatsachenbehauptung, kommt es darauf an, ob diese wahr oder unwahr ist.

## WANN SPRICHT MAN VON EINER MEINUNGS- ÄUSSERUNG?

Meinungsäußerungen sind subjektive Ansichten des sich Äußernden, die durch das Element der Stellungnahme und des Dafürhaltens gekennzeichnet sind. Meinungsäußerungen genießen über Art. 5 Abs. 1 GG einen sehr weiten Schutz. Bei wertenden Äußerungen treten die Belange des Persönlichkeitsschutzes gegenüber der Meinungsfreiheit grundsätzlich zurück, es sei denn, die in Frage stehende Äußerung stellt sich als **Schmähkritik** oder **Formalbeleidigung** dar oder enthält einen **Angriff auf die Menschenwürde** des Betroffenen. In anderen Fällen bedarf es einer abwägenden Prüfung im Einzelfall, ob die Vermutung der Freiheit der Rede durch gegenläufige Belange des Persönlichkeitsschutzes überwunden wird.

Die Meinungsäußerungsfreiheit findet jedoch dort ihre Grenze, wo es für eine bestimmte und einen anderen belastende Meinung schlechthin keinen tatsächlichen Bezugspunkt gibt. Fehlen also tatsächliche Bezugspunkte, auf die sich eine Meinung stützt oder sind die tatsächlichen Bezugspunkte unwahr, muss die Meinungsfreiheit regelmäßig gegenüber dem kollidierenden Schutzgut des Betroffenen zurücktreten. Fehlt es an einem geschäftlichen Kontakt, hat also zum Beispiel eine ärztliche Behandlung nicht stattgefunden, besteht weder ein berechtigtes Interesse des Nutzers, eine tatsächlich nicht stattgefundene Behandlung zu bewerten, noch ein berechtigtes Interesse des Portalbetreibers, eine Bewertung über eine nicht stattgefundene Behandlung zu kommunizieren.

## WANN LIEGT EINE TATSACHEN- BEHAUPTUNG VOR?

Auch Tatsachenbehauptungen können in den Schutzbereich der Meinungsfreiheit von Art. 5 Abs. 1 GG fallen, wenn sie wahr sind. **Unwahre Tatsachenbehauptungen** fallen hingegen nicht in den Schutzbereich der Meinungsfreiheit.

Die Abgrenzung zwischen Tatsachenbehauptungen und Meinungsäußerungen ist nicht immer einfach. Hierbei handelt es sich um eine Rechtsfrage, die der uneingeschränkten Beurteilung durch das Revisionsgericht unterliegt (LG Saarbrücken, Beschl. v. 7.2.20218 – 4 O 32/18).

Tatsachenbehauptungen sind durch die objektive Beziehung zwischen Äußerung und Wirklichkeit charakterisiert. Demgegenüber werden Werturteile und Meinungsäußerungen durch die subjektive Beziehung des sich Äußernden zum Inhalt seiner Aussage geprägt. Wesentlich für die Einstufung als Tatsachenbehauptung ist danach, ob die Aussage einer Überprüfung auf ihre Richtigkeit mit Mitteln des Beweises zugänglich ist. Das scheidet bei Werturteilen und Meinungsäußerungen aus, weil sie durch das Element der Stellungnahme und des Dafürhaltens gekennzeichnet sind und sich deshalb nicht als wahr und unwahr erweisen lassen.

Sofern eine Äußerung, in der Tatsachen und Meinungen sich vermengen, durch die Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder Meinens geprägt ist, wird sie als Meinung von dem Grundrecht aus Art. 5 Abs. 1 S. 1 GG geschützt. Das gilt insbesondere dann, wenn eine Trennung der wertenden und der tatsächlichen Gehalte den Sinn der Äußerung aufhebe oder verfälschte.

Meinungsäußerungen	Tatsachenbehauptungen
Meinungsäußerungen sind subjektive Ansichten, die durch das Element der Stellungnahme gekennzeichnet sind und nicht dem Beweis zugänglich sind.	Innere und äußere Vorgänge, die zumindest theoretisch dem Beweis zugänglich sind und sich damit als wahr oder unwahr feststellen lassen.
Meinungsäußerungen sind von Art. 5 Abs. 1 GG geschützt, selbst wenn sie hart, ausfällig, überspitzt oder polemisch sind.	Wahre Tatsachenbehauptungen unterfallen der Meinungsäußerungsfreiheit und damit in den Schutzbereich von Art. 5 Abs. 1 GG.
Meinungsäußerungen sind nicht mehr geschützt, wenn es sich um Formalbeleidigungen, Schmähkritik oder Angriffe auf die Menschenwürde handelt.	Unwahre Tatsachenbehauptungen unterfallen nicht dem Schutzbereich von Art. 5 Abs. 1 GG und müssen nicht hingenommen werden.

**Schulnoten, Sterne oder andere Symbole** zur Bewertung eines Unternehmens stellen Werturteile über dieses Unternehmen und damit eine Meinungsäußerung dar (OLG München, Urt. V. 28.10.2014 – 18 U 1022/14; BGH, Urt. V. 23.6.2009 – VI ZR 196/08). Liegt einer solchen Bewertung ein echter und nachweisbarer geschäftlicher Kontakt zugrunde, ist es sehr schwer, gegen eine 1-Sterne-Bewertung rechtlich erfolgreich vorzugehen. Fehlt ein solcher geschäftlicher Kontakt oder kann ein solcher im Streitfall nicht nachgewiesen werden, geht die überwiegende Rechtsprechung

von einer unzulässigen Bewertung aus, weil der Meinungsäußerung der tatsächliche Bezugspunkt fehlte:

- ▶ Landgericht Hamburg, Urt. v. 12.1.2018 – 324 O 63/17
- ▶ Landgericht Lübeck, Urt. v. 13.6.2018 – 9 O 59/17
- ▶ Landgericht Frankfurt am Main, Urt. v. 13.9.2018 – 2-03 O 123/17
- ▶ Landgericht Meiningen, Urt. V. 15.5.2019 – (117) 2 O 274/19
- ▶ Bundesgerichtshof, Urt. 1.3.2016 – VI ZR 34/15

## EXKURS:

Einordnung positiver  
Fake-Bewertungen

Die Bedeutung von positiven Bewertungen auf einem Bewertungsportalen für das wirtschaftliche Fortkommen von Unternehmen, Selbständigen und Freiberuflern verleiten schnell dazu, die Anzahl positiver Bewertungen durch eigenes Zutun zu erhöhen. Je mehr positive Bewertungen das eigene Profil aufweist, umso höher sind die Chancen, dass sich ein Kunde für die eigenen Leistungen entscheidet. Um diesen Effekt schnell und unkompliziert zu erreichen, gibt es zahlreiche Anbieter auf dem Markt, die gegen Entgelt positive Bewertungen verfassen und veröffentlichen. Eine andere Methode, positive Kundenbewertungen zu erlangen ist die Durchführung von Gewinnspielen, bei denen die Teilnahme an die Abgabe einer positiven Bewertung gekoppelt ist.

Nach der Rechtsprechung handelt jedoch derjenige wettbewerbswidrig, der im Internet mit Bewertungen wirbt, welche entgegen der Erwartung des Verkehrs nicht von Kunden des werbenden Unternehmens stammen (OLG Hamburg, Urt. V. 7.6.2018 – 3 U 94/17). Hat ein Kunde für eine positive Bewertung eine Zahlung erhalten und wirbt das Unternehmen mit dieser Bewertung auf seiner Internetseite, liegt hier ebenfalls eine Irreführung vor. Wird jedoch offengelegt, dass für die positive Bewertung eine Gegenleistung geflossen ist, kann das die Irreführung wieder entfallen lassen (OLG Frankfurt, Beschl. V. 22.2.2019 – 6 W 9/19). Die Tatsache, dass eine solche Offenlegung die Authentizität der Bewertung in Zweifel zieht, führt in aller Regel dazu, dass eine solche Offenlegung unterbleibt.

So einfach die rechtliche Einordnung von Fake-Bewertung als unzulässige Irreführung ist, umso schwerer lässt sich im Streitfall der Nachweis führen, dass für eine positive Bewertung ein Entgelt geflossen ist. In der Regel lassen sich die internen Absprachen nicht nachvollziehen. Eine Vielzahl von positiven Bewertungen innerhalb eines sehr kurzen Zeitraums mögen ein Indiz für eine entsprechende Kampagne sein. Sicher nachweisen lässt sich das als Mitbewerber nur selten. Vergleichsweise einfach ist der Nachweis nur dann, wenn das Unternehmen, welches sich positive Bewertungen „erkauft“ hat, dies in irgendeiner Art und Weise nach außen dokumentiert. Das kann zum Beispiel im Rahmen von Teilnahmebedingungen für ein Gewinnspiel geschehen. Nämlich dann, wenn die Teilnahmehandlung, die zum Gewinn berechtigen soll, in der Abgabe einer positiven Bewertung besteht.



## VORGEHEN GEGEN UNZULÄSSIGE BEWERTUNGEN

Hat man eine negative Bewertung festgestellt, stellt sich die Frage, gegen wen man am besten vorgeht. Gegen den Bewertenden oder gegen den Portalbetreiber direkt.

## INANSPRUCHNAHME DES BEWERTENDEN

Wird ein Unternehmen negativ bewertet, ist es naheliegend, dass zunächst der Bewertende kontaktiert wird. Gegen diesen stehen im Falle einer rechtsverletzenden Bewertung Ansprüche auf Löschung und Unterlassung und im Einzelfall auch auf Schadensersatz zu. Nach § 13 Abs. 6 TMG ist der Portalbetreiber allerdings verpflichtet, den Nutzern es zu ermöglichen, seinen Dienst anonym oder zumindest unter einem Pseudonym zu nutzen. Von dieser Möglichkeit der Anonymität wird gerade auf Bewertungsportalen auch überwiegend Gebrauch gemacht. Ein Vorgehen gegen den Bewertenden scheidet daher in aller Regel daran, dass dieser dem Betroffenen nicht bekannt ist. Es besteht auch kein Anspruch auf Auskunft über die Identität des Bewertenden gegen den Portalbetreiber.

Ist der Bewertende im Einzelfall bekannt, kann dieser außergerichtlich mithilfe einer Abmahnung auf Beseitigung und Unterlassung aufgefordert werden. Wird hierfür ein Rechtsanwalt eingeschaltet, können zudem die Kosten der Beauftragung des Rechtsanwaltes erstattet verlangt werden.

## INANSPRUCHNAHME DES PORTALBETREIBERS

Regelmäßig ist der Bewertende unbekannt, weil er seine Bewertung von einem anonymen Account aus abgegeben hat. In diesem Fall bleibt dem Betroffenen nur eine Inanspruchnahme des Portalbetreibers. Die Portalbetreiber bieten auf ihren Internetseiten auch Online-Formulare an, mit deren Hilfe eine schnelle Beanstandung möglich sein soll. Ein Betroffener ist aber gesetzlich nicht dazu verpflichtet, ein solches Online-Formular zu verwenden. Die Beanstandung kann auch in jeder anderen geeigneten Form an den Portalbetreiber übermittelt werden. Da der Portalbetreiber die beanstandete Bewertung nicht selber verfasst hat, müssen bei seiner Inanspruchnahme jedoch ein paar Besonderheiten berücksichtigt werden.

## GRUNDSÄTZLICH KEINE HAFTUNG DES PORTALBETREIBERS ALS TÄTER

Eine Haftung des Portalbetreibers als **Täter** ist in der Regel ausgeschlossen. Ein Portalbetreiber ist nur dann als Täter anzusehen, wenn es sich bei den angegriffenen Bewertungen im Einzelfall entweder um **eigene Bewertungen** des Portalbetreibers handelt oder um solche, die sich der Portalbetreiber **zu eigen gemacht** hat (BGH, Urt. v. 27.3.2012 – VI ZR 144/11). Das Geschäftsmodell von Bewertungsportalen besteht nicht darin, dass der Portalbetreiber eigene Bewertungen über die gelisteten Unternehmen veröffentlicht. Auch ein Zu-Eigen-Machen der Bewertungen Dritter liegt in aller Regel nicht vor. Von einem Zu-Eigen-Machen ist nur dann auszugehen, wenn der Portalbetreiber nach außen erkennbar die inhaltliche Verantwortung, für die auf seiner Internetseite veröffentlichten Inhalte übernommen hat oder übernehmen will. Ob ein Zu-Eigen-Machen vorliegt, ist auf der Grundlage einer Gesamtbetrachtung aller relevanten Umstände zu beurteilen. Allerdings ist bei der Annahme einer Identifikation mit fremden Inhalten grundsätzlich Zurückhaltung geboten (BGH, Urt. v. 1.3.2016 – VI ZR 34/15). Portalbetreiber achten peinlich darauf, nicht den Anschein zu erwecken, dass man sich die Inhalte Zu-Eigen-Machen könnte, um eine weitergehende Haftung als Täter zu umgehen.

## HAFTUNG DES PORTAL- BETREIBERS ALS SOG. STÖRER

Portalbetreiber haften vielmehr als Störer. Als Störer haftet, wer, ohne Täter oder Teilnehmer zu sein, in irgendeiner Weise willentlich und adäquat kausal zur Beeinträchtigung des Rechtsgutes beiträgt. Dabei kann als Beitrag auch die Unterstützung oder Ausnutzung der Handlung eines eigenverantwortlich handelnden Dritten genügen, sofern der in Anspruch Genommene die rechtliche und tatsächliche Möglichkeit zur Verhinderung dieser Handlung hatte.

Die Haftung als mittelbarer Störer darf aber nicht ohne weiteres auf Dritte erstreckt werden, welche die rechtswidrige Beeinträchtigung nicht selbst vorgenommen haben, und setzt deshalb die Verletzung von Verhaltenspflichten, insbesondere Prüfpflichten voraus. Der Umfang dieser Prüfpflichten bestimmt sich danach, ob und inwieweit dem als mittelbarer Störer in Anspruch Genommenen nach den Umständen des Einzelfalles eine Verhinderung der Verletzung zuzumuten ist (BGH, Urt. v. 1.3.2016 – VI ZR 34/15).

Hieraus folgt, dass ein Portalbetreiber zunächst nicht verpflichtet ist, die von den Nutzern auf seinem Portal hochgeladenen Beiträge vor der Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen. Eine Verantwortlichkeit trifft den Portalbetreiber allerdings, sobald er **Kenntnis von einer Rechtsverletzung** erlangt. Weist ein Betroffener den Portalbetreiber also auf eine rechtsverletzende Bewertung konkret hin, kann der Portalbetreiber verpflichtet sein, künftig derartige Störungen zu verhindern und die konkrete Störung zu beseitigen (BGH, Urt. v. 1.3.2016 – VI ZR 34/15). Um diese Pflicht des Portalbetreibers auszulösen, hat sich das aus der Rechtsprechung entwickelte **Ping-Pong-Verfahren** durchgesetzt.

## DAS ERFORDERNIS EINER INTERESSEN- ABWÄGUNG

Zur Bestimmung, welcher Überwachungsaufwand von dem Portalbetreiber zu verlangen ist, bedarf es einer umfassenden Interessenabwägung, bei der die betroffenen Grundrechte der Beteiligten zu berücksichtigen sind. Zu welchen konkreten Überprüfungsmaßnahmen der Portalbetreiber dann verpflichtet ist, bestimmt sich nach den Umständen des Einzelfalles. Maßgebliche Bedeutung kommt dabei dem Gewicht der angezeigten Rechtsverletzung sowie den Erkenntnismöglichkeiten des Portalbetreibers zu. Zu berücksichtigen sind aber auch die Funktion und Aufgabenstellung des vom Portalbetreiber angebotenen Dienstes sowie die Eigenverantwortung des Bewertenden.

Zugunsten des Portalbetreibers ist zu berücksichtigen, dass es sich bei der von ihm zur Verfügung gestellten Bewertungsmöglichkeit um ein von der Rechtsordnung gebilligtes Geschäftsmodell handelt, das dem Verbraucherschutz dient und dem der Schutz des Art. 5 Abs. 1 GG zukommt. Der zu erbringende Prüfungsaufwand darf diesen Betrieb deshalb weder wirtschaftlich gefährden noch verhältnismäßig erschweren.

Auf der anderen Seite ist zu berücksichtigen, dass das Bereithalten von Bewertungsmöglichkeiten schon von vornherein ein gesteigertes Risiko für Persönlichkeitsverletzungen mit sich bringt. Der Portalbetreiber muss deshalb von Anfang an mit entsprechenden Beanstandungen rechnen. Weiter ist zu

berücksichtigen, ob die beanstandete Äußerung bzw. Bewertung geeignet ist, die Chancen des Betroffenen im Wettbewerb mit anderen Mitbewerbern nachteilig zu beeinträchtigen. Im Einzelfall ist auch zu berücksichtigen, ob sich der Betroffene überhaupt einer Bewertung entziehen kann.

Ergibt die Abwägung ein überwiegendes Interesse des Betroffenen, ist der Portalbetreiber verpflichtet, ernsthaft zu versuchen, sich die notwendigen Tatsachengrundlage zu verschaffen, um die Berechtigung der Beanstandung des Betroffenen klären zu können. Hieraus ergibt sich für den Portalbetreiber die Pflicht, nach dem außergerichtlichen Hinweis auf die rechtsverletzende Bewertung, den Verantwortlichen für die Bewertung anzuschreiben und so aufzuklären, worauf dieser die Bewertung in tatsächlicher Hinsicht stützt. Das gilt insbesondere in den Fällen, in denen der Betroffene einen geschäftlichen Kontakt in Abrede stellt und sich ein solcher auch nicht unzweifelhaft aus dem Bewertungstext selbst ergibt.

Dem Portalbetreiber ist eine solche Nachprüfung in der Regel auch zumutbar, da er hierdurch nicht in seinem wirtschaftlichen Bestand gefährdet sein dürfte. Allein der Umstand, dass es auf dem Portal des Portalbetreibers eine Vielzahl Bewertungen gibt, führt angesichts des mit dem angebotenen Dienst verbundenen gesteigerten Risikos für Persönlichkeitsrechtsverletzungen nicht dazu, dass der Umfang der Prüfungspflichten abzusenken wäre. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass es dem Portalbetreiber problemlos möglich ist, mit dem Verantwortlichen für die Bewertung Kontakt aufzunehmen. Diese Möglichkeit steht dem Betroffenen in aller Regel nicht offen.

Nachstehend wird das bereits erwähnte und von der Rechtsprechung für eine außergerichtliche Beanstandung entwickelte Ping-Pong-Verfahren näher dargestellt.

Ein Tätigwerden des Portalbetreibers ist im Rahmen des Ping-Pong-Verfahrens erst veranlasst, wenn der Hinweis auf die Rechtsverletzung so konkret gefasst ist, dass die Rechtsverletzung auf der Grundlage der Behauptungen des Betroffenen unschwer, das heißt ohne eingehende rechtliche und tatsächliche Überprüfung, bejaht werden kann. In diesem Fall ist regelmäßig zuerst die Beanstandung des Betroffenen an den für den beanstandeten Inhalt Verantwortlichen zur Stellungnahme weiterzuleiten. Bleibt eine Stellungnahme innerhalb einer nach den Umständen angemessenen Frist aus, ist von der Berechtigung der Beanstandung auszugehen und der beanstandete Eintrag ist ohne Weiteres zu löschen. Stellt der für den Eintrag Verantwortliche die Berechtigung der Beanstandung substantiiert in Abrede und ergeben sich deshalb berechtigte Zweifel, ist der Portalbetreiber grundsätzlich gehalten, dem Betroffenen dies mitzuteilen und ggf. Nachweise zu verlangen, aus denen sich die behauptete Rechtsverletzung ergibt. Reagiert der Betroffene hierauf nicht innerhalb einer angemessenen Frist, ist aus Sicht des Portalbetreibers von der fehlenden Berechtigung der Beanstandung auszugehen und die Bewertung muss nicht gelöscht werden. Das gilt jedoch nicht, wenn der Betroffene zu den Ausführungen des für die Bewertung Verantwortlichen erneut Stellung nimmt und weitere Nachweise für die Berechtigung der Beanstandung vorlegt.

## ÜBERBLICK ÜBER DAS SOG. PING-PONG- VERFAHREN

Hinreichend konkret ist eine Beanstandung immer dann, wenn durch die einzelnen Angaben die beanstandete Bewertung für den Portalbetreiber problemlos auffindbar ist. Das ist nach der Rechtsprechung des Landgericht Hamburgs (Urt. v. 12.1.2018 – 324 O 63/17) der Fall, wenn

- ▶ die Fundstelle der Äußerung durch die Nennung der URL, die zu den Bewertungen des Unternehmens führen, ohne weiteres auffindbar ist;
- ▶ die Beanstandung den Zeitpunkt der Veröffentlichung der beanstandeten Bewertung angibt;
- ▶ die Beanstandung den Nutzernamen der Person angibt, die für die Bewertung verantwortlich ist.

Bereits durch diese Angaben ist eine Identifizierung der beanstandeten Bewertung durch den Portalbetreiber in der Regel möglich, sodass diese Angaben mindestens in einer Beanstandung enthalten sein sollten. Darüber hinaus sollte eine angemessene Frist gesetzt werden. Diese Frist sollte lang genug sein, um dem Portalbetreiber die Möglichkeit zu einer fundierten Stellungnahme zu geben, die im besten Fall in der Löschung der Bewertung endet. Die Frist sollte aber kurz genug sein, um im Falle einer erforderlichen gerichtlichen Durchsetzung der eigenen Ansprüche noch innerhalb der Dringlichkeitsfristen zu bleiben.

## WELCHE MATERIELL- RECHTLICHEN ANSPRÜCHE BESTEHEN BEI UNZULÄSSIGEN NEGATIVEN BEWERTUNGEN?

### Berichtigung und Löschung

Liegt eine unzulässige negative Bewertung vor, ist es das erste Ziel, diese Bewertung entfernen zu lassen. Ein solcher Anspruch auf Entfernung kann sich dabei aus § 1004 Abs. 1 S. 1 BGB (analog) ergeben. Dieser gibt dem Unternehmen einen Anspruch auf Beseitigung eines durch die unwahre Tatsachenbehauptungen geschaffenen Zustandes der fortdauernden Rufbeeinträchtigung.

**EXKURS:**

Vollständige Löschung  
des Profils nur im  
Ausnahmefall möglich

Bewertungsportale veröffentlichen auch Profile von Unternehmen, ohne dass diese Unternehmen ein solches Profil angelegt haben (sog. Basisprofile). Die Bewertungsportale nutzen hierfür allgemein öffentlich zugängliche Informationen über das Unternehmen. Aufgrund des Informationsinteresses der Öffentlichkeit hat der BGH entschieden, dass die Unternehmen es dulden müssen, dass Basisprofile auch ohne deren Zustimmung angelegt und bewertet werden. Ein Anspruch auf Löschung eines solchen Profils besteht in der Regel nicht.

In einer besonderen Konstellation hat der BGH allerdings entschieden, dass ausnahmsweise doch ein Anspruch auf vollständige Löschung des Profils bestehen kann. Das Bewertungsportal Jameda bietet bspw. ein Premium-Programm an. Bei diesem Programm kann man als teilnehmender Arzt in Suchmaschinen ein besseres Ranking erreichen. Darüber hinaus werden auf der eigenen Profilseite keine anderen Ärzte beworben. Umgekehrt werden auf den Profilseiten von Ärzten, die keinen Premium-Account haben, die Leistungen anderer Ärzte (Premium-Kunden) prominent beworben. Jameda zielt darauf ab, dass durch die Ungleichbehandlung Ärzte nur mit einem Basisaccount sich zur Verbesserung des eigenen Rankings einen Premium-Account anlegten.

Durch diese Ungleichbehandlung trete Jameda allerdings nicht mehr als neutraler Informationsvermittler auf. Im Rahmen einer Interessenabwägung tritt die Medienfreiheit von Jameda aus Art. 5 Abs. 1 GG ausnahmsweise gegenüber dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung der betroffenen Ärztin zurück. Hieraus ergab sich eine Pflicht für Jameda, das Basisprofil der klagenden Ärztin zu löschen und es künftig zu unterlassen, ein solches erneut zu veröffentlichen, wenn weiterhin eine Ungleichbehandlung mit Premium-Kunden erfolgte.

Auch wenn die Entscheidung hohe Wellen geschlagen hat, so wird man aber festhalten müssen, dass der BGH hier eine Sonderkonstellation zu entscheiden hatte. Eine Übertragung auf andere Bewertungsportale wäre daher nur möglich, wenn auch dort eine solche oder vergleichbare Ungleichbehandlung erfolgen würde. An der grundsätzlichen Zulässigkeit, Basisprofile für Unternehmen, ohne deren Zustimmung anzulegen, hat diese Entscheidung nichts verändert.

BGH, Urt. v. 20.2.2018 – VI ZR 30/17

## DER ANSPRUCH AUF KÜNFTIGE UNTERLASSUNG

Wurde die negative Bewertung vom Portalbetreiber gelöscht, besteht ein Interesse des Betroffenen daran, dass diese Bewertung auch künftig nicht noch einmal veröffentlicht wird. Aus § 1004 Abs. 1 S. 2 BGB (analog) kann sich daher ein Anspruch auf Unterlassung weiterer Störungen ergeben. Ein solcher Unterlassungsanspruch ist auch nicht durch die Haftungsprivilegierungen im Telemediengesetz ausgeschlossen, weil § 10 TMG auf Unterlassungsansprüche keine Anwendung findet.

Der Unterlassungsanspruch entsteht bei einem Vorgehen gegen den Portalbetreiber allerdings erst, wenn dieser zumutbare Prüfpflichten verletzt hat (siehe oben). Entfernt der Portalbetreiber also unmittelbar nach Erhalt einer konkreten Beanstandung die rechtsverletzende Bewertung, liegt kein Verstoß des Portalbetreibers gegen eine Handlungspflicht vor. Ein solcher Verstoß ist allerdings Voraussetzung für einen Unterlassungsanspruch (OLG Düsseldorf, Urt. v. 18.12.2015 – I-16 U 2/15). Wer also außergerichtlich die Entfernung einer negativen Bewertung durch den Portalbetreiber erreicht hat, kann von diesem nicht zusätzlich auch die Abgabe einer strafbewehrten **Unterlassungserklärung verlangen**.

## PROZESSUALE BESONDERHEITEN BEI EINEM GERICHTLICHEN VORGEHEN

### Was ist bei der Antragsfassung zu beachten?

Um zu vermeiden, dass ein Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung bereits als unzulässig zurückgewiesen wird, ist darauf zu achten, dass der Antrag nach § 253 Abs. 2 Nr. 2 ZPO bestimmt genug ist. Maßgeblich ist insbesondere im Hinblick auf Unterlassungsanträge, dass der Streitgegenstand festgelegt wird und der beklagte Portalbetreiber die Tragweite des begehrten Verbotes erkennen kann. Ein Verbotsantrag muss dabei so deutlich gefasst sein, dass der Portalbetreiber sich erschöpfend verteidigen kann. Dabei darf der Antrag nicht so gefasst sein, dass die Entscheidung darüber, was dem Portalbetreiber verboten ist, dem Vollstreckungsgericht überlassen wäre. Insoweit ist bei der Antragsfassung der Verstoß, wie bereits bei der außergerichtlichen Beanstandung, so konkret wie möglich zu bezeichnen.

### Beispiel für einen Unterlassungsantrag:

*„Die Antragsgegnerin wird verurteilt, es bei Meidung eines vom Gericht für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzendes Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 EUR, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten oder Ordnungshaft bis zu sechs Monate, letzteres zu vollziehen an der Geschäftsführung, zu unterlassen, auf der Website [www.\[portal\].de](http://www.[portal].de) folgende Bewertungen bzgl. des Unternehmens des Antragstellers zu verbreiten: [Screenshot zur beanstandeten Bewertung]*

*Wie geschehen unter der URL: [Kopie der konkreten URL zur beanstandeten Bewertung]“*

### Besonderheiten bei der Zuständigkeit des angerufenen Gerichts

Regelmäßig wird die internationale und örtliche Zuständigkeit des angerufenen Gerichts gerügt. Die Rüge der fehlenden internationalen Zuständigkeit erfolgt dabei vor allem dann, wenn der Portalbetreiber keinen Sitz in der Bundesrepublik Deutschland hat, sondern in den USA oder in Irland. Die internationale und örtliche Zuständigkeit des angerufenen Landgerichts

am Sitz des Klägers ergibt sich allerdings aus § 32 ZPO (Landgericht Hamburg, Urt. v. 12.1.2018 – 324 O 63/17). Der Begehungsort im Sinne von § 32 ZPO ist sowohl der Ort, an dem der Täter gehandelt hat, als auch der Ort, an dem in das geschützte Rechtsgut eingegriffen wurde, also der Erfolgsort. Bei Verletzungen des Persönlichkeitsrechtes ist Erfolgsort der Lebensmittelpunkt des Geschädigten (Landgericht Hamburg, Urt. v. 12.1.2018 – 324 O 63/17). Für Persönlichkeitsverletzungen im Internet reicht die bloße technische Abrufbarkeit einer das Persönlichkeitsrecht verletzenden Internetseite nicht als Begehungsort, vielmehr muss noch ein hinreichender Bezug zum Gerichtsort hinzukommen. Das ist jedenfalls immer dann gegeben, wenn am (Wohn-)Sitz des Klägers gegen die persönlichkeitsverletzende Bewertung vorgegangen wird.

Zur Begründung der internationalen Zuständigkeit der deutschen Gerichte im Rahmen des § 32 ZPO ist nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes weiterhin erforderlich, dass die als rechtsverletzend beanstandeten Inhalte objektiv einen deutlichen Bezug zum Inland aufweisen (BGH, Urt. V. 2.3.2010 – VI ZR 23/09). Das ist bei Bewertungen der Fall, die in deutscher Sprache verfasst sind und sich dadurch vornehmlich an einen deutschen Adressatenkreis richten.

#### **Worum handelt es sich bei der Dringlichkeit im Eilrechtsschutz?**

Dem Betroffenen geht es in der Regel darum, die rechtsverletzende Bewertung so schnell wie möglich aus der Welt zu bekommen. Ein normales gerichtliches Klageverfahren auf Beseitigung und Unterlassung dauert allerdings mehrere Monate. Bis zu einer endgültigen gerichtlichen Entscheidung kann sich die negative Bewertung bei den potentiellen Kunden festsetzen und im schlimmsten Fall im Internet unkontrolliert verbreiten. Das kann zu erheblichen finanziellen Einbußen führen. Vor diesem Hintergrund erfolgt die gerichtliche Durchsetzung bei negativen Bewertungen im Internet über das zivilprozessuale Eilverfahren. Einen solchen Eilrechtsschutz gewähren die Gerichte allerdings nur in dringlichen Fällen. Eine solche Dringlichkeit kann fehlen, wenn man einen Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung nicht innerhalb einer Frist von z.B. 4 bis 6 Wochen seit Kenntnis von der Rechtsverletzung bei Gericht eingereicht hat. Wird ein Antrag also nicht rechtzeitig nach Kenntniserlangung eingereicht, kann ein solcher allein wegen der fehlenden Dringlichkeit zurückgewiesen werden, und zwar selbst dann, wenn die Bewertung offensichtlich rechtsverletzend ist. In diesem Fall kann der Verstoß nur noch im Rahmen eines normalen Klageverfahrens verfolgt werden.

Vor diesem Hintergrund ist es besonders wichtig, dass nach Kenntniserlangung von der Rechtsverletzung nicht lange mit der Verfolgung dieses Verstoßes und der Durchsetzung der eigenen Ansprüche gewartet wird.

## FAQ ZUM VORGEHEN GEGEN NEGATIVE BEWERTUNGEN

### 1. Muss man es dulden, auch ohne Zustimmung auf einem Bewertungsportal genannt zu werden?

Bewertungsportale dienen einem öffentlichen Informationsinteresse. Vor diesem Hintergrund hat der BGH in ständiger Rechtsprechung entschieden, dass Unternehmen, Selbständige und Freiberufler, die ihre Leistungen am Markt anbieten, es hinzunehmen haben, dass sie und ihre Leistungen durch Dritte bewertet werden. Das gilt auch dann, wenn das Unternehmen, der Selbständige oder der Freiberufler nicht in die Aufnahme auf ein Bewertungsportal zugestimmt haben.

### 2. Wann ist eine negative Bewertung auch rechtlich unzulässig?

Nicht jede negative oder unliebsame Bewertung ist unzulässig. Auch negative Bewertungen fallen im Grundsatz unter die Meinungsäußerungsfreiheit nach Art. 5 GG. Eine negative Bewertung ist jedoch in den folgenden Fällen unzulässig:

- ▶ Formalbeleidigung
- ▶ Schmähkritik
- ▶ Angriff auf die Menschenwürde
- ▶ Unwahre Tatsachenbehauptung

In diesen Fällen ist die Bewertung nicht mehr von der Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt.

### 3. Müssen unzulässige Bewertungen geduldet werden?

Nein. Rechtlich unzulässige Bewertungen müssen nicht geduldet werden. In diesen Fällen kommt es dem Bewertenden nicht auf eine sachliche Kritik an der Leistung des Unternehmens, Selbständigen oder Freiberufler an. Vielmehr steht die Diffamierung im Vordergrund. An der Verbreitung solcher Bewertung besteht auch kein Informationsbedürfnis, sodass hiergegen ein Anspruch auf Löschung besteht.

### 4. Was kann man gegen negative Bewertungen durch Noten, Sterne oder andere Symbole machen?

Bewertungen durch Noten, Sterne oder andere Symbole stellen zunächst Meinungsäußerungen dar und sind von der Meinungsäußerungsfreiheit aus Art. 5 GG geschützt. Das gilt auch für negative Bewertungen durch Noten, Sterne oder andere Symbole. Resultiert eine solche Bewertung aus einem tatsächlich stattgefundenen geschäftlichen Kontakt (z.B. ärztliche Behandlung, Restaurantbesuch) muss die Bewertung hingenommen werden. Fehlt ein solcher geschäftlicher Kontakt oder kann dieser nicht nachgewiesen werden, fehlt für eine Bewertung die tatsächliche Anknüpfung. In diesem Fall kann nach der überwiegenden Rechtsprechung ein Anspruch auf Löschung der negativen Bewertung durch Noten, Sterne oder andere Symbole bestehen.



## 5. Welche Rechte bestehen bei unzulässigen Bewertungen?

Ist eine Bewertung unzulässig und verletzt die Rechte des Unternehmens, Selbständigen oder Freiberufler, stehen diesem in der Regel die folgenden Ansprüche zu:

- ▶ Löschung der negativen Bewertung
- ▶ Unterlassung gleichartiger Bewertungen

Richtet sich der Anspruch gegen den Portalbetreiber, entsteht der Unterlassungsanspruch jedoch erst nachdem der Portalbetreiber von der rechtsverletzenden Bewertung in Kenntnis gesetzt wurde und hierauf nicht reagiert hat.

## 6. Kann man direkt gegen den Nutzer vorgehen, der die Bewertung veröffentlicht hat?

Im Grundsatz ja. Der Nutzer, der die Bewertung verfasst und veröffentlicht hat ist auch originär für den Inhalt verantwortlich. Verletzt die Bewertung die Rechte des Unternehmens, Selbständigen oder Freiberufler, stehen diesem die Ansprüche aus Frage 5 direkt gegen den Nutzer zu, der die Bewertung verfasst und veröffentlicht hat. In der Regel erfolgt die Abgabe einer negativen Bewertung anonym, sodass ein Vorgehen direkt gegen den Nutzer daran scheitert, dass dieser nicht bekannt ist.

## 7. Kann man erfahren, welcher Nutzer eine negative Bewertung veröffentlicht hat?

Nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofes besteht ein Auskunftsanspruch gegen den Portalbetreiber nicht.

## 8. Wann und in welchem Umfang haftet der Portalbetreiber für negative Bewertungen?

Zunächst haftet der Portalbetreiber für negative Bewertungen nicht, wenn er diese nicht selber verfasst hat oder sich die fremde Bewertung zu eigen gemacht hat. Erhält der Portalbetreiber allerdings Kenntnis von einer unzulässigen negativen Bewertung, ist er verpflichtet, diese Beanstandung an den Bewertenden weiterzuleiten. Leitet der Portalbetreiber die Beanstandung nicht weiter, haftet er auf Löschung und Unterlassung, wenn es sich bei der negativen Bewertung um eine unzulässige Bewertung handelt, die die Rechte des Unternehmens, Selbständigen oder Freiberufler verletzt.

