

## Was tun gegen negative Bewertungen im Internet?

**Unternehmen werden mittlerweile bevorzugt im Internet gesucht und gefunden. Entsprechend können negative Rezensionen auf Bewertungsportalen ein Unternehmen massiv schädigen, da sie einen potenziellen Reputationsschaden für das Unternehmen bedeuten. Zudem wird auch das Google-Ranking durch negative Bewertungen verschlechtert.**

### Löschung der Rezension durch Plattform

Diverse Plattformen bieten die Möglichkeit, negative Bewertungen zu melden und löschen zu lassen. Diese Möglichkeit bietet sich vor allem dann, wenn die Bewertung die Nutzungsrichtlinien der jeweiligen Plattform verletzt. Die Richtlinien von Google verbieten beispielsweise nicht themenbezogene, terroristische oder diskriminierende Inhalte. Es empfiehlt sich daher, mit der jeweiligen Plattform Kontakt aufzunehmen bzw. die Bewertung zu melden und um Löschung anzusuchen.

### Zivilrechtliche Folgen

Negative Rezensionen können zudem die Persönlichkeitsrechte des Unternehmens verletzen, etwa die Ehre. Dem Recht auf Ehre steht jedoch das Recht auf freie Meinungsäußerung entgegen, weshalb nicht jede negative Bewertung gegen das Persönlichkeitsrecht verstößt.

Für die Beurteilung, ob eine Ehrverletzung vorliegt, ist zwischen Tatsachenbehauptungen und Werturteilen zu unterscheiden. Tatsachenbehauptungen sind Äußerungen über zukünftige Ereignisse oder Zustände der Gegenwart oder der Vergangenheit. Diese müssen objektiv überprüfbar sein. Beispiele für Tatsachenbehauptungen sind: «Das Hotelzimmer hatte kein Fenster.» oder auch «Meine Bestellung kam erst nach 21 Tagen an.» Wahre Tatsachenbehauptungen sind grundsätzlich zulässig. Persönlich-

lichkeitsverletzend sind in erster Linie unwahre Tatsachenbehauptungen, aber auch die an sich nicht wahrheitswidrige Darstellung von Tatsachen, wenn sie durch Art und Form – beispielsweise durch Verschweigen wesentlicher Elemente – beim Erklärungsempfänger eine unrichtige Vorstellung hervorruft.

Ein Werturteil dagegen ist ein Ausdruck der menschlichen Missachtung und ist zwischen gemischten und reinen Werturteilen zu unterscheiden. Gemischte Werturteile beziehen sich dabei erkennbar auf eine bestimmte behauptete Tatsache, während reine Werturteile keinen Tatsachenbezug aufweisen. Beispiele für Werturteile sind: «Der Service war langsam.» «Er ist ein Dummkopf.» Reine Werturteile sind grundsätzlich zulässig, sofern sie sich nicht einer unangemessenen Form bedienen, völlig unsachlich und damit unnötig verletzend ausfallen. Gemischte Werturteile dürfen zudem nicht auf unzutreffenden Tatsachenbehauptungen beruhen. Doch selbst wenn die Bewertung auf wahren Tatsachenbehauptungen beruht, kann sie ehrverletzend sein, sofern sie unnötig herabsetzend ist.

Verletzt eine Bewertung die Persönlichkeitsrechte unbefugterweise, kann unter anderem die Löschung verlangt werden. Liegt beim Verfasser ein Verschulden vor, besteht zudem ein Anspruch auf Schadenersatz und Genugtuung.

### Strafrechtliche Folgen

Negative Bewertungen auf Bewertungsplattformen können neben zivilrechtlichen Folgen für den Verfasser auch strafrechtlich relevant sein. Hier kommen insbesondere die Tatbestände der üblen Nachrede oder der Beleidigung in Betracht. Eine Beleidigung kann vorliegen, wenn die Bewertung beschimpfend oder verspottend ist. Bewertungen, in

welchen das Unternehmen nicht nur beschimpft, sondern auch zu Unrecht eines unehrenhaften oder unsittlichen Verhaltens beschuldigt wird, können dagegen den Tatbestand der üblen Nachreden erfüllen.

### Empfohlenes Vorgehen

Es empfiehlt sich, die Richtlinien der Bewertungsplattform zu prüfen und die Löschung der Bewertung bei der Bewertungsplattform zu beantragen. Gleichzeitig sollte der Verfasser zur Löschung aufgefordert werden. Je nach Formulierung der Bewertung empfiehlt es sich zudem, zivil- und strafrechtliche Schritte durch einen Anwalt prüfen zu lassen. Sollte die Bewertung weder von der Bewertungsplattform noch vom Verfasser gelöscht werden und auch keine rechtlichen Schritte zielführend sein, kann eine angemessene, höfliche und sachliche Antwort auf die Bewertung angezeigt sein.



● M.A. HSG Judith Hasler  
Rechtsanwältin/Attorney at Law

OSPELT & PARTNER  
RECHTSANWÄLTE AG / ATTORNEYS AT LAW LTD.

Ospelt & Partner  
Rechtsanwälte AG/Attorneys at Law Ltd.  
Landstrasse 99  
9494 Schaan  
T +423 236 19 19  
F +423 236 19 15  
judith.hasler@ospelt-law.li  
www.ospelt-law.li