

Umgang mit Kundenbewertungen – Handlungsmöglichkeiten und Haftungsfragen

Das Wichtigste im Überblick:

- ✓ Kundenbewertungen haben großen Einfluss auf die Kaufentscheidung.
- ✓ Bitten um Bewertungen und Gegenleistungen für Bewertungen können problematisch sein.
- ✓ Wer eine unzulässige Bewertung veranlasst oder sich zu eigen macht, kann haften!
- ✓ Händler:innen können sich gegen unzulässige Bewertungen zur Wehr setzen.

1. Bedeutung von Kundenbewertungen

Kundenbewertungen beeinflussen die Kaufentscheidung von Marktteilnehmer:innen ganz erheblich und sind integraler Bestandteil des wirtschaftlichen Wettbewerbs.

So waren laut einer *bitkom*-Umfrage Kundenbewertungen in 2020 für mehr als die Hälfte der Befragten die wichtigste Informationsquelle.¹

Auch der Bundesgerichtshof erkennt die Relevanz von Bewertungen:

Bundesgerichtshof, Urteil vom 20. Februar 2020 - I ZR 193/18:

„Das Interesse von Verbraucherinnen und Verbrauchern, sich zu Produkten zu äußern und sich vor dem Kauf über Eigenschaften, Vorzüge und Nachteile eines Produkts aus verschiedenen Quellen, zu denen auch Bewertungen anderer Kunden gehören, zu informieren oder auszutauschen, wird durch die Meinungs- und Informationsfreiheit des Art. 5 I 1 GG geschützt.“

¹<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Bewertungen-sind-wichtigste-Informationsquelle>

2. Wie erhalte ich mehr Bewertungen?

2.1 Kunden um Bewertungen bitten

Wer Kund:innen per E-Mail oder Telefon um eine Bewertung bitten möchte, benötigt zuvor die ausdrückliche Einwilligung des:der Kund:in. Fehlt die Einwilligung, liegt in der Bitte um eine Bewertung eine unzumutbare Belästigung und damit ein nach **§ 7 UWG** unzulässiges Verhalten, das u.a. zu Unterlassungsansprüchen führen kann. Bei Telefonwerbung muss die Einwilligung eines Verbrauchers dokumentiert und aufbewahrt werden.

Bitten um Bewertungen per Post oder auf Flyern, die einer Warensendung beigelegt werden, können zulässig sein. Auch hier darf die Bitte um eine Bewertung aber nicht mit einer unzumutbaren Belästigung einhergehen.

2.2 Gegenleistungen für Bewertungen?

Wird eine Bewertung abgegeben, muss dies grundsätzlich freiwillig und ohne Gegenleistung erfolgen. Erhält ein:e Kund:in für eine Bewertung eine Gegenleistung, muss dies offengelegt werden:

OLG Frankfurt a.M., Beschluss v. 22.02.2019 – 6 W 9/19:

„Die Veröffentlichung von Kundenrezensionen im Internet, für die der Rezensent eine Zahlung oder einen anderen vermögenswerten Vorteil erhalten hat, ist unlauter (§ 5 a VI UWG), soweit nicht darauf hingewiesen wird, dass es sich um „bezahlte“ Rezensionen handelt.“

Gegenleistungen, die offengelegt werden müssen, sind nicht nur Geldzahlungen, sondern auch alle sonstigen vermögenswerten Vorteile, wie beispielsweise kostenlose Produkte.

Nicht entsprechend gekennzeichnete Bewertungen können unter anderem Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche auslösen.

Wichtig: Auch wenn die Bewertungen einen Hinweis auf ihren kommerziellen Hintergrund enthalten, können sie nach den Vertragsbedingungen der Verkaufsplattform verboten sein.

No-Gos bei Bewertungen u.a.

- ✗ Bewertungen gegen geldwerte Gegenleistung, deren kommerzieller Hintergrund nicht offengelegt wird.
- ✗ Bewertungen, bei denen dem:der Rezensent:in der Inhalt vorgegeben wird.
- ✗ Bewertungen für Produkte, die der:die Rezensent:in nicht bestellt hat/kennt.

3. Hafte ich für unzulässige Bewertungen?

Kundenbewertungen können auch unzulässig sein, wenn sie z.B. unzutreffende Tatsachenbehauptungen über das bewertete Produkt enthalten. Grundsätzlich haften Händler:innen aber nicht für Kundenbewertungen, die sie nicht veranlasst haben.

BGH Urt. 20.02.2020 – I ZR 193/18

„Den Anbieter eines auf der Online-Handelsplattform [...] angebotenen Produkts trifft für nicht von ihm veranlasste Kundenbewertungen keine wettbewerbsrechtliche Haftung, wenn er sich diese Bewertungen nicht zu eigen macht.“

Ob sich ein:e Händler:in eine unzulässige Bewertung zu eigen macht, hängt von den Umständen des Einzelfalls ab.

Maßgebliche Kontrollfragen sind u.a.:

- Wird nach außen hin inhaltliche Verantwortung für die fremde Äußerung übernommen?
- Erweckt der:die Händler:in den Anschein einer Identifikation mit den fremden Äußerungen?
- Erfolgt bspw. eine inhaltlich-redaktionelle Prüfung der Kundenbewertungen?

Haftet der:die Händler:in, kann er ggf. auf **Unterlassung oder Schadenersatz** in Anspruch genommen werden.

4. Kann ich mich gegen Bewertungen wehren?

Ja, gegen negative Bewertungen kann man sich unter bestimmten Voraussetzungen wehren.

Kundenbewertungen unterfallen grundsätzlich der **Meinungsfreiheit und sind daher gem. Art. 5 Abs. 1 S. 1 GG grundgesetzlich geschützt**. Der Schutz der Meinungsfreiheit findet jedoch beispielsweise dort seine Grenze, wo unzutreffende Tatsachenbehauptungen aufgestellt werden oder jemand eine Ware bewertet, die der:die Bewertende nicht bestellt hat und auch sonst nicht kennt.

Der:die Händlerin kann dann insbesondere Unterlassungsansprüche gegen den:die Bewertende:n aus Vertrag oder der rechtswidrigen Verletzung des Persönlichkeitsrechts haben. Ob eine solche Verletzung vorliegt, ist durch eine Güter- und Interessenabwägung zu ermitteln. Hierbei steht das Persönlichkeitsrecht des:der Händler:in der Meinungsfreiheit des:der Bewertenden gegenüber. Entscheidend ist unter anderem, ob die Bewertung eine Tatsachenbehauptung oder eine Meinungsäußerung darstellt. Meinungsäußerungen sind grundsätzlich hinzunehmen. Gegen Schmähkritik, Formalbeleidigungen und Angriffe auf die Menschenwürde kann sich der:die Händler:in jedoch wehren.

Für den Inhalt dieses Dokuments ist allein der jeweilige Experte verantwortlich.
Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an diesen.