

BEWERTUNGSPLATTFORMEN PRO UND CONTRA AUS RECHTLICHER SICHT



Prof. (FH) Mag. Dr. Kai Erenli, LL.M., zPM

September 2015



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
Autor: Prof. (FH) Mag. Dr. Kai Erenli, LL.M.
Titelfoto: © Rawpixel – Fotolia.com
Grafik Umschlag: Jakob Fielhauer
Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2015 bei AK Wien

Stand September 2015
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	4
2. Begriff, Einteilungen und Beispiele	5
2.1. Definition von Bewertungsportalen und -plattformen	5
2.2. Einteilung nach Merkmalen	5
2.2.1. ... nach dem Bewertungsgegenstand.....	5
2.2.2. ... nach qualitativen bzw quantitativen Ansätzen.....	9
2.2.3. ... nach Art und Geschäftsmodell der Plattform.....	10
2.3. Abschließende Beurteilung der Einteilung	11
3. Rechtslage - Kurzdarstellung	12
3.1. Datenschutzrecht	12
3.2. Medienrecht.....	14
3.3. Zivilrecht	15
3.4. Urheberrecht	16
3.5 Wettbewerbsrecht	16
3.6. Strafrecht.....	17
4. Ausgewählte Judikatur in Deutschland und Österreich	18
4.1. Deutschland	18
Ärztbewertung II – BGH, Urteil vom 23. September 2014 – VI ZR 358/13.....	20
Premiumpartner - LG München I, Urteil vom 18. März 2015 – 37 O 19570/14.....	21
Hotelbewertungsportal – BGH Urteil vom 19. März 2015 – I ZR 94/13.....	23
4.2. Österreich.....	23
„Hass-Postings“ - OGH 15.12.2014, 6 Ob 188/14m.....	24
„Foromat“ – OGH 19. Februar 2015, 6 Ob 145/14p	24
„docfinder.at“ – VfGH 8.10.2015, G 264/2015.....	25
5. Worauf ist zu achten?	27
5.1. Rechte und Pflichten der Bewertungsplattformbetreiber	28
5.2. Bewertungsplattformnutzer	31
6. Zusammenfassung	34

1. Einführung

Sie heißen beispielsweise www.arbeitgebercheck.at, www.docfinder.at oder www.restauranttester.at und bieten Bewertungen von Dienstleistungen, Produkten, Unternehmen oder gar natürlichen Personen an. Fast niemand mag mehr auf diese Plattformen verzichten, um nicht „die Katze im Sack“ zu kaufen oder auf ein „schwarzes Schaf“ hereinzufallen. Nach einer Studie, die von der EU-Kommission in Auftrag gegeben wurde, nutzen über **80% aller Konsumenten** Bewertungsplattformen bevor sie ein Produkt erwerben oder eine Dienstleistung in Anspruch nehmen.

Die Bewertungen auf diesen Plattformen können zentral vom Anbieter des Portals oder durch Nutzer des Portals erfolgen und betreffen mitunter zentrale Aspekte der Sache oder der Person. Das besondere an Bewertungswebsites (synonym wird im Zuge des Artikels auch von Bewertungsportalen oder Bewertungsplattformen gesprochen) im Internet ist, dass der Betrieb der Website und die Bewertungsurheberschaft in der Regel auseinanderfallen. Das unterscheidet daher auch Produktbewertungsportale von herkömmlichen Produkttests beispielsweise von Verbraucherorganisationen. Ebenso haben die Bewerteten in der Regel selbst keine Einflussmöglichkeiten auf die Bewertungen. Daher besteht immer die Gefahr, dass Bewertungen manipuliert oder nur einseitig dargestellt werden. Gerade Nutzer, die unzufrieden mit einem Produkt oder einer Dienstleistung sind, scheinen nicht nur motivierter eine Bewertung vorzunehmen, sie neigen auch eher dazu emotionale oder unsachliche Bewertungen und Kommentare abzugeben. Dies kann dann leicht dazu führen, dass diese Bewertungen rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen, insbesondere wenn diese andere Menschen betreffen. Das stellt insbesondere den Persönlichkeits- und Datenschutz vor große Herausforderungen.

Dieser Beitrag versucht jeweils kurz auf die **relevanten rechtlichen Themen** einzugehen, welche sich auch in der bereits bestehenden Judikatur gezeigt haben.

2. Begriff, Einteilungen und Beispiele

Im Folgenden wird kurz eine **Definition** von Bewertungsplattformen vorgenommen, um sie zB von redaktionell aufbereiteten Empfehlungsportalen abzugrenzen. Danach folgt eine Unterteilung mit ausgewählten Beispielen.

2.1. Definition von Bewertungsportalen und -plattformen

Für diesen Beitrag definieren wir eine Bewertungsplattform als einen über Web zugänglichen Bereich, in welchem man Produkte, Dienstleistungen, Unternehmen oder persönliche Eigenschaften von natürlichen Personen dergestalt bewerten kann, dass über die objektiven Eigenschaften hinaus auch eine subjektive Sichtweise in die Bewertung einfließt. Das reine Aufzählen von objektiv überprüfbaren Eigenschaften, wie etwa Produktblättern von technischen Geräten, wird nicht als Merkmal einer Bewertungsplattform verstanden. Ebenso sind redaktionell aufbereitete Empfehlungsplattformen nicht Bestandteil einer Bewertungsplattform, wohl aber die Kommentare und Bewertungen, die möglicherweise von Nutzern zu einer Empfehlung abgegeben werden.

2.2. Einteilung nach Merkmalen

Bewertungsplattform ist nicht gleich Bewertungsplattform. Es ist sinnvoll eine Einteilung vorzunehmen, die zwar keine Auswirkung auf die rechtliche Beurteilung hat, aber dennoch hilft rechtliche Problemstellungen einfacher zuweisen zu können. Ohne den Anspruch auf eine abschließende Beurteilung erscheint folgende Einteilung als sinnvoll:

2.2.1. ... nach dem Bewertungsgegenstand

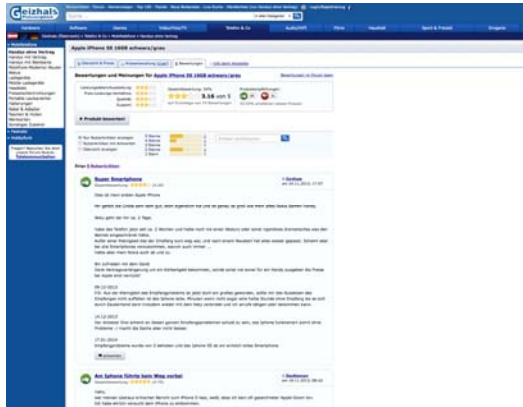
a. Bewertung von Produkten

Die Bewertungen von Produkten anhand objektiver Eigenschaften aus subjektiver Sicht sind keine Neuerung, welche durch Bewertungsplattformen einer breiten Masse zugänglich werden.

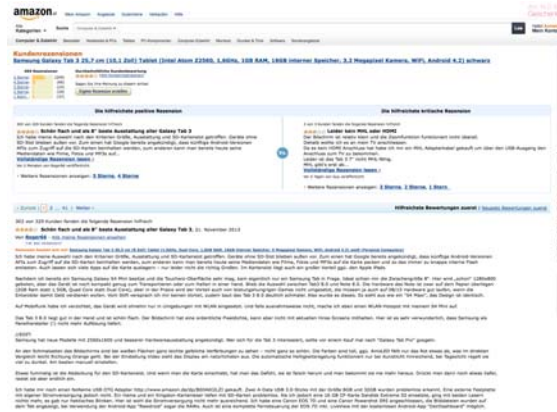
Solche Tests werden unter anderem von Verbraucherschutzorganisationen schon seit Jahrzehnten durchgeführt. Neu ist, dass die Bewertung nicht aus einem rein qualitativen Ansatz allein heraus erfolgt, sondern die Nutzer selbst ihre subjektive Meinung kundtun können und diese Interaktionsmöglichkeit als quantitatives Element eine immer wichtigere Rolle spielt. Die Meinung „Produkt XY erhalten, ausgepackt, lies sich nicht starten“, mag suggerieren, dass es sich um ein defektes Produkt handelt, es ist aber nicht bekannt, ob das Produkt fehlerhaft ist oder es sich um einen reinen Benutzerfehler handelt, wobei die Lektüre der Gebrauchsanleitung bereits Abhilfe schaffen könnte. Bei dieser Bewertung ist nicht überprüfbar, ob es überhaupt einen realen Sachverhalt dazu gibt.

Beispiele in der Praxis:

www.geizhals.at



www.amazon.at



b. Bewertung von Dienstleistungen

Wie Produkte können auch Dienstleistungen bewertet werden, wobei hier das subjektive Element mehr in den Vordergrund rückt, weil die Anzahl der objektiven Eckpfeiler natürlich geringer ist als bei Produkten. Während bei Bewertungsplattformen von Hotels oder Restaurants Dienstleistungen einer „Einheit“ zur Bewertung stehen, wird bei Bewertungsplattformen von Ärzten, Handwerkern etc die Dienstleistung eines Einzelnen bewertet. Gerade bei Letzteren ist die Gefahr groß, dass negative Bewertungen deren höchstpersönlichen Bereich verletzen. Die Bewertung von Reiseanbietern und Hotels hat mittlerweile bereits starken Einfluss auf das Buchungsverhalten, weshalb dieser Bereich besonders „umkämpft“ ist. Ca. 15 Prozent der Bewertungen sind Fälschungen, die oft von sogenannten Reputation Management Agenturen im Auftrag der Hotels erstellt werden. Weitere 15 Prozent sind einseitige Darstellungen, in denen eine einzige negative Erfahrung den Gast gleich zu einem Komplettverriss verleitet hat.¹

Beispiele aus der Praxis für die Bewertung von Dienstleistungen die von einer Einheit erbracht werden:

www.holidaycheck.at

www.restauranttester.at

¹ <http://www.spiegel.de/reise/aktuell/gefaelschte-hotelbewertungen-wie-erkenne-ich-tops-und-flops-a-957236.html>.

HolidayCheck.at
 Hotel oder Reiseziel eingeben
 Startseite | Reiseangebote | Bewertung abgeben | Reiseforum | Dr. Marko Zoller

Alle Hotels in der Region anzeigen | **Dieses Hotel bewerten**

Hotel Sol Y Mar Dar El Medina ★★★★★
 67 Maria Alom El Qader road, Maria Alom, Red Sea, Egypt

Award 2014 | **99%** Empfehlung | **5.6** von 6 Bewertungen | **Angebote für Pauschalreisen** | **Angebote für Eigene Anreise**

Hotelausstattung: Unterhaltung, Kindererziehung, (Golfplatz oder Ort) (Hofe), Heizung, Klimaanlage, kostenloser Parken, (Parkmöglichkeiten), Parkplatz, (Raucherzimmer), Garten, Raucherzimmer, Terrasse, (Geschäfte im Hotel), (Geschäfte: 0/0 Shop 200m...)

Zimmerausstattung: Klimaanlage, Klimaanlage | Mobil | Safe | Balkon | (Balkonterrasse), (Bademöbel), (Badmöbel), (Badmöbel), (Haartrockner), Dusche, WC, Badewanne oder Dusche, Toilettenartikel | (Betttyp: Einzelbett, Doppelbett) | Zimmerservice | (Wohnservice/Wecker...)

Hotelausstattung: Kichenette | Fischgründe / Meeres Spezialitäten, (Saharisch, Orientalisch) | (Hoteller) | Anzahl Hotelbar insgesamt: 3 | Cafe | Anzahl

Dieses Hotel buchen – zum Schnäppchenpreis direkt bei HolidayCheck!

Reisezeitraum: **Eigene Anreise**

Abflughafen: **Ostereich** | Reisezeitraum / Reisezeitraum: **Reisezeitraum** | Reisezeitraum: **Reisezeitraum** | **Preisvergleich starten**

Pauschalreise-Schnäppchen ab: z.B. 4 Tage, All Inclusive | **€ 394,- p.P.** | **GAULET** | **€ 30,-**

Hotelausstattung: Kichenette | Fischgründe / Meeres Spezialitäten, (Saharisch, Orientalisch) | (Hoteller) | Anzahl Hotelbar insgesamt: 3 | Cafe | Anzahl

Restaurant.at
 Lokale, Küche, Speisen, Ort, PLZ, Keywords | **Erweiterte Suche** | **Lokale in deiner Nähe**

Home | Main Profil | Forum - Guides | Events | Lokal eintragen

Motto am Fluss
 Schwedenplatz | 1010 Wien (1. Bezirk - Innere Stadt)
 Donaukanal - Schiffstation
 Küche: International, Österreichisch
 Lokaltyp: Restaurant, Bar, Cafe, Cocktailbar, Lounge
 Tel: 01 23255 | Web: www.motto.at

Beste Restaurants Wien
 Donaukanal & Top Service: Wiener Küche mit Charme & Tradition

51 Bewertungen für Motto am Fluss (37)

Rating Verteilung über 51 Bewertungen

Speisen	Atmosphäre	Service
5	5	5
4	4	4
3	3	3
2	2	2
1	1	1

Österreich | **Wien** | **Rang 6** | **21** | **Wien** | **Rang 6**

Öffnungszeiten:
 Mo: Keine Info
 Di: Keine Info
 Mi: Keine Info
 Do: Keine Info
 Fr: Keine Info
 Sa: Keine Info
 So: Keine Info

Features: Gartenterrasse, Schlingentanz
Preise: Günstig
Kreditkarten: Keine Info

Öffnungszeiten:
 Mo: Keine Info
 Di: Keine Info
 Mi: Keine Info
 Do: Keine Info
 Fr: Keine Info
 Sa: Keine Info
 So: Keine Info

Info hinzufügen | **Info hinzufügen** | **Info hinzufügen** | **Info hinzufügen**

Beispiele für die Bewertung von Dienstleistungen die überwiegend von Einzelnen erbracht werden:
www.my-hammer.at | www.docfinder.at

MyHammer
 Registrieren | Anmelden

Auftrag einstellen | **Handwerker suchen** | **Für Handwerker**

Startseite | Michans - Klaviertransport - Übersiedlungen

Angebote einholen
 Sie möchten schnell und kostenlos den richtigen Handwerker finden? So einfach geht's:
 Auftrag beschreiben
 Angaben und Qualifikationen vergleichen
 Handwerker auswählen und bewerten
 Auftrag beschreiben

Mictrans - Klaviertransport - Übersiedlungen
 Michael Kimm
 Jedleseerstrasse 66-94/12/7
 1210 Wien
 5 Bewertungen
 Web: www.klavierexpress.at
 Fax: 01 270247
 Mobil: 0699 1506050

Unternehmen | **Bewertungen** | **Arbeitsbeispiele**

35 Bewertungen (100% positiv) | **Bewertung abgeben**

3 Monate	6 Monate	12 Monate	Durchschnittliche Bewertung
Positiv: 1	6	7	★★★★★
Negativ: 0	0	0	Zuverlässigkeit: ★★★★★
Neutral: 1	1	1	Freundlichkeit: ★★★★★

Bewertung | **Datum**

- Haben der fa. einen Auftrag für Möbeltransport erteilt - freundlich, pünktlich und zuverlässig top - Ausführung wie gar nicht. Ein Bett ging komplett kaputt, ein Wohnzimmerverbau wurde beim Transport beschädigt, Versicherung leider keine. (ama205) | **Auftrag:** Übersiedlung Bezirk Wien umgebung Süd | 09.02.2014
- alles ok, vielen dank! (jediapghetti) | **Auftrag:** Transport von 15 Balken in Wien-Süd - Hötten - Wien | 05.02.2013
- perfekt! jederzeit wieder! (staud397) | **Auftrag:** Transport einer Kometenkugel | 25.08.2013
- Sehr pünktlich, herzlich und professionell. Sie haben alles sehr schnell transportiert. Wir waren absolut zufrieden und kann ehrlich sagen, dass wir die Firma stark empfehlen. (benitz428) | **Auftrag:** Wäscheboxe und Kleiderkasten Transport | 18.08.2013
- Exzellente Pünktlich, zuverlässig - ein Partner von Format! Danke (tsfshwa) | **Auftrag:** Transport Service Linz/Leonding nach Wien | 18.08.2013
- Guter Kontakt, kann ich nur weiter empfehlen. Gerne wieder. (hansp178465) | 18.07.2013

DOCFINDER
 Artzsuche | Award 2013 | Ratgeber | Für Ärzte

Ärzte | **Dr. Gregor Timmel**
 Allgemeinmedizin
 Telefon: 0699 / 19 41... (Nr. anzeigen)
 Webadresse: 27-29/35
 1070 Wien

Alle Bewertungen (51) zu Dr. Gregor Timmel finden Sie im Detail unterhalb.

Bewertungen im Durchschnitt *
 Gesamtbewertung: **★★★★★** (ausgewertet 2014)
 Durchschnitt von 51 Bewertungen

Erfahrungsvorgaben des Arztes
 Vertrauen zum Arzt: **★★★★★**
 Zufriedenheit mit Behandlung: **★★★★★**
 Serviceangebot: **★★★★★**
 Praxisausstattung/Räumlichkeiten: **★★★★★**
 Betreuung durch Arzt/Ärztin: **★★★★★**

Termin- und Wartezeiten
 Zufrieden. Wartezeit im Termin: **★★★★★**
 Zufrieden. Wartezeit im Wartezimmer: **★★★★★**

Statistische Informationen
 Anzahl aller Bewertungen: 51
 Anzahl aller Erfahrungsberichte: 46

Persönliche Erfahrungsberichte von Patienten
 zu Praktischer Arzt Dr. Gregor Timmel in 1070 Wien

Selbst einen Erfahrungsbericht schreiben

Bitte berücksichtigen Sie beim Lesen der Erfahrungsberichte, dass es sich hier um persönliche, subjektive Meinungen einzelner Patienten handelt, die nicht allgemeingültig sind und auch nicht mit Ihrer eigenen Ansicht übereinstimmen müssen!

Bei der Meinung, die Sie sich selbst durch Informationen auf DocFinder bilden, ist es außerdem wichtig die Aussagen von Bewertungen und Erfahrungsberichten stets im Verhältnis zu Ihrer Anzahl zu setzen. Nutzen Sie dazu die Statistischen Informationen auf der Seite jedes Arztes!

Absolut empfehlenswert!
 24.01.2014. Nach vielen Jahren mit häufigen Migräneattacken habe ich im Herbst Dr. Timmel über Docfinder gefunden. In seinem Therapiezentrum fühlte ich mich sofort wohl und gut aufgehoben. Dr. Timmel und seine Mitarbeiterinnen begannen jedem Patienten mit viel Wertschätzung und Freundlichkeit. Dr. Timmel selbst erachte ich sofort als einen unangenehmen, bodenständigen und Sicherheit vermittelnden Arzt, der seinen Patienten auf Augenhöhe begegnet und sie ganzheitlich betrachtet. Nach einigen Akupunkturbehandlungen besserten sich die Beschwerden bereits merklich, mittlerweile haben sie sich auf ein Minimum reduziert. Meine Lebensqualität hat sich merklich verbessert, wobei ich mich dieser schon bei der ersten Migräne abführend hatte! Vor 2 Monaten habe ich dann noch einen äußerst schmerzhaften Bandscheibenvorfall. Mein Glück war, dass ich bereits wegen der Migräne bei Dr. Timmel in Behandlung war. Die Diagnose war schnell gestellt, so konnte auch rasch mit einer adäquaten Behandlung begonnen werden. Mittlerweile bin ich - auch dank der ausgezeichneten Physiotherapie von Herrn Wagner - nahezu beschwerdefrei!

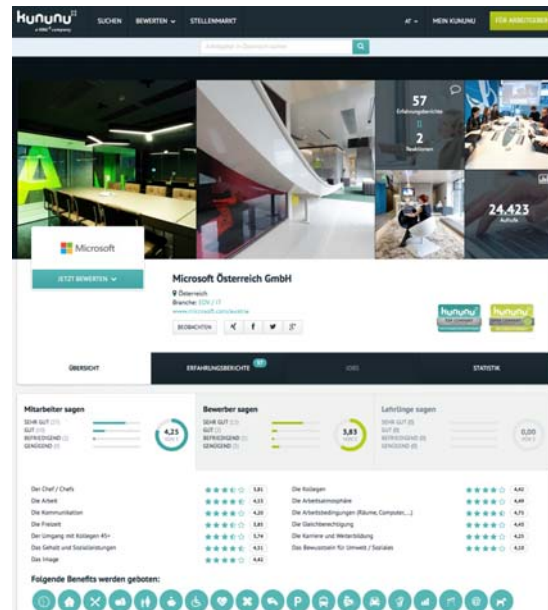
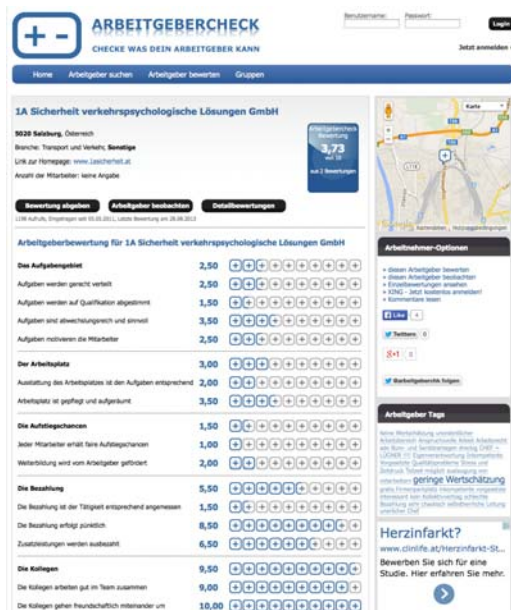
c. Bewertung von Unternehmen (anhand oder aufgrund ihrer Leistungen)

Eine umfassendere Bewertung, erneut mit starker Betonung des subjektiven Elements, ist die über einzelne Produkte bzw Dienstleistungen hinausgehende Bewertung eines Unternehmens. Hier sind vorrangig Bewertungsplattformen zu nennen, welche hauptsächlich der Bewertung von (potentiellen) Arbeitgebern dienen

Beispiele aus der Praxis:

www.arbeitgebercheck.at

www.kununu.com



d. Bewertung der natürlichen Person aufgrund ihrer Eigenschaften

Aus Sicht des Datenschutzes und der Privatsphäre am eingriffsintensivsten sind Bewertungen einer natürlichen Person an sich, was regelmäßig mit subjektiven Eindrücken einhergeht. Hierbei stehen Eigenschaften (zB Lehrtauglichkeit, Attraktivität) auf dem Bewertungsprüfstand, weshalb diese Plattformen das größte Eingriffspotential in den höchstpersönlichen Lebensbereich haben.

Beispiele aus der Praxis:

www.meinprof.de

www.ratemyexgf.com

MeinProf.de - Lehrbewertung Online

MeinProf.de misst die Qualität der deutschen Hochschullehre öffentlich. Seit dem Start vor mehr als 8 Jahren haben deutsche Studierende bereits mehr als 437.000 Bewertungen für über 109.000 Kurse von rund 50.000 Dozenten abgegeben.

MeinProf für Studenten

Auf MeinProf.de findet du die besten Kurse und Dozenten an deutschen Hochschulen. Bewerte deine Kurse und diskutiere mit anderen Studenten. Hilf deinen Kommilitonen, die richtigen Kurse zu wählen, und gib deinen Dozenten wichtiges Feedback zu ihren Veranstaltungen.

MeinProf für Dozenten

Auf MeinProf.de erhalten Sie schnell, unmittelbar und unabhängig Feedback für Ihre Lehrveranstaltungen. Verfügen Sie die Kursbewertungen, verwalten Sie Ihre Daten oder schützen Sie Ihre Kurse mit Passwörtern. Treten Sie mit Studenten in Kontakt und geben Sie wertvolle Literaturempfehlungen.

Bereits Mitglied bei MeinProf.de?

E-Mail: Passwort: Merken

Meist-bewertete Hochschulen

Hochschule	Bewertungen
HTW Berlin	11234
UWE Siegen	10905
UWE Duisburg-Essen	7905
HWRW Linz	7282
UW Berlin	6839
UWE Kassel	6347
HTW Berlin	6232
HTW Aachen	5901
UW Dresden	5743
UWE Köln	5552

Hochschulranking 2013

Platz	Hochschule	Durchschnitt	News
1	HTW Aachen	4.263	14.04.2014 Runde zwei für die MINT19-Hochschulen
2	HTW Wuppertal	4.167	Die MINT19 - für hervorragende MINT19-Lehre
3	HTW Aachen	4.263	ausgewählte Hochschulen gehen in die zweite
4	UWE Siegen	4.012	Runde. Wie geht es die beste Lehre in den Fächern

RATE MY EX GIRLFRIEND

How does your Ex Girlfriend rate? Find out if you got out on low or got lucky by leaving. Let others decide if your Ex was a keeper or a leaver.

WANT TO SEE THE UNCENSORED STUFF?
WE CAN'T SHOW YOU THE REAL NAUGHTY STUFF BUT IF YOU WANT TO SEE IT...
[CLICK HERE FOR UNCENSORED](#)

Rate My Ex Girlfriend

2.2.2. ... nach qualitativen bzw quantitativen Ansätzen

Bei der Bewertung von Dienstleistungen, Produkten oder auch Unternehmen kann man einen qualitativen Ansatz, bei dem durch einen Experten oder ein Expertenteam bestimmte Kriterien untersucht und bewertet werden, oder einen quantitativen Ansatz, bei welchem die Bewertung durch eine Befragung von Nutzern eines Produktes oder Kunden eines Unternehmens zustande kommt, verfolgen. Bei der klassischen Produktbewertung in Testmagazinen oder Reise- und Restaurantführern wird fast ausnahmslos ein qualitativer Ansatz bevorzugt, da die quantitative Methode in der Regel aufwändiger und damit kostspieliger ist und deren Ergebnisse schwerer einzuschätzen sind. Im Internet hat der quantitative Ansatz an Bedeutung gewonnen, da hierbei der Aufwand der Einholung von Nutzerbewertungen gering ist und den Nutzermeinungen auch ein hoher Grad an Authentizität zugesprochen wird. „Was A, B und C gut finden, kann D beruhigt kaufen“. Die Bewertung ergibt sich hier schließlich aus dem Algorithmus der Datenverarbeitung, während bei der qualitativen Methode die Expertenmeinung ausschlaggebend ist.

Bewertungswebsites verfolgen in der Regel eine Mischung aus qualitativer und quantitativer Methode, indem der Websitebetreiber in einem Bewertungsrahmen Informationen in strukturierter Form von einer Vielzahl von Nutzern zu gewinnen sucht. Dabei haben Nutzer die Möglichkeit, in einem Kommentar- oder Freitextfeld ihre (qualitative) Meinung kundzutun. Expertenwissen ist damit grundsätzlich nicht verbunden.

2.2.3. ... nach Art und Geschäftsmodell der Plattform

a. Integriert/eigenständig

Man kann einerseits zwischen integrierten Plattformen, die in einer Website zu grundsätzlich anderen Zwecken eingebaut sind, wie zB www.amazon.at, www.lieferservice.at oder www.geizhals.at und eigenständigen Plattformen, deren Hauptzweck die Bewertung ist, wie zB www.arbeitgebercheck.at, unterscheiden. Bei **integrierten Plattformen**, die vorwiegend mit dem Kauf eines Produkts oder der Nutzung einer Dienstleistung verbunden sind, geht es um die Beurteilung einer spezifischen Aktion in unmittelbar zeitlichem Zusammenhang. Meist wird hier überprüft, ob die Aktion - wie der Kauf eines bestimmten Produkts - tatsächlich stattgefunden hat. Vor einer Bewertung muss sich der Nutzer registrieren. Dies dient vorrangig dem Haftungsschutz der Betreiber, da in diesem Fall eine Rechtsverfolgung nicht „gegen unbekannt“ erfolgen muss. Auch Mehrfachbewertungen durch Käufer werden dadurch in der Regel unterbunden. Nichts desto trotz ist auch hier eine missbräuchliche Bewertung nicht von vorne herein ausgeschlossen. Oftmals können Verfälschungen des Meinungsbildes durch falsche oder dafür bezahlte Käufer beobachtet werden, um ein Produkt oder eine Dienstleistungen besser bzw schlechter darzustellen. Nicht selten steckt der Produzent selbst oder ein Mitbewerber dahinter.

Eigenständige Plattformen verfolgen einen reinen objektiven Informationsansatz. Solche Plattformen gibt es daher mittlerweile für jede Form von Produkt oder Leistung. Besonders problematisch erweist im gegenständlichen Zusammenhang die Bewertung von Unternehmen als Arbeitgeber, von Personen auf Grund ihrer beruflichen Stellung, wie Ärzten oder Lehrern, oder Privatpersonen auf Grund eines bestimmten Rechtsverhältnisses, wie zB Mieter. Hier erscheint mangels großer Aussagekraft von rein objektiven Merkmalen eine sachliche Bewertung schwierig, wenn nicht unmöglich. In diesem Zusammenhang kann ein objektiver Informationsansatz wohl vor Allem jenen Plattformen zugesprochen werden, die sich der Bewertung von technischen Produkten, wie zB www.connect.de widmen, da bei diesen Plattformen wohl überwiegend von keiner persönlichen Verbundenheit mit den zu testenden Produkten ausgegangen werden kann.

b. Verzeichnis-/unternehmensgetrieben

Eine **verzeichnisgetriebene** Plattform arbeitet in jenen Ländern, in welchen sie vertreten ist, mit einem lokalen Branchendienst, einem „Gelbe Seiten Anbieter“ zusammen (zB www.herold.at). Dies ermöglicht eine starke Lokalisierung der Einträge, geeignet auch für location-based Services, also Services auf Mobiltelefonen abhängig vom aktuellen Aufenthaltsort einer Person.

Eine **unternehmensgetriebene** Plattform basiert auf einem in der Regel vom registrierten Unternehmen selbst eingegebenen und gepflegten Datenstamm und lässt positive wie negative Bewertungen des Unternehmens zu. Unternehmen stellen sich dar und sind naturgemäß an positiven Bewertungen interessiert. Solche Portale sind meist als Empfehlungsplattformen ausgestaltet und dienen der Orientierung und Hilfe für Neukunden eines spezifischen Unternehmens.

Beispiele aus der Praxis:
www.tupalo.at (verzeichnisgetrieben)

www.yelp.at (unternehmensgetrieben)

The screenshot shows the Tupalo website interface. At the top, there is a search bar with 'Wien, Österreich' entered. Below the search bar, there is a heading 'Alex, während er das' and a sub-heading 'Wien, Österreich Tipps und Empfehlungen'. The main content area features a map of Vienna with several red location pins. To the left of the map, there is a list of five restaurant recommendations, each with a star rating and a brief description. To the right of the map, there are sections for 'Kategorien in Wien' and 'Tags in Wien', both listing various categories and tags with associated counts.

The screenshot shows the Yelp website interface. At the top, there is a search bar with 'Wien' entered. Below the search bar, there is a heading 'Wien' and a sub-heading 'Mit Yelp findest du die coolsten neuen Geschäfte in deiner Umgebung!'. The main content area features a map of Vienna with several red location pins. To the left of the map, there is a list of five restaurant recommendations, each with a star rating and a brief description. To the right of the map, there are sections for 'Best of Yelp: Wien' and 'Yelp-News', both listing various categories and news items with associated counts.

2.3. Abschließende Beurteilung der Einteilung

Hinsichtlich der zu bewertenden Person oder des zu bewertenden Produkts können also Plattformen unterschieden werden, bei welchen die Einstellung der Bewertung auf die Website durch den Websitebetreiber, durch den Konsumenten (Käufer) oder durch jede andere Person erfolgen kann. Auch Mischformen sind denkbar. Hinsichtlich der Abgabe der Bewertung kann danach unterschieden werden, ob diese nur aufgrund einer speziellen Situation (zB nachweislicher Käufer eines Produkts), nach einer Registrierung oder auch anonym erfolgen darf. Hinsichtlich des Bewertungsgegenstandes ist vor Allem zu unterscheiden, ob es sich um die Bewertung eines Produktes oder einer Person handelt. Alle Unterscheidungskriterien spielen jedenfalls bei der datenschutzrechtlichen Beurteilung eine Rolle und stellen daraus resultierenden Anforderungen an den Plattformbetreiber.

3. Rechtslage - Kurzdarstellung

Nachdem eine Einteilung und ein Überblick über die verschiedenen Arten von Bewertungsplattformen gegeben wurde, folgt die rechtliche Bewertung. Dazu wird ein kurzer Überblick über die relevanten Rechtsgebiete gegeben und auf die bereits vorhandene Judikatur zu Bewertungsplattformen in Deutschland und Österreich in ausgewählter Form eingegangen.

Während in Deutschland bei Rechtsverletzungen im Zusammenhang mit Bewertungsplattformen regelmäßig das Telemediengesetz (TMG) herangezogen werden kann, sind die Rechtsquellen in Österreich in unterschiedlichen Gesetzen zu finden. Hier sind insbesondere das Datenschutzgesetz, das Mediengesetz, das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch, das Urheberrechtsgesetz, das Lauterkeitsrecht und nicht zuletzt das Strafrechtsgesetz zu erwähnen, welche nun genauer dargestellt werden.

3.1. Datenschutzrecht

Dem Datenschutzrecht kommt hier eine große Bedeutung zu, weil es im Regelfall immer zu einem **Grundrechtskonflikt** zwischen dem als Grundrecht ausgestalteten Recht auf Datenschutz und dem in Art 10 EMRK gewährleisteten Recht auf freie Meinungsäußerung kommt. Eine Interessensabwägung scheint daher in vielen Fällen unausweichlich.²

Personenbezogene Daten sind innerhalb der EU durch die Datenschutz-Richtlinie 95/46/EG, innerhalb Österreichs durch das die Richtlinie umsetzende Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000) geschützt. Für die Frage, welche Rechtsordnung datenschutzrechtlich zur Anwendung gelangt, ist gem § 3 DSG 2000 der Sitz des Websitebetreibers (Haupt- oder Zweigniederlassung) ausschlaggebend. Hat der Betreiber seinen Sitz auf österreichischem Staatsgebiet, kommt das DSG 2000 zur Anwendung. Aber wann liegen personenbezogene Daten vor?

§ 1 DSG 2000 gewährt, wie erwähnt, ein **Grundrecht auf Datenschutz**, das aufgrund seiner **unmittelbaren Drittwirkung** auch gegenüber jedem anderen Rechtsunterworfenem besteht.³ Demnach bedarf die Verwendung von personenbezogenen Daten gem. § 4 Z 1 DSG 2000 – dies sind Angaben über Betroffene, deren Identität bestimmt oder bestimmbar ist⁴ –, an welchen ein schutzwürdiges Interesse⁵ besteht, einer Eingriffsbefugnis nach § 1 Abs. 2 DSG 2000.

² Siehe auch die aktuelle Entscheidung „*docfinder*“ des VfGH (VfGH 8.10.2015, G 264/2015) in der das datenschutzrechtliche Widerspruchsrecht gem § 28 Abs 2 DSG aufgehoben wurde.

³ Andere Grundrechte, wie etwa das Grundrecht auf Freiheit oder das Grundrecht auf Eigentum gewähren lediglich einen Schutz gegenüber staatlichen Eingriffen, also (idR) durch Behörden.

⁴ So sind nicht nur Namen und Adresse samt Datensatz personenbezogen, sondern etwa auch die Sozialversicherungsnummer, das KFZ-Kennzeichen sowie die IP-Adresse. Nach ständiger Judikatur fallen auch subjektive Meinungsäußerungen und Werturteile, die sich auf einen bestimmten oder bestimmbar Betroffenen beziehen, unter den Begriff (*Duschanek in Korinek/Holoubek*, Österreichisches Bundesverfassungsrecht, § 1 DSG 2000 Rz 26).

⁵ Ein schutzwürdiges Interesse wird nur dann ausgeschlossen, wenn Daten infolge ihrer allgemeinen Verfügbarkeit oder wegen ihrer mangelnden Rückführbarkeit auf den Betroffenen einem Geheimhaltungsanspruch nicht zugänglich sind (§ 1 Abs. 1 letzter Satz).

In Österreich genießen nicht nur natürliche Personen, sondern **auch juristische Personen sowie Personengemeinschaften** den Schutz des Grundrechts (vgl. Definition „Betroffener“ in § 4 Z 3 DSG 2000). Da oft Unternehmen bzw deren Leistungen im Mittelpunkt von Bewertungsportalen stehen, ist diese Ausweitung des Schutzes gegenüber der europäischen Regelung hier von besonderer Bedeutung.

Die Veröffentlichung von personenbezogenen Daten stellt als Unterfall des Übermittels von Daten (§ 4 Z 12) eine Datenverwendung dar, die einer Rechtsgrundlage bedarf. Im Wesentlichen kommen bei Bewertungsportalen im Internet – mit Ausnahme von spezifischen gesetzlichen Regelungen – **zwei**

Eingriffsbefugnisse in Frage:

1. die **Zustimmung** des Betroffenen oder
2. **überwiegende berechtigte Interessen** des Auftraggebers bzw von Dritten, also denjenigen, die Portale zu Informationszwecken heranziehen

Insbesondere bei letzterer Eingriffsbefugnis ist zunächst auch die Frage zu klären, wer denn Auftraggeber der Datenverwendung in einem Bewertungsportal ist.

Exkurs: Auftraggeberschaft

Verantwortlich für die Datenverwendung und deren Zulässigkeit ist der so genannte Auftraggeber. Die datenschutzrechtliche Auftraggeberschaft richtet sich danach, wer die Entscheidung getroffen hat, Daten für einen bestimmten Zweck zu verarbeiten bzw zu übermitteln (vgl. § 4 Z 4). In Frage kommen hier der Websitebetreiber sowie die bewertende Person. Während der Websitebetreiber jedenfalls in Folge der Entscheidung für den Betrieb des Portals für die Benutzerverwaltung verantwortlich ist, kommt es für die Verantwortlichkeit für die Inhalte wohl darauf an, wie weit die Auswahlbefugnis des Websitebetreibers geht. Wird jede Bewertung vor Veröffentlichung geprüft, ist die Auftraggeberschaft ausschließlich beim Websitebetreiber zu sehen, kann die Bewertung jedweden Inhalt haben, ist der Bewerter als Auftraggeber für seine Bewertung anzusehen (Indiz dafür ist sicher auch die Möglichkeit, Bewertungen jederzeit wieder zurücknehmen zu können, also diese zu löschen). Dem ist nicht abträglich, wenn der Websitebetreiber einzelne Bewertungen, etwa wegen Verstoßes gegen Nutzungsbedingungen oder eine Netiquette oder wegen beleidigender oder nachweislich unwahrer Angaben löschen kann. In der Regel wird daher beim Betrieb einer Bewertungswebsite hinsichtlich der dort verarbeiteten Daten eine geteilte Auftraggeberschaft zwischen dem Websitebetreiber und den bewertenden Personen vorliegen.

Den Auftraggeber treffen auch die im DSG 2000 normierten Pflichten, die unten näher dargestellt werden.

Zurück zu den Eingriffsbefugnissen: In Frage kommen also eine (datenschutzrechtliche) Zustimmung der betroffenen Person oder die überwiegenden berechtigten Interessen des Auftraggeber bzw von Dritten. Die datenschutzrechtliche Zustimmung ist in § 4 Z 14 definiert und verlangt

- eine **gültige Willenserklärung** (insbesondere darf kein Zwang auf den Betroffenen ausgeübt werden oder ein Irrtum des Betroffenen bei der Abgabe der Erklärung vorliegen),

- die **in Kenntnis der Sachlage** (verlangt Kenntnis des Sachverhalts – welche Daten werden in welcher Weise für welche Zwecke verwendet) Punkt 2 und 3 gehen so nicht! Sowohl im Ausdruck als auch Verständnis
- **für den konkreten Fall** (keine pauschalen Zustimmungserklärungen) erfolgt.

Schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen von Betroffenen werden darüber hinaus nur dann nicht verletzt, wenn ein **Widerruf der Zustimmung** jederzeit möglich ist und die Unzulässigkeit der weiteren Verwendung der Daten bewirkt (vgl. § 8 Abs 1 Z 2 für nicht-sensible bzw § 9 Z 6 für sensible Daten). Die Zulässigkeit der Verwendung von Daten wird auch regelmäßig daran scheitern, dass eine Einwilligung des Betroffenen nicht gegeben ist.

Die **Verwendung**, ua also auch die Veröffentlichung von personenbezogenen Daten ohne Zustimmung des Betroffenen ist nur im überwiegenden berechtigten Interesse eines anderen, dies kann der Auftraggeber, aber auch die Allgemeinheit sein, zulässig (vgl. § 8 Abs 1 Z 4 bzw § 9 insgesamt). Das DSG 2000 hat die Datenschutz-Richtlinie in diesem Punkt streng umgesetzt, da dort ausreicht, dass *„die Verarbeitung ... zur Verwirklichung des berechtigten Interesses, das von dem für die Verarbeitung Verantwortlichen oder von dem bzw den Dritten wahrgenommen wird, denen die Daten übermittelt werden“*, erforderlich ist, *„sofern nicht das Interesse oder die Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die gemäß Artikel 1 Absatz 1 geschützt sind, überwiegen“*. Während also nach dieser Richtlinie die Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen überwiegen müssen, die Datenverwendung aber sonst zulässig ist, ist nach dem DSG 2000 die Datenverwendung unzulässig, wenn nicht die Interessen des Auftraggebers oder von Dritten überwiegen. Diese Diskrepanz macht es für das österreichische Recht schwieriger, im Rahmen der Interessensabwägung zu einer Zulässigkeit von Bewertungsplattformen zu gelangen.

Da der Gesetzgeber keine expliziten Regeln für Bewertungswebsites getroffen hat, dient als Anhaltspunkt relevante Judikatur, dazu mehr in Kapitel 4.

3.2. Medienrecht

Das Medienrecht ist insbesondere deshalb einschlägig, weil hier der **Persönlichkeitsschutz** verankert ist. So findet man im Mediengesetz unter anderem:

- den Schutz vor **übler Nachrede, Beschimpfung, Verspottung und Verleumdung** (§ 6 MedienG)
- die Rechtsfolgen bei der **Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs** (§ 7 MedienG)
- das **Recht auf Gegendarstellung** (§ 9ff MedienG), sowie
- **strafrechtliche Bestimmungen** (§ 28ff MedienG)

Wer nach eigener Ansicht seine Persönlichkeitsrechte verletzt sieht, kann Ansprüche gegen den Medieninhaber selbst geltend machen (und nicht nur gegen die eine Bewertung abgebende Person, welche in der Praxis nicht einfach zu „greifen“ sein wird).

Das Medienrecht ist anwendbar, weil Webseiten den Begriff des Mediums (vgl § 1 Abs 1 Z 1 Mediengesetz), genauer den des periodischen elektronischen Mediums (vgl § 1 Abs 1 Z 5a Mediengesetz) erfüllen und insofern nicht anders als Zeitungen oder Zeitschriften zu behandeln sind.

Der Medieninhaber als derjenige, der die inhaltliche Gestaltung des elektronischen Mediums besorgt und dessen Ausstrahlung, Abrufbarkeit oder Verbreitung entweder besorgt oder veranlasst, hat dabei folgende Verpflichtungen nach dem Mediengesetz:

- Impressumspflicht: Angabe von Name oder Firma sowie die Anschrift des Medieninhabers sowie des Herausgebers
- Offenlegung (leicht und unmittelbar auffindbar)
 - Angaben zum Medieninhaber (Identität, Beteiligungen etc)
 - Richtung des periodischen Werkes
- Wahrnehmung journalistischer Sorgfalt
- Schutz des Redaktionsgeheimnisses

Da der Beitrag zu einer Rechtsverletzung aber im Vergleich zum Nutzer der die rechtsverletzende Bewertung abgibt ein geringer ist, haftet der Medieninhaber idR auch nur unter bestimmten Voraussetzungen (wie z.B. Kenntnis der Rechtsverletzung und/oder Verstoß gegen zumutbare Prüfpflichten). Allfällige Schadenersatzansprüche müssen dann nach den materiellrechtlichen Bestimmungen des Zivilrechts (allenfalls auch UrhG oder UWG) geltend gemacht werden.

3.3. Zivilrecht

Neben den vielen wichtigen Bestimmungen, welche im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) zu finden sind, ist in Bezug auf Bewertungsplattformen vor Allem **§ 1330 ABGB** einschlägig. Er wurde schon öfters insbesondere bei Fragen der Forenbetreiberhaftung oder bei beleidigenden Einträgen in Online-Gästebüchern herangezogen um zu klären, ab wann Schadenersatzansprüche gegen ehrbeleidigende Aussagen jemandem in seinen Rechten verletzen zustehen. § 1330 ABGB ist damit das zivilrechtliche Pendant zu den in den §§ 111 StGB ff geregelten strafrechtlichen Ehrenbeleidigungsdelikten

In § 1330 ABGB werden zum einen **Schadenersatzansprüche für Ehrenbeleidigungen (Schutz der Ehre Abs 1)** und zum anderen **Kreditschädigungen (Schutz des wirtschaftlichen Rufes Abs 2)** behandelt. Allerdings sind damit sehr spezifische Beweislastregeln verbunden. Ein wesentliches Merkmal des § 1330 ABGB liegt darin, dass nach Abs 2 der Verbreiter als eigenständiger Täter anzusehen ist. Er kann somit auch ohne Überprüfung, ob die Voraussetzungen der Gehilfenhaftung (dazu gehören die bewusste Förderung des Täters und die Offenkundigkeit der Rechtsverletzung) erfüllt sind, auf Unterlassung geklagt werden. Seit langem umstritten ist die Problematik der Erstreckung auf die sogenannten technischen Verbreiter, wie Portalbetreiber oder Hostprovider). Desweiteren werden wesentliche Fragen in Zusammenhang mit Bewertungen angesprochen: Was ist eine **Tatsachenbehauptungen**? Was eine (subjektive) **Wertung**? Abschließend muss daher auch hier auf die schon beim Datenschutz angesprochene Eingriffsproblematik bei der Einschränkung des Grundrechts auf freie Meinungsänderung hingewiesen werden.

Aufgrund der Tatsache, dass in Bezug auf Bewertungsplattformen bislang sehr wenig Judikatur vorliegt, kann aber wohl davon ausgegangen werden, dass allfällige Entscheidungen analog zu jenen getroffen werden, die hinsichtlich des § 1330 ABGB vorliegen.

3.4. Urheberrecht

Zu den Rechtsgrundlagen zum Schutz der Persönlichkeit zählt ebenfalls der § 78 UrhG. Dieses – nach wie vor systemwidrig im Urheberrecht – geregelte „Recht am eigenen Bild“ oder auch „Bildnisrecht“ stellt eine besondere Ausprägung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts dar und besagt, dass jeder Mensch grundsätzlich selbst darüber bestimmen darf, ob überhaupt und in welchem Zusammenhang Bilder von ihm veröffentlicht werden. Dies mag für Bewertungsplattformen auf den ersten Blick nicht einschlägig erscheinen, handelt es sich doch in der Regel um verbale Bewertungen.

Gerade im Zuge der technischen Innovation scheint es aber geboten auch Bewertungen durch Bilder mitzudenken. Als Beispiele dienen vor allem auf Hotelbewertungsplattformen erscheinende Bilder von Hotelanlagen und –zimmern. Solange auf diesen Bildern keine Personen abgebildet werden ist dies unbedenklich, sind aber Personen erkennbar, dann bedarf es der Zustimmung der Abgebildeten vor der Veröffentlichung.

Nach § 78 Abs 1 Urheberrechtsgesetz dürfen **Bildnisse von Personen** weder öffentlich ausgestellt noch auf andere Art der Öffentlichkeit zugänglich gemacht oder verbreitet werden, wenn dadurch **berechtigte Interessen** des Abgebildeten oder, falls er gestorben ist ohne die Veröffentlichung gestattet oder angeordnet zu haben, berechnete Interessen eines nahen Angehörigen verletzt würden. Dabei ist die Art der Darstellung, ob es sich beispielsweise um ein Foto, ein Gemälde oder eine Karikatur handelt, nicht von Bedeutung. Es kommt auf die Erkennbarkeit an. Diese kann trotz „Verpixelung“ gegeben sein. Neben der Beurteilung der Erkennbarkeit sind nicht nur die Abbildungen selbst, sondern auch das Gesamtbild, welches den Begleittext, die Art der Verbreitung und den Rahmen der Veröffentlichung umfasst, zu berücksichtigen. Werden bei der Veröffentlichung Namen und/oder Funktion des Abgebildeten angeführt, so ist dieser jedenfalls auch für den flüchtigen Betrachter erkennbar. Letztlich kommt es nicht auf die Anzahl der abgebildeten Personen an; auch bei Aufnahmen von Massenszenen (Teilnahme an einer Demonstration) kann, unter der Voraussetzung der Erkennbarkeit, das Recht am eigenen Bild verletzt werden. Der Begriff "berechnete Interessen" i.S. des § 78 UrhG ist dabei nicht näher definiert, um den Verhältnissen des Einzelfalls gerecht werden zu können. Es wird abzuwarten sein, welche Rolle Bilder in Zukunft bei der Bewertung spielen werden.

3.5 Wettbewerbsrecht

Die Rechtsprechung hat bislang bei Namens- und Kreditschädigungsfällen lauterkeitsrechtliche Bestimmungen zur Lösung herangezogen. Diese kommen aber nur dann zur Anwendung, wenn die Rechtsverletzung dem **wirtschaftlichen Wettbewerb** zuzuordnen ist.

Da beinahe alle Tatbestände des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ein Handeln „**im geschäftlichen Verkehr**“ voraussetzen, fallen insbesondere solche Sachverhalte darunter, bei denen Bewertungen von Mitbewerbern abgegeben wurden, um das **Produkt des Mitbewerbers schlecht zu bewerten**, aber auch Fälle, in denen das eigenen Produkt „gepushed“ wurde, sei es durch **eigenlobliche Bewertungen** oder durch **gekaufte Rankings**. Während es sich beim ersten Fall um die Herabsetzung eines Unternehmens i.S. des **§ 7 UWG** handelt, verletzt die „Eigenbewertung“ eventuell das Trennungsgebot, welches diesbezüglich im Anhang des UWG zu finden ist und auf welches **§ 1 a Abs 3 UWG** verweist.

Ein Verstoß gegen das **Trennungsgebot** liegt dann vor, wenn ein redaktioneller Inhalt zu Zwecken der Verkaufsförderung eingesetzt wird, das geförderte Unternehmen für die Bewertung oder die Besserstellung bezahlt hat und dies nicht eindeutig und klar kenntlich gemacht wurde (kumulative Erfüllung). Bewertungen, die für die Nutzer des Portals eindeutig als Werbung ersichtlich sind, unterliegen nicht der Kennzeichnungspflicht, da in diesen Fällen auch die Irreführung wegfällt.

Voraussetzung für den Verstoß ist zum einen die **Entgeltlichkeit**, das also ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen dem werbenden "redaktionell bewertenden" Beitrag und der Leistung des Unternehmens besteht. Dabei stellt die Entgeltlichkeit nicht unbedingt auf einen Geldfluss ab, auch jegliche andere Art der geldwerten Gegenleistung ist erfasst, wie zB die Verbindung der Bewertung mit einer Promotion-Aktion.

Zum anderen muss der entgeltliche Beitrag "**zu Zwecken der Verkaufsförderung**" erfolgen. Dies ist grundsätzlich weit auszulegen. Es fallen nicht nur positive Bewertungen über ein bestimmtes Produkt darunter, sondern auch über das Unternehmen als Ganzes oder seine sonstigen Leistungen. In diesem Zusammenhang ist auf die in der Einleitung erwähnten eigenständigen Plattformen zu verweisen. Erfolgt eine positive oder negative Bewertung aus eigenem Antrieb, handelt es sich natürlich nicht um einen Verstoß gegen das Trennungsgebot, nicht zuletzt aufgrund des mangelnden Tatbestands der Entgeltlichkeit. Diesbezüglich wird im Rahmen der Judikatur in Kapitel 4 noch näher auf die Problematik eingegangen.

Neben Unterlassungsansprüchen, welche in der Praxis wohl mit einer schwer zu erbringenden Beweisführung verbunden sind bei Verstößen auch Verwaltungsstrafen möglich.

3.6. Strafrecht

Neben den bisher dargestellten zivilrechtlichen Konsequenzen können die Betreiber von Bewertungsplattformen auch strafrechtlich belangt werden, wenn **strafbare Handlungen gegen die Ehre** gesetzt werden (Strafgesetzbuch, Besonderer Teil, Viertes Abschnitt) auf die nur sehr verkürzt eingegangen werden soll.

Dazu zählen:

- **Üble Nachrede** (§ 111 StGB)
- **Vorwurf einer schon abgetanen gerichtlich strafbaren Handlung** (§ 113 StGB)
- **Beleidigung** (§ 115 StGB)

Während als unmittelbarer Täter stets jene Person anzusehen sein wird, die die Bewertung abgibt, könnte der Betreiber der Bewertungsplattform, also jener, der die Abgabe der Bewertung in einem gewissen Rahmen erst ermöglicht, als Beitragstäter ebenfalls straffällig werden.

Nachdem sich diese Tatbestände des Strafgesetzbuches gegen die Verletzung von Persönlichkeitsrechten richten, spielen sie naturgemäß bei Plattformen, die die Person insgesamt oder deren spezifische Eigenschaften zum Gegenstand haben, eine größere Rolle.

Auch über die Bewertung von Produkten kann eine Personenbewertung erfolgen (etwa die Person des Herstellers oder Händlers betreffend), sodass strafrechtliche Aspekte auch hier nicht übergangen werden dürfen.

Verletzungen gegen die Ehre sind Ermächtigungsdelikte, sind also nur auf Verlangen des Verletzten zu verfolgen (§ 117 StGB). Gegen Üble Nachrede steht überdies der Wahrheitsbeweis bzw der Beweis des guten Glaubens offen.

4. Ausgewählte Judikatur in Deutschland und Österreich

Im Rahmen dieses Beitrags wird vor der österreichischen Rechtsprechung zum Thema zunächst die ausgewählte Judikatur in Deutschland untersucht.

4.1. Deutschland

In Deutschland liegt schon viel Judikatur zu dieser Thematik vor. Aus diesem Grund werden nur ausgewählte Beispiele, welche einen besonderen Bezug zu Bewertungsplattformen aufweisen, kurz in chronologischer Reihenfolge dargestellt.

***Spickmich.de* – BGH Urteil vom 23. Juni 2009 – VI ZR 196/08**

Ein Urteil, das sich mit Bewertungsplattformen und der **Abwägungsfrage zwischen Datenschutz und anderen Grundrechten** auseinander setzte und große Aufmerksamkeit erregte, war jenes des deutschen Bundesgerichtshofes vom 23.6.2009 zur Bewertung einer Lehrerin auf dem Bewertungsportal www.spickmich.de.⁶ Es befasste sich mit der Zulässigkeit der Speicherung und Veröffentlichung des Namens, der Schule, der Unterrichtsfächer dieser Lehrerin und ihrer Benotung durch User (Schüler). Diese bewerteten die Lehrerin in Form eines Zeugnisses. Beklagte waren die Betreiber der Website. Name, Schule und Unterrichtsfächer der Lehrerin konnten auch über die Homepage der Schule abgerufen werden. Der BGH kam zu dem Ergebnis, dass der Lehrerin keine Lösungs- oder Unterlassungsansprüche nach dem deutschen Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zustünden.

⁶ BGH, Urteil vom 23. 6. 2009 - VI ZR 196/08

Keine Zweifel bestanden daran, dass die Beklagten Daten verarbeiteten und nutzten, die Einzelangaben über persönliche Verhältnisse der Klägerin enthielte und somit personenbezogen waren. Außerdem stand außer Frage, dass dies ohne Einwilligung der Klägerin geschah. Dennoch sei die Datenerhebung und Speicherung laut BGH gemäß § 29 (1) Satz 1 und 2 BDSG zulässig. Die Erhebung und Speicherung der Daten erfolge zur Übermittlung an Dritte und zwar geschäftsmäßig, da die Erhebung auf Wiederholung gerichtet und auf eine gewisse Dauer angelegt sei, wobei Gewinnerzielungsabsicht nicht erforderlich sei. Name, Schule und Unterrichtsfächer der Lehrerin seien bereits auf der Schulhomepage abrufbar, ihre Erhebung sei somit nach § 29 (1) Nr. 2 zulässig. Die Nutzung dieser Daten bedürfe aber einer Würdigung im Zusammenhang mit den Bewertungen durch die Schüler, weil nur die gemeinsame Verwendung der Daten den von den Beklagten verfolgten Zweck erfülle.

Die Speicherung der Bewertungen durch Schüler sei zulässig, wenn gem. § 29 (1) Nr. 1 BDSG kein schutzwürdiges Interesse an einem Ausschluss der Verwendung gegeben sei. Es kam somit zu einer **Interessenabwägung** zwischen dem Interesse der Lehrerin in Bezug auf:

- **Datenschutz** und der Wahrung von Persönlichkeitsrechten (Art 1 und 2 GG),
- das **Recht der informationellen Selbstbestimmung** (erstmalig im Volkszählungsurteil 1983 definiert. Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet, gespeichert werden, wenn der Betroffene zustimmt)

und dem **Interessen der Schüler** auf:

- **Meinungsäußerungsfreiheit** (Art 5 GG) und
- **Kommunikationsfreiheit** (Art 5 Abs 1 GG).

Der BGH stellt fest, dass zweifellos das Recht auf informationelle Selbstbestimmung berührt sei. Die Reichweite der Persönlichkeitsrechte stehe aber nicht absolut fest. Die Rechtsprechung habe deshalb die Schutzwürdigkeit bestimmter Sphären herausgearbeitet und unterscheide Intim- und Geheimsphäre sowie die Sozial- und Privatsphäre eines Menschen. Der Einzelne habe keine uneingeschränkte Herrschaft über seine Daten, da er seine Persönlichkeit innerhalb der sozialen Gemeinschaft entfalte. Deshalb müsse der Einzelne Einschränkungen des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung hinnehmen.

Die Bewertungen durch die Schüler klassifizierte der BGH als Werturteile, die die Sozialsphäre der Lehrerin tangieren würden, wobei Äußerungen im Rahmen der Sozialsphäre nur im Falle schwerwiegender Auswirkungen auf das Persönlichkeitsrecht untersagt seien (zB bei Stigmatisierung, soziale Ausgrenzung, Prangerwirkung). Die Bewertungen würden sich aber zum Teil auch auf persönliche Eigenschaften der Lehrerin beziehen, die laut BGH der Klägerin aber aufgrund ihres Auftretens innerhalb des schulischen Wirkungskreises beigelegt würden. Der BGH erkannte keinen über die Sozialsphäre hinausgehenden Eingriff in die Privatsphäre. Die Bewertungen würden auch keine unsachliche Schmähekritik, Angriff auf die Menschenwürde oder eine Beleidigung darstellen, zumal die Vorgabe der Bewertungskriterien und die Schaltfläche „Hier stimmt etwas nicht“ diffamierender Herabsetzungen vorbeugen würden.

Laut BGH bestehe ein berechtigtes Informationsinteresse der User, da auf der Plattform ein umfassenderer Meinungsaustausch als zB bei Elternsprechtagen oder Schülergesprächen stattfinden könne. Durch die Registrierungspflicht würde außerdem der Zugriff auf die Information beschränkt. Die Registrierung setze die Kenntnis der Schule voraus und Mehrfachregistrierung mit derselben E-Mailadresse sei nicht möglich. Daten könnten auch nicht über Suchmaschine oder durch Eingabe des Namens der Lehrerin auf der Internetseite gefunden werden. Laut BGH seien die erhobenen Daten substanzarm und würden nur für denjenigen einen Informationsgehalt aufweisen, der die Lehrerin oder Schule kenne. Dies begründe ein berechtigtes Informationsinteresse. Des Weiteren war der Verbleib der Daten im System eingeschränkt. Sollte innerhalb der nächsten 12 Monate keine neue Bewertung abgegeben werden, würde der Eintrag zum betreffenden Lehrenden gelöscht werden. Die Datenerhebung war deshalb zulässig, weil sie wegen der begrenzten Anzahl der anonymen Bewertungen ungeeignet war, das Interesse der Nutzer zu befriedigen. Die anonyme Nutzung sei dem Internet immanent.

Für jeden Nutzer sei offensichtlich, dass es sich auf der Plattform um Äußerungen von Schülern, also weitgehend Minderjährigen handelte und die Bewertungen von subjektiven Einschätzungen geprägt waren und nicht den Anforderungen einer aussagekräftigen Lehrerevaluation entsprachen.

Laut BGH befriedige das Forum das Informationsinteresse von Schülern, Eltern und Lehrern der Schule und schaffe die Möglichkeit eines Meinungsaustausches. Außerdem würde die Bewertungsseite Feedback ermöglichen. Die Klägerin habe zudem keine konkreten Beeinträchtigungen vorgetragen, zu denen es aufgrund der Bewertungen gekommen sei. Es bestünde kein schutzwürdiges Interesse der Klägerin gegen die Erhebung und Nutzung der Daten. Deren Speicherung sei nach § 29 (1) Satz 1 Nr. 1 BDSG deshalb zulässig. Wenn die Übermittlung, Erhebung, Speicherung der Daten hinzunehmen sei, könne es die Klägerin auch nicht untersagen, dass diese in Zeugnisform ausgestellt würden, zumal ein Vergleich mit Schüler- oder Arbeitszeugnissen aufgrund der äußeren Form und der Unterschrift spickmich.de fernliege.

Ärztbewertung II – BGH, Urteil vom 23. September 2014 – VI ZR 358/13

Auch fünf Jahre später, in der Entscheidung „Ärztbewertung II“, hat der BGH festgestellt, dass **ein Arzt im Allgemeinen dulden muss, von anonymen Nutzern auf einer Bewertungsplattform öffentlich in Bezug auf seine Leistung bewertet zu werden.** Er blieb damit seiner in der spickmich.de – Entscheidung festgelegten Linie treu.

Ähnlich wie beim spickmich.de-Urteil argumentierte der BGH auch hier, dass das Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über ärztliche Leistungen gegenüber dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung des bewerteten Arztes Vorrang genieße und orientierte sich rechtsdogmatisch wieder an § 29 BDSG. Der BGH führte jedoch aus, dass die Bewertungen nicht nur unerhebliche Auswirkungen auf den sozialen und beruflichen Geltungsanspruch eines Arztes haben könnten und dass die Breitenwirkung des streitgegenständlichen Bewertungsportals erheblich sei. Darüber hinaus erkannte der BGH die Gefahr des Missbrauchs durch die Bewerter.

Der klagende Arzt sei zwar nicht nur in der (beruflichen) Sozialsphäre des allgemeinen Persönlichkeitsrechts betroffen, die Beschwerdemöglichkeiten der beklagten Portalbetreiberin böten aber ausreichend Schutz vor unzulässigen Kommentaren. Weiters seien Umsatzeinbußen zwar behauptet worden, diese konnten aber im Verfahren nach Ansicht des Gerichts nicht nachgewiesen werden. Gerade vor dem Hintergrund der freien Arztwahl bestünde außerdem ein erhebliches öffentliches Interesse an Informationen über ärztliche Leistungen. Die Entscheidung unterscheidet sich insofern von der Entscheidung spickmich.de als ein Arzt durch Bewertungen auf einem Bewertungsportal, in seiner Person und beruflichen Entwicklung anders beeinträchtigt werden kann, als ein Lehrer, da dieser grundsätzlich keinem wirtschaftlichen Wettbewerb ausgesetzt ist.

Weitgehend ungeklärt blieb die **Frage nach der Haftung des Portalbetreibers für persönlichkeitsrechtsverletzende Bewertungen** im Falle von unwahren Tatsachenbehauptungen oder herabsetzenden Bewertungen.

Premiumpartner - LG München I, Urteil vom 18. März 2015 – 37 O 19570/14

Ein Urteil aus jüngster Vergangenheit, welches aber bei Zusammenstellung dieser Judikaturauswahl noch nicht rechtskräftig war⁷, betrifft die Anzeigen auf der Ärzteempfehlungsplattform jameda (www.jameda.de).

Diese erstellt anhand von Patientenbewertungen ein Ärzteranking in den unterschiedlichen Fachrichtungen. Ärzten wird jedoch die Möglichkeit geboten, sogenannte Gold- und Platin-Pakete zu erwerben. Im Rahmen dieser Pakete lässt sich dann gegen Aufpreis die **Zusatzoption "Top-Platzierung Fachgebiete"** buchen.

Damit wird der Arzt über allen anderen Kollegen präsentiert, auch wenn diese tatsächlich besser bewertet wurden. Hinzu kommt eine farbliche Hervorhebung dieser Top-Platzierungen durch einen hellgrünen Hintergrund (siehe Screenshot) sowie zusätzlich ein Sternchen an derjenigen Stelle, die bei den anderen ihren Platz im echten Bewertungsranking bezeichnet. Nur wenn die Nutzer mit dem Cursor auf dem Bildschirm über die kleine Randnotiz "Premium-Partner" fahren, erscheint ein Textfeld mit dem Hinweis, dass diese Anzeigen optionaler Teil der kostenpflichtigen Premium-Pakete sind und in keinem Zusammenhang mit Bewertungen oder Empfehlungen stehen.

⁷ <http://www.jameda.de/presse/pressemeldungen/?meldung=122> (zuletzt abgerufen am 15.7.2015).

The screenshot shows the jameda.de search results for 'Frauenärzte' in 'München'. The search results are sorted by 'Relevanz'. Three doctors are listed:

- Dr. med. Gundakar Wenzl** (Premium-Partner): Ottostr. 5, 80333 München. Tel.: 089/28804999. www.privatpraxis-gyn.de. Treatment focus: Schwangerschaftsvorsorge, Krebsvorsorge, Kinderwunsch.
- Dr. med. Omar Qattawi**: Theaterstr. 36, 80333 München. Arzt, Frauenarzt (Gynäkologe). 210 Bewertungen, 93% Weiterempfehlung. Note: 1,1.
- Dr. med. Barbara Gruppe**: Widenmayerstr. 17, 80538 München. Ärztin, Frauenärztin (Gynäkologin). 91 Bewertungen, 94% Weiterempfehlung. Note: 1,1.

Pressebild von jameda.de

(http://www.jameda.de/presse/pressemeldungen/meldung122/jameda_anzeige.JPG)

Das LG München urteilte, dass die Anzeige "Top-Platzierung" nur unzureichend als solche gekennzeichnet werde. Geklagt hatte die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, welche die Meinung vertrat, dass die von jameda verfolgte Praxis bei den Nutzern ein falsches Bild über die Qualität des Arztes vermittele und diese in die **Irre führen** könne. Verstärkt würde dieser Eindruck zusätzlich durch die grafische Darstellung. Darüber hinaus könne die Bezeichnung "Premium-Partner" missverstanden werden und dem Nutzer suggerieren, dass dieser Arzt eine besonders prämierte Qualität besitze. Die Plattform jameda argumentierte indes, dass „die "Top-Platzierung" keinen Einfluss auf das Ärzte-Ranking, die einzelnen Bewertungen des jeweiligen Arztes oder dessen Durchschnittsnote habe. Es handele sich dabei lediglich um einen kostenpflichtigen Anzeigenplatz, wie er auf zahlreichen Online-Präsenzen üblich sei.

Hier muss auf die Rechtskraft des Urteils abgewartet werden. Dieses Urteil wird auf alle Fälle Signalwirkung für die Einbindung von entgeltlichen Rankings auf Bewertungsplattformen im Allgemeinen haben und in welcher Form zukünftig zwischen finanziertem Ranking und unabhängiger Bewertung unterschieden werden muss.

Hotelbewertungsportal – BGH Urteil vom 19. März 2015 – I ZR 94/13

Im März 2015 musste sich der BGH mit einem Urteil zu einer Behauptung auf einem Hotelbewertungsportal beschäftigen. Dabei ging es um die Klage einer Inhaberin eines Hotels. Diese verlangte von der Beklagten, die im Internet ein Online-Reisebüro sowie ein damit verknüpftes Hotelbewertungsportal betreibt, die Unterlassung der ihrer Meinung nach **geschäftsschädigenden Aussage** „Für 37,50 € pro Nacht und Kopf im DZ gabs Bettwanzen“. Nutzer können auf der betroffenen Hotelbewertungsplattform Hotels auf einer Skala zwischen eins (sehr schlecht) und sechs (sehr gut) bewerten. Aus den abgegebenen Bewertungen werden in Folge Durchschnittswerte und eine Weiterempfehlungsrate berechnet. Bevor diese Bewertungen auf der Plattform sichtbar werden, durchlaufen sie eine Wortfiltersoftware, die ua Beleidigungen, Schmähkritik und Eigenbewertungen von Hotelinhabern aufzeigen soll. Unauffällige Bewertungen werden automatisch auf der Plattform veröffentlicht. Von der Software ausgefilterte Bewertungen werden von Mitarbeitern der Beklagten manuell geprüft und dann gegebenenfalls freigegeben. Die Klägerin mahnte die Hotelplattform wegen der erwähnten Aussage ab. Zwar entfernte die Beklagte daraufhin die beanstandete Bewertung, gab jedoch die von der Klägerin verlangte strafbewehrte Unterwerfungserklärung nicht ab. Die daraufhin eingebrachte Klage blieb in den Vorinstanzen erfolglos. Der Bundesgerichtshof wies die Revision gegen das Berufungsurteil zurück.

Der BGH sah in der beanstandeten Aussage keine eigene „Behauptung“ der Betreiberin. Diese habe sich die Behauptung weder durch die Prüfung der Bewertung noch durch deren statistische Auswertung inhaltlich zu Eigen gemacht. Auch liege keine „Verbreitung“ i.S.d. § 4 Nr.8 UWG vor. Gemäß §§ 7 Abs. 2, 10 S. 1 Nr. 1 TMG sei die Haftung eines Diensteanbieters i.S.v. § 2 Nr. 1 TMG eingeschränkt. Der BGH stuft zwar die Beklagte als einen solchen Diensteanbieter ein, verneinte aber deren Haftung. So seien keine spezifischen, einzelfallabhängigen Prüfungspflichten verletzt worden. Eine inhaltliche Vorabprüfung von Nutzerbewertungen sei der Beklagten nicht zumutbar.

Die Intensität einer solchen Vorabprüfung richte sich im Übrigen nach den Umständen des Einzelfalls. Auch eine Haftung auf Unterlassung bestehe erst dann, wenn ein Portalbetreiber **Kenntnis von einer klaren Rechtsverletzung** erlange und diese nicht beseitige. Dieser Pflicht habe die Beklagte aber genügt und so keine wettbewerblichen Verkehrspflichten gem. § 3 Abs. 1 UWG verletzt. Interessant war in diesem Zusammenhang die Aussage des BGH, dass einem Diensteanbieter keine Prüfungspflicht auferlegt werden dürfe, die sein Geschäftsmodell wirtschaftlich gefährde oder seine Tätigkeit unverhältnismäßig erschwere. Ausgenommen davon seien lediglich gefährliche Geschäftsmodelle.

4.2. Österreich

In Österreich gibt es bislang noch keine Judikatur, welche sich spezifisch mit Bewertungsplattformen beschäftigt. Allerdings ist die **Haftung des Webseitenbetreibers** schon öfters Streitgegenstand gewesen. Hier wird nachfolgend eine Auswahl der jüngsten Entscheidungen dargestellt.

„Hass-Postings“ - OGH 15.12.2014, 6 Ob 188/14m

Auf einem Posting auf dem Internetportal der Tageszeitung „derStandard.at“ war folgendes zu lesen: *"würden wir nicht ewig meinungsfreiheit falsch verstehen und wäre das sägen an der verfassung und das destabilisieren unserer staatsform konsequent unter strafe gestellt, oder wäre wenigstens der mafiaparagraf einmal angewendet worden auf die rechtsextreme scene in österreich, dann wäre h**** k**** einer der größten verbrecher der 2ten republik ..."* Der im Posting angesprochene Politiker ließ sich diese aus seiner Sicht vorliegende **Ehrenbeleidigung** nicht gefallen und verlangte vom Portalbetreiber die Löschung des Beitrags und die Bekanntgabe der Nutzerdaten, um gegen den Nutzer gerichtlich vorgehen zu können. Die inkriminierte Veröffentlichung wurde in Folge vom Forenbetreiber zwar umgehend gelöscht, die Daten des Nutzers wurden jedoch nicht herausgegeben. Dies führte zur Klage des Politikers.

Das Erstgericht wies die Klage mit der Begründung ab, der Politiker habe nicht bescheinigen können, dass wegen des Postings ein rechtswidriger Sachverhalt gegeben sei. Das Berufungsgericht änderte das Urteil hingegen ab und verpflichtete den Betreiber zur Herausgabe der begehrten Nutzerdaten. Der OGH erklärte die Revision nachträglich für zulässig, weil keine oberstgerichtliche Rechtsprechung hinsichtlich eines moderierten Online-Diskussionsforums existiere. Er führte aus, dass ein Diensteanbieter, der von einem Nutzer eingegebene Informationen speichere, für die im Auftrag eines Nutzers gespeicherten Informationen nicht verantwortlich sei, sofern er von einer rechtswidrigen Tätigkeit oder Information keine tatsächliche Kenntnis habe und sich in Bezug auf Schadenersatzansprüche auch keiner Tatsachen oder Umstände bewusst sei, aus denen eine rechtswidrige Tätigkeit oder Information offensichtlich werde. Dies ergäbe sich auch aus § 16 Abs 1 Z 1 ECG. Des Weiteren hätten nach § 18 Abs 4 ECG die in § 16 ECG genannten Diensteanbieter den Namen und die Adresse eines Nutzers ihres Dienstes, mit dem sie Vereinbarungen über die Speicherung von Informationen abgeschlossen haben, auf Verlangen dritten Personen zu übermitteln, sofern diese ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung der Identität eines Nutzers und eines bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts haben sowie überdies glaubhaft machen, dass die Kenntnis dieser Informationen eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung bilde. (Dies wird bei einem solchen oder ähnlich gelagerten Sachverhalt regelmäßig gegeben sein.) Der OGH stützte seine Aussagen dabei auf Judikatur zu weitestgehend ähnlichen Sachverhalten, weshalb diese Entscheidung als Zusammenführung zu sehen ist. Der OGH hob in seinem Leitsatz hervor, dass es im vorliegenden Verfahren nicht um eine endgültige Beurteilung von Ansprüchen nach § 1330 ABGB ging, sondern lediglich eine grobe Prüfung erfolgte, da das Gesetz die Glaubhaftmachung des rechtlichen Interesses des Klägers voraussetzte.

„Format“ – OGH 19. Februar 2015, 6 Ob 145/14p

Beklagt war die Betreiberin einer Online-Zeitung, auf deren Website sie auch ein Online-Diskussionsforum betreibt. Nutzer der Website haben die Möglichkeit, Meinungen und Kommentare zu Artikeln zu posten, die von der Beklagten veröffentlicht werden. Um die Posting-Funktionen tatsächlich ausüben zu können, muss ein Benutzeraccount aktiviert werden. Bevor ein Posting letztendlich auf der Webseite erscheint, durchläuft es, ähnlich wie bei dem Hotelbewertungsportal, die Filtersoftware „format“, um gegen die Forenregeln verstoßende Postings zu filtern.

Wenn dabei etwas auffällig wird, kontrollieren Mitarbeiter manuell ob das Posting freigeschaltet werden kann oder nicht. Am 22. 3. 2012 veröffentlichte ein Nutzer mit dem Benutzernamen Tango Korrupti2013 folgendes Posting: "*Korrupte Polit Arschlöcher vergessen, wir nicht Wahltag ist Zahltag!!!!*" Am Tag darauf veröffentlichte der Nutzer mit dem Benutzernamen rrrn folgendes Posting: "*War zu erwarten, dass FPÖe/K, BZÖe...-Gegner ueber die Straenge schlagen. Waere nicht passiert, wenn diese Parteien verboten worden waeren wegen ihrer dauernden Nazi-wiederbelebung.*" In beiden Fällen verlangten die Kläger die Herausgabe der Namen, Adresse und E-Mail-Adresse dieser User, um zivil- und strafrechtlich gegen diese vorgehen zu können, was die Beklagte ablehnte. Die in der Folge eingebrachte Klage wurde vom OGH wie folgt entschieden:

Er bestätigte, dass unter dem Namen und der Adresse eines Nutzers i.S.d. § 18 Abs 4 ECG sowohl dessen Vor- und Zuname sowie dessen Postanschrift, als auch dessen E-Mail-Adresse zu verstehen seien. Informationen, die ein Medieninhaber, Herausgeber, Medienmitarbeiter oder Arbeitnehmer eines Medienunternehmens oder Mediendienstes gewinne, ohne dass diese einer der aufgezählten Personen im Hinblick auf deren Tätigkeit von jemandem (bewusst) zugänglich gemacht wurden, seien nicht als geschützte Mitteilung i.S.d. § 31 MedienG zu qualifizieren. Eine Berufung auf das Redaktionsgeheimnis sei auch dann unzulässig, wenn ein Posting in keinerlei Zusammenhang mit einer journalistischen Tätigkeit stehe, dazu reiche es auch nicht aus, dass ein Computerprogramm aufgrund von Schlagworten die Beiträge vor Veröffentlichung prüfe. Letztendlich sei aber die nach § 1330 ABGB im Einzelfall notwendige **Grenzziehung zwischen Tatsachenbehauptung, Werturteil und Wertungsexzess** nicht im Auskunftsverfahren gegen den Betreiber der Website, sondern erst im Verfahren gegen den konkreten Poster zu prüfen.

„docfinder.at“ – VfGH 8.10.2015, G 264/2015

Im jüngst entschiedenen Fall „docfinder.at“ ging es um den schon eingangs erwähnten **Konflikt** zwischen dem **datenschutzrechtliche Widerspruchsrecht gem § 28 Abs 2 DSGVO** und dem **Recht auf freie Meinungsäußerung iSd Art 10 EMRK**. Auf dem Internetportal docfinder.at sind praktizierende Ärzte in Österreich verzeichnet. Für jeden verzeichneten Arzt enthält das Portal eine eigene Seite, auf der Name, Praxisadresse und -telefonnummer, Vertragskassen, Ordinationszeiten und Diplome der Österreichischen Ärztekammer des jeweiligen Arztes angegeben sind. Die Nutzer des Portals können über eine Suchfunktion nach diesen Informationen in der Datenbank der antragstellenden Gesellschaft suchen. Weiters können angemeldete Benutzer des Internetportals Bewertungen und Erfahrungsberichte zu dem jeweiligen Arzt veröffentlichen.

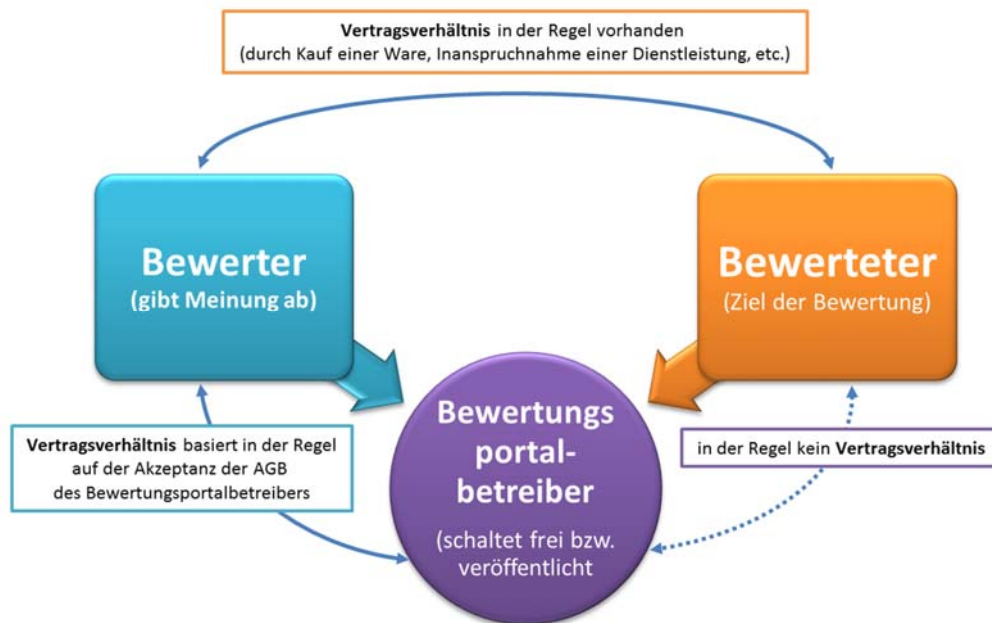
Einer der betroffenenen Ärzte klagte in Folge gegen die Verwendung seiner personenbezogenen Daten auf Grund des datenschutzrechtliche Widerspruchsrecht gem § 28 Abs 2 DSGVO. Das Internetportal entgegnete darauf in ihrem auf Art 140 Abs 1 Z1 lit d B-VG gestützten Antrag, in ihren Rechten wegen Anwendung des § 28 Abs 2 DSGVO verletzt zu sein, weil dieser gegen Art 10 EMRK und den Gleichheitssatz verstoße. Als Begründung wurde vorgebracht, dass der Zweck des Portals der Meinungsaustausch von Patienten untereinander und mit Ärzten sei. Als Forum zu kommunikativen Zwecken stehe das Portal daher unter dem Schutz der verfassungsgesetzlich geschützten Rechte der Meinungs- und Informationsfreiheit nach Art 10 EMRK und Art 13 StGG.

Der VfGH führte aus, dass die Meinungs- und Informationsfreiheit als allgemeines Recht der Redefreiheit sowohl die Mitteilung der eigenen Meinung und von Werturteilen, als auch die Mitteilung von bloßen Tatsachen, wie auch kommerzielle Kommunikation (Werbung), sowie als Informationsfreiheit auch den Empfang von Informationen schütze. Durch Art 10 EMRK seien alle offenen Kommunikationsprozesse geschützt, unabhängig davon, über welches Medium die Kommunikation erfolge. Der OGH habe bereits anerkannt, dass Onlineforen grundsätzlich vom Recht auf freie Meinungsäußerung geschützt seien. Die Geltendmachung eines Lösungsanspruches der Daten auf Grund des § 28 Abs 2 DSG, der dazu führe, dass die Verarbeitung und Veröffentlichung der Daten und der darauf aufbauende Meinungs Austausch in Bezug auf diesen Arzt auf dem Portal nicht mehr möglich sei, stelle einen Eingriff in das Recht auf Kommunikationsfreiheit dar. Ein **begründungsloses Widerspruchsrecht ohne Abwägung der Interessen** des Betroffenen einerseits und jener des Auftraggebers und der Öffentlichkeit andererseits **widerspreche der Bestimmung des Art. 10 EMRK**, da eine solche Interessenabwägung verfassungsrechtlich geboten sei, um einen angemessenen Ausgleich zwischen den widerstreitenden, häufig auch grundrechtlich geschützten Interessen herzustellen.

Der VfGH beurteilte damit den in **§ 28 Abs. 2 DSG** normierte Eingriff in das Recht auf Meinungsäußerungs- und Informationsfreiheit als **unverhältnismäßig** und hat dem Gesetzgeber bis **31. Dezember 2016** Zeit gegeben, eine verfassungskonforme Lösung dieses Problems zu finden

5. Worauf ist zu achten?

Mit zunehmender Popularität von Bewertungsplattformen sehen sich deren Betreiber immer öfter rechtlichen Ansprüchen ausgesetzt und obwohl sie in den wenigsten Fällen für die Rechtsverletzung unmittelbar verantwortlich sind – die rechtsverletzende Aussage bzw. Handlung kommt ja in der Regel vom Bewerter – sind ihnen verschiedene Pflichten auferlegt. Bevor auf diese Pflichten näher eingegangen wird folgt eine grafische Darstellung der rechtlichen Konstellation.



▪ Rechtsverhältnis zwischen Bewerter und Bewertetem

Bewertungen sollen anderen Nutzern bei ihrer Entscheidung helfen, eine bestimmte Ware zu kaufen oder eine Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Daher wird in den überwiegenden Fällen von einer rechtlichen Beziehung zwischen Bewerter auf der einen und Bewertendem auf der anderen Seite auszugehen sein. Dies kann ein einfacher Kaufvertrag sein aber auch ein Vertragsverhältnis bspw. durch die Annahme von **AGB** ist möglich. Daher ist die Lektüre von AGB dringend anzuraten, da es – vor allem in der USA – schon Fälle gab, in denen eine „**keine-schlechte-Bewertungen-Klausel**“ (eine sogenannte „non-disparagement-clause“) dafür sorgte, dass Bewerter rechtlich belangt wurden.⁸ Auch wenn ein solcher Fall für Österreich derzeit noch unmöglich scheint – abgesehen von der evidenten Sittenwidrigkeit einer solchen Klausel fügte die betroffene Firma die Klausel erst lange nach Vertragsabschluss ein, was in Österreich regelmäßig daran scheitern wird, dass AGB um Gültigkeit zu erlangen vor Vertragsabschluss zur Kenntnis gebracht werden müssen – so ist ein Blick auf die AGB wohl nicht verkehrt. In den Fällen in denen eine Bewertung auf keinem Vertragsverhältnis beruht wird regelmäßig der Wahrheitsgehalt zu überprüfen sein.

⁸ <http://www.bloomberg.com/bw/articles/2013-12-18/a-company-is-sued-over-its-no-bad-reviews-clause>

Rechtsverhältnis zwischen Bewerter und Bewertungsplattformbetreiber

Aus der Judikatur wird deutlich, dass vor der Abgabe einer Bewertung überwiegend ein Benutzerkonto anzulegen ist. Ebenso notwendig ist es, die **AGB des Bewertungsportalbetreibers** zu akzeptieren. In diesen stehen die „Etikette“, denen sich ein potentieller Bewerter unterwirft. Problematisch in diesem Zusammenhang scheint, dass Nutzer den Portalbetreibern zwar den echten Namen und eine Adresse bekanntgeben müssen, die Echtheit dieser Daten jedoch in den wenigsten Fällen überprüft wird. Auch eine Umgehung allfälliger Überprüfungsmethoden scheint möglich. Festzuhalten ist, dass zwischen Bewerter und Bewertendem dennoch in der Regel ein **Vertragsverhältnis** besteht.

▪ Rechtsverhältnis zwischen Bewertetem und Bewertungsplattformbetreiber

Abgesehen von den Fällen, bei denen sich ein zu Bewertender selbst registriert oder seine Bewertung durch die Inanspruchnahme von Premiumdiensten (siehe den Fall „Ärztbewertungen II“) abgibt, liegt in der Regel **kein Vertragsverhältnis** zwischen Bewertungsplattform und Bewertetem vor. Rechtsverletzungen gegenüber einem Bewertetem müssen sich daher auch überwiegend aus dem Gesetz ergeben.

Ausgehend von der bestehenden Rechtslage und der bereits ergangenen Judikatur lassen sich daher einige Aussagen ableiten. Diese sollten jedoch mehr als Hilfestellung verstanden werden, da sich konkrete rechtliche Aussagen aufgrund fehlender nationaler Rechtsprechung nicht machen lassen. Worauf „Stakeholder“ achten sollten, lässt sich jeweils in Anbieterseite (Portalbetreiber) und Nutzer klassifizieren und wird daher in Folge getrennt dargestellt.

5.1. Rechte und Pflichten der Bewertungsplattformbetreiber

Der Bewertungsplattformbetreiber hat sowohl Prüfungs- als auch Kontrollpflichten. Diese sind aber generell umstritten, da sie meist sehr aufwendig sind, daher eine zusätzliche (wirtschaftliche) Belastung für den Betreiber darstellen und aus Sicht der Bewertungsportalbetreiber meist keine abschließende Rechtssicherheit bieten. Die Frage, was bereits eine **rechtsverletzende Aussage**, was noch vom Grundrecht der Meinungsfreiheit gedeckt ist, müssen Gerichte klären. Diese haben bislang die **„Offenkundigkeit“ der Rechtsverletzung als Maßstab** abgesetzt. Ein Diensteanbieter i.S.d. § 16 ECG (Host-Provider) kann nach Meinung des OGH nur dann für Rechtsverletzungen seiner Kunden in Anspruch genommen werden, wenn diese auch einem juristischen Laien ohne weitere Nachforschungen offenkundig sind. Dies gilt auch für § 18 Abs 4 ECG mit der Besonderheit, dass es nicht darauf ankommt, ob der Laie von sich aus erkennen kann, dass ein rechtswidriger Sachverhalt vorliegt, sondern ob dem Host-Provider gegenüber die Glaubhaftmachung eines rechtswidrigen Sachverhalts gelungen ist.⁹

⁹ OGH 19.02.2015, 6 Ob 145/14p

§ 18 Abs 4 ECG bildet die Anspruchsgrundlage für die Herausgabe der Nutzerdaten durch den Bewertungsportalbetreiber. Danach muss ein Host-Provider den Namen und die Adresse eines Nutzers – darunter sind grundsätzlich dessen Vor und Zuname und dessen Postanschrift, aber auch dessen E-Mail-Adresse zu verstehen – ihres Dienstes, mit dem sie Vereinbarungen über die Speicherung von Informationen abgeschlossen haben, auf Verlangen dritten Personen übermitteln, sofern diese ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung der Identität eines Nutzers und eines bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts haben, sowie überdies glaubhaft machen, dass die Kenntnis dieser Informationen eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung bildet. Der OGH hat dazu weiter ausgeführt, dass ein Auskunftsbegehren rechtmäßig ist, wenn aufgrund einer groben Prüfung der vom Kläger geltend gemachten Verletzungen eine Verurteilung – im dem OGH vorliegenden Fall war dies § 1330 ABGB – nicht gänzlich auszuschließen ist.

Eine Auskunft ist jedoch nur dann möglich, wenn der Bewertungsportalbetreiber diese Daten hat. Ist es möglich Bewertungen ohne Benutzerkonto abzugeben oder beziehen sich die hinterlegten Daten zB auf „Donald Duck“ wohnhaft in der „Gumbo-Fröhngasse 1“ in „Entenhausen“ so scheint eine Rechtsverfolgung für den Anspruchsberechtigten schwierig. 2012 hatte sich der OGH mit der Frage zu beschäftigen, ob ein Diensteanbieter die IP-Adresse eines Posters herausgeben muss, wenn das rechtsverletzende Posting von einer **anonymen Person** abgegeben wurde¹⁰. Die Klägerin war der Meinung, wenn dem Beklagten schon nicht Name und Adresse dieses Nutzers zur Verfügung stünden, sei er verpflichtet, Daten zur Verfügung zu stellen, über die er verfüge. Darunter falle die IP-Adresse. Der OGH befasste sich ausführlich mit der Frage nach der Herausgabe der IP-Adresse und zog dabei Judikatur zu ähnlichen Fällen aus Urheberrechtsstreitigkeiten heran. Er kam zum Ergebnis, dass eine Auskunftserteilung über die Inhaber dynamischer IP-Adressen die Auswertung von Verkehrsdaten erfordere. Dies hätte zur Konsequenz, dass der Access-Provider gegen die in den §§ 90 ff TKG normierten Pflichten verstoßen würde, wenn er nach Bekanntgabe der dynamischen IP-Adresse des Posters auch die Identität dieses Posters preisgäbe. Es sei daher **auf legalem Weg nicht möglich mit der IP-Adresse eines Posters dessen Namen und Adresse in Erfahrung zu bringen**. Damit fehle es dem Auskunftsanspruch des § 18 Abs 4 ECG an der Voraussetzung, dass die Kenntnis der IP-Adresse eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung sei. Eine Auskunftserteilung über die Inhaber dynamischer IP-Adressen durch den Access-Provider an Privatpersonen ist nach der oberstgerichtlichen Rechtsprechung also nicht möglich.

Ähnlich bewertet dies der **deutsche BGH**. In einem Urteil von 2014 hatte der BGH¹¹ entschieden, dass ein Arzt gegenüber einem Ärztebewertungsportal auf welchem unwahre, seine Leistung herabsetzende Tatsachen behauptet wurden und durch die er in seinen Persönlichkeitsrechten verletzt wurde, zwar einen Unterlassungsanspruch (ua auf Entfernung der Bewertung aus dem Portal) hat, der Portalbetreiber jedoch in Ermangelung einer gesetzlichen Ermächtigungsgrundlage im Sinne des § 12 Abs. 2 TMG nicht verpflichtet sei, dem klagenden Arzt Auskunft über die Identität des anonymen Bewerbers zu erteilen.

¹⁰ OGH 22.06.2012, 6 Ob 119/11k

¹¹ BGH Urteil vom 01.07.2014, Az.: VI ZR 345/13

Dem Verletzten bliebe nur die Möglichkeit bei strafrechtlich relevanten Persönlichkeitsrechtsverletzungen, wie der Beleidigung i.S.d. § 185 StGB, analog zu dem bei anonymen Filesharing-Teilnehmern etablierten Verfahren, Anzeige gegen Unbekannt zu stellen, um dann im Rahmen der staatsanwaltlichen Ermittlungen Einsicht in die bei dem Portalbetreiber beschlagnahmten Unterlagen zu nehmen.

Aus Sicht des **Datenschutzes** ist die Auskunftspflicht gegenüber Dritten zu Gunsten des Auskunftsbegehrenden zu beantworten, wenn dieser ein berechtigtes Interesse nachweisen kann.

Sollte eine Rechtsdurchsetzung gegen den Bewerter nicht möglich sein, bleibt den Bewertungsportalbetreiber direkt zu belangen. Diesen trifft zwar **keine allgemeine Überwachungspflicht** oder Verpflichtung zur (proaktiven) Forschung nach rechtswidrigen Aussagen, jedoch eine **"spezielle" Prüf-/Überwachungspflicht**, wenn entsprechende Anlässe eine solche gebieten. Ein solcher Anlass ist nach Meinung des OGH dann anzunehmen, wenn dem Portalbetreiber schon mindestens eine Rechtsverletzung durch einen Beitrag/Information bekanntgegeben wurde und sich damit die Gefahr weiterer Rechtsverletzungen durch einzelne Nutzer konkretisiert. Nach dem Bekanntwerden einer Rechtsverletzung ist der Portalbetreiber verpflichtet, Beiträge laufend daraufhin zu beobachten, ob sie erneut Äußerungen der beanstandeten Art¹² enthalten (**Providerhaftung**) und gegebenenfalls de lege lata tätig zu werden.

Neben den im ECG geregelten Haftungsansprüchen kann der Portalbetreiber auch nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen belangt werden. Gem. **§ 1330 Abs 2 ABGB** kann er für eine Rufschädigung dann haftbar sein, wenn er wie ein Medieninhaber oder Verleger "Herr der Veröffentlichung" ist. Dies trifft aber nur dann zu, wenn der Eindruck erweckt wird, dass diese Beiträge dem Portalbetreiber zuzurechnen wären oder seine Meinung wiedergeben würden.

In Deutschland ist diese Haftungsprivilegierung umstritten, da sie bislang gerichtlich nicht ausreichend geklärt wurde. Daher bleibt die Frage offen, ob die auf einer Personenbewertungsplattform veröffentlichten Bewertungen dem Plattformbetreiber als eigene bzw zu Eigen gemachte Inhalte gem. § 7 Abs. 1 TMG zugerechnet werden müssen oder ob es sich um fremde Inhalte im Sinne des § 7 Abs. 2 i.V.m. § 10 TMG handelt. Im ersten Fall würde der Plattformbetreiber als unmittelbarer Täter nach den allgemeinen Gesetzen haften, im zweiten käme er zumindest in Hinsicht auf den Schadensersatzanspruch in den Genuss der Haftungsprivilegierung des Host Providers.

In Bezug auf die lauterkeitsrechtliche Behandlung von Bewertungen ist auf das in Kapitel 3.5. ausgeführte zu verweisen. Hier muss vor Allem das Trennungsgebot beachtet werden, wenn ein redaktioneller Inhalt zu Zwecken der Verkaufsförderung eingesetzt wird und das geförderte Unternehmen für die Bewertung oder die Besserstellung bezahlt hat. Dies muss eindeutig und klar kenntlich gemacht werden.

¹² OGH 21. 12. 2006, 6 Ob 178/04a.

Daher sind auf Grund dieser Problemfelder folgende Punkte für Bewertungsplattformbetreiber erwähnenswert und zur Vorbeugung von Rechtsstreitigkeiten angeraten:

- **klare, messbare, Richtlinien:**
- **Streitschlichtungsverfahren einrichten**
- **einfache Löschungsmöglichkeit (notice-and-takedown) bei Erkennen von rechtsverletzenden Inhalten**
- **klare Trennung von echter Bewertung und werbenden Inhalten**

Es wird daher dringend geraten vor Aufnahme des Betriebes eine sachkundige Rechtsberatung aufzusuchen, da nur so potentiellen Gefahrenstellen präventiv vorgebeugt werden kann.

5.2. Bewertungsplattformnutzer

Aus Sicht des Bewertungsplattformnutzers ist vorrangig sein Verhalten bei der Bewertung (also der aktiven Nutzung) rechtlich zu beurteilen. Wie Eingangs erwähnt ist bei der Bewertung vorrangig zu unterscheiden, ob **Ziel der Bewertung** eine Person oder ein Unternehmen ist. Nach der Art der Bewertung kann man unterscheiden zwischen:

- **Tatsachenbehauptungen**
- **Meinungsäußerungen**

Tatsachenbehauptungen sind Aussagen, die einem Beweis zugänglich sind, die also nachweis- bzw überprüfbar sind (zB „*Der Fernseher hat eine Bilddiagonale von 61cm*“). Schwieriger wird dies bei der Behauptung: „*Bei Arzt XY muss man in der Regel mindestens 2 Stunden warten, bevor man drankommt*“.

Meinungsäußerungen sind Aussagen, die keinem Beweis zugänglich sind, sondern eine subjektive Stellungnahme darstellen (zB „*Ich finde die Bildqualität des Fernsehers ist mies*“).

Der OGH hat dazu in einem Rechtssatz festgehalten, dass ein und dieselbe Äußerung je nach dem Zusammenhang, in den sie gestellt wird, sowohl unter den Begriff der Tatsachenbehauptung, als auch unter den Begriff des reinen Werturteils fallen kann; entscheidend sei dabei, wie die Äußerung von einer Mehrheit der Empfänger verstanden wird. Solange bei wertenden Äußerungen die Grenzen zulässiger Kritik nicht überschritten werden, könne auch massive, in die Ehre eines anderen eingreifende Kritik, die sich an konkreten Fakten orientiere, zulässig sein. Es dürfe aber kein „**massiver Wertungsexzess**“¹³ stattfinden. Die Ermittlung des Bedeutungsinhalts einer Äußerung in ihrem Gesamtzusammenhang, also die Frage, ob Tatsachen verbreitet wurden oder eine wertende Äußerung vorliegt, sowie ob eine bestimmte Äußerung als Wertungsexzess zu qualifizieren ist, entscheidet sich im Einzelfall.

¹³ RIS-Justiz RS0054817.

Nach ständiger Rsp. hat die **Auslegung des Bedeutungsinhalts** einer Äußerung **nach dem Verständnis eines durchschnittlich qualifizierten Erklärungsempfängers** zu erfolgen. Unter den Begriff der Verbreitung von Tatsachen i.S.d. § 1330 Abs 2 ABGB fallen nach der Rsp. auch bloße Verdächtigungen. Ob ein eine Bewertung den Tatbestand des § 1330 Abs. 1 ABGB erfüllt, kann nur aus dem Zusammenhang, in dem sie gebraucht wurde, beurteilt werden. Unter „Tatsachen“ sind Umstände, Ereignisse oder Eigenschaften mit einem greifbaren, für das Publikum erkennbaren und auf seine Richtigkeit überprüfbaren Inhalt zu verstehen. Darin liegt der Unterschied gegenüber bloßen Werturteilen, die eine rein subjektive Meinung des Erklärenden wiedergeben. Doch Werturteile sind nur dann durch das Recht der freien Meinungsäußerung gedeckt, wenn sie auf ein im Kern wahres Tatsachensubstrat zurückgeführt werden können und die Äußerung nicht exzessiv ist.

Unwahre Tatsachenbehauptungen sind unzulässig. Wahre Tatsachen dürfen natürlich in eine Bewertung aufgenommen werden, sollten jedoch allgemein überprüfbar sein. Ausgenommen sind Tatsachenbehauptungen, welche sich auf Singularitäten beziehen oder die eine bewertete Person in ihrer Intimsphäre trifft. So kann die Aussage *„Dieser Fernseher ist nicht funktionstüchtig“* zwar eine richtige Tatsachenbehauptung sein, weil dieser eine Fernseher tatsächlich nicht funktioniert, aber anderen Nutzern suggerieren, dass die gesamte Baureihe fehlerhaft ist. Gleiches gilt für die Aussage über eine Person, dass diese schwanger sei, was zwar ebenfalls eine Tatsache sein kann, aber dennoch nicht von dem Recht auf Tatsachenbehauptungen gedeckt ist, weil es den höchstpersönlichen Lebensbereich der Betroffenen betrifft. Ebenso die Behauptung, dass jemand gelogen habe, ist eine Tatsachenbehauptung, die auf ihre Richtigkeit überprüft werden kann. Dagegen ist nach herrschender Rsp. der auf keinem rechtfertigenden Sachverhalt beruhende Lügenvorwurf ein ehrverletzendes Werturteil, das als Beschimpfung dem Tatbild des § 1330 Abs 1 ABGB unterliegt.

Auch in Deutschland sind Meinungsäußerungen grundsätzlich zulässig, finden ihre Grenze aber in der sogenannten „Schmähkritik“. Diese Form der Kritik stellt nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung einer Person oder eines Unternehmens in den Vordergrund. Auch in Deutschland gilt ähnlich wie in Österreich: Eine überzogene oder ausfällige Kritik ist nicht automatisch als rechtsverletzend zu bewerten. Wie immer ist dies an Hand des Einzelfalls zu entscheiden.

Was muss man als Bewerter besonders beachten? Folgende Punkte sollen dabei helfen:

- **Sachlich im Ton, sachlich bei der Angabe**

Bewerter sollten versuchen Ironie zu vermeiden, da dies zu Missverständnissen führen kann. Negative Bewertungen sollten nicht emotional verfasst werden, sondern sich an Tatsachen orientieren. Eine sachliche Bewertung hilft anderen Nutzern der Plattform mehr als ein reines „Bashing“.

- **Besondere Vorsicht bei der Bewertung von Menschen**

Wenn Bewerter eine Sache in einer Art bewerten, die weder als Tatsachenbehauptung zu werten sind, noch im Rahmen der Grenzen zulässiger Kritik erfolgen, mag dies den Hersteller ärgern. Wenn die Bewertung aber auf einen Menschen abzielt, trifft dies regelmäßig dessen Gefühle. Diese sind aber durch die Rechtsordnung in besonderer Weise geschützt. Hierbei ist es ratsam die „Rolle“ zu wechseln. Was würde der Bewerter selbst an negativer Kritik hinnehmen. Ehrverletzende oder gar verleumderische Aussagen müssen jedenfalls vermieden werden! Wie gezeigt sind juristische Schritte schnell eingeleitet, was dann für den Bewerter einiges an Ärger (und Kosten) bedeuten kann.

- **Kein Lobgesang auf eigene Produkte oder Dienstleistungen**

Mittlerweile erkennen andere Nutzer solche „Lobgesänge“ schon gut. Dies schadet in der Regel der Reputation des Bewerter. Das Ansehen in der Community ist hier nicht zu unterschätzen. Auch gut gemeinte Bewertungen sollten sachlich bleiben. Sollte es sich um Werbung für das eigene Produkt handeln, kann dies ebenfalls (lauterkeits-)rechtliche Schritte zur Folge haben.

- **„Was liegt, das pickt“**

Vor dem Absenden sollte der Bewerter sein „Werk“ noch mal Korrektur lesen. Sollten Emotion vorherrschen, sollte das Verfassen und Absenden des Beitrags noch einmal verschoben werden.

6. Zusammenfassung

Da sich Bewertungsplattformen zunehmender Beliebtheit erfreuen, wird deren Rolle bei der Konsumation von Waren oder Dienstleistungen steigen. Damit einhergehen wird auch der Missbrauch, sei es durch das reine „Dampfablassen“ eines Bewerbers oder das „Schönreden“ des eigenen Produktes oder der eigenen Dienstleistungen. Auch wenn die Emanzipation der Nutzer hier schon weit fortgeschritten ist – die meisten Nutzer filtern beim Bilden der eigenen Meinung extreme Bewertungen aus – so kann ein professioneller Missbrauch das Nutzerverhalten wesentlich beeinflussen. Die Zunahme der Bedeutung von Bewertungsplattformen spiegelt sich in der relativ großen Anzahl an Judikatur (zumindest in Deutschland) wieder. Das soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass es auch in Österreich Anbieter von Bewertungsplattformen gibt und dass sich das Nutzerverhalten nicht wesentlich von dem in Deutschland unterscheidet.

Bezüglich der **Haftung** wird der Druck auf die Portalbetreiber wohl weiter steigen. Auch wenn es immer wieder den Ruf nach der „Klarnamenpflicht“ im Zusammenhang mit der Nutzung von Foren gibt, wird dies nie zu einem endgültigen Schutz vor missbräuchlicher Nutzung führen. Das Internet ist als dezentrales Netz konzipiert, das im Gegensatz zu Rechtsordnungen keine Rücksicht auf Grenzen nimmt. Anonyme Nutzer, die sich im Ausland befinden sind schwer zu belangen, ebenso ein Provider, welcher seinen Sitz im Ausland hat. Auch das Auferlegen einer Vorabkontrolle führt selten zum Erfolg und ist darüber hinaus auch mit einem hohen Aufwand verbunden. Aus verbraucherschutzrechtlicher Sicht ist dies unbefriedigend.

Obwohl die **datenschutzrechtliche** Relevanz beim Umgang mit Bewertungsplattformen hoch ist, hat die Praxis gezeigt, dass bei Rechtsstreitigkeiten regelmäßig Ansprüche aus dem Zivil-, Medien- und Wettbewerbsrecht zum Tragen kommen, um Erfolg zu haben. Die Rechtsordnung hält geeignete Mittel bereit, welche sich schon in der Rechtsprechung beim Umgang mit **Webforen** bewährt haben. Bewertungsplattformen sind hier analog zu bewerten. Während Plattformanbieter vorrangig darauf achten sollten, dass sich die Bewertungen an die „Spielregeln“ halten und diese bei offensichtlicher Zuwiderhandlung entfernen sollten, sollten Nutzer bei der Abgabe ihrer Meinung bei Tatsachenbehauptungen bleiben. Abzuwarten bleibt, wie der Gesetzgeber den vom VfGH als unverhältnismäßig eingestuften § 28 Abs 2 DSG „reparieren“ wird.

Abschließend sei noch kurz auf den Streisand-Effekt hingewiesen¹⁴, wonach der Versuch unliebsame Information zu unterdrücken oder entfernen zu lassen, eine größere öffentliche Aufmerksamkeit nach sich zieht und dadurch das Gegenteil erreicht wird. Der Rechtsweg ist daher nur ein Weg missbräuchlicher Nutzung zu begegnen, der aber nicht zwangsläufig auch zielführend ist.

¹⁴ <https://de.wikipedia.org/wiki/Streisand-Effekt>