## 9. Wie kann ein Anspruch auf Löschung durchgesetzt werden?

Ist der Nutzer bekannt, der die Bewertung verfasst und veröffentlicht hat, kann dieser außergerichtlich abgemahnt und zur Löschung aufgefordert werden. Im Regelfall ist dieser Nutzer nicht bekannt. Daher kann die Löschung nur gegenüber dem Portalbetreiber durchgesetzt werden. Die meisten Bewertungsportale bieten hierfür ein eigenes Online-Formular an, in das die Beanstandung eingegeben werden kann. Erfahrungsgemäß versenden viele Beanstandungen jedoch, die über das Online-For-

mular übermittelt werden. Hilfreich ist dann eine schriftliche Beanstandung, die den Rechtsverstoß konkret bezeichnet und aufzeigt, welche rechtlichen Konsequenzen es hat, wenn die Beanstandung unbeantwortet bleibt. Bei der Abfassung der Beanstandung sollte darauf geachtet werden, dass dem Portalbetreiber eine Frist zur Beantwortung gesetzt wird. Lässt man zu viel Zeit in der Folge verstreichen, besteht die Gefahr, dass man seinen Anspruch auf Löschung nicht mehr in einem gerichtlichen Eilverfahren durchsetzen kann.

#### **10. Wann gibt es einstweiligen Rechtsschutz bei negativen Bewertungen?**

Der gerichtliche Eilrechtsschutz (einstweiliger Rechtsschutz) dient einer vorläufigen, aber dafür schnellen Entscheidung eines Gerichtes. Hierdurch kann auf einem schnellen Weg Schutz gegen eine Rechtsverletzung erlangt werden. Ist die Rechtsverletzung offensichtlich, kann aus der vorläufigen Entscheidung eine endgültige Entscheidung werden, wenn der Portalbetreiber eine einstweilige Verfügung als endgültige Entscheidung anerkennt. Dann ist es nicht mehr erforderlich, ein normales Klageverfahren einzuleiten.

Gerichtlichen Eilrechtsschutz erhält allerdings nur, wer darlegen kann, dass ihm eine schnelle gerichtliche Entscheidung besonders wichtig ist. Hierzu haben sich in der Rechtsprechung unterschiedliche Fristen entwickelt, nach deren Ablauf Eilrechtsschutz nicht mehr möglich ist. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, dass von der ersten Kenntnis der negativen Bewertung bis zur gerichtlichen Durchsetzung von Ansprüchen nicht zu viel Zeit vergeht.

## **UNSERE LEISTUNGEN BEI NEGATIVEN BEWERTUNGEN ZU FAIREN KONDITIONEN**

- ▶ **Prüfung der negativen Bewertung  
→ besteht ein Anspruch auf Löschung?**
- ▶ **Beanstandung der unzulässigen Bewertung  
gegenüber dem Bewertungsportal**
- ▶ **Prüfung und Beantwortung einer etwaigen  
Stellungnahme zur Beanstandung**
- ▶ **Ggf. gerichtliche Durchsetzung Ihrer Ansprüche  
gegen das Bewertungsportal**

## DIE KANZLEI

Die Rechtsanwälte der Kanzlei LÖFFEL ABRAR sind auf die Vertretung von Unternehmen in allen Streitigkeiten aus dem Medienrecht spezialisiert.

Als Fachanwälte für IT-Recht und für gewerblichen Rechtsschutz haben wir langjährige Erfahrung in der Beratung in allen Bereichen des Internetrechts, des Marken- und Wettbewerbsrecht sowie des Urheber- und Medienrechts.

Wir unterstützen Unternehmen, Selbständige und Freiberufler außergerichtlich und zur Not auch gerichtlich, ihre Online-Reputation zu schützen.

Besuchen Sie uns auch im Internet unter [www.loeffel-abrar.com](http://www.loeffel-abrar.com)

## IHR ANSPRECHPARTNER FÜR IHRE GUTE ONLINE-REPUTATION



Sebastian Laoutoumai,  
Rechtsanwalt und  
Fachanwalt für IT-Recht  
Telefon: 0211 860 493 0  
E-Mail: [laoutoumai@loeffel-abrar.com](mailto:laoutoumai@loeffel-abrar.com)  
[www.loeffel-abrar.com](http://www.loeffel-abrar.com)

## UNSERE KONTAKTDATEN

Löffel Abrar Rechtsanwälte PartG mbB  
Schirmerstraße 80  
40211 Düsseldorf  
E-Mail: [info@loeffel-abrar.com](mailto:info@loeffel-abrar.com)  
[www.loeffel-abrar.com](http://www.loeffel-abrar.com)

**LÖFFEL ABRAR**  
Rechtsanwälte PartG mbB  
Intellectual Property Lawyers

## IMPRESSUM

© Löffel Abrar  
Rechtsanwälte PartG mbB  
Alle Rechte vorbehalten.

Gestaltung:  
Andrea Laoutoumai  
kmmpw, Mönchengladbach

Foto: pixabay