

Wie geht man gegen ungerechtfertigte Bewertungen im Internet vor?

Einleitung

Bei der Internet-Recherche eines Unternehmens auf Google taucht an prominenter Stelle das Google-Unternehmensprofil auf. Darauf ist in Sternchen die durchschnittliche Bewertung von eins bis fünf angegeben und über einen weiteren Mausklick können sämtliche Google-Rezensionen über das jeweilige Unternehmen abgerufen werden. Aufgrund ihrer hohen Sichtbarkeit kommen Google-Bewertungen im digitalen Zeitalter einen hohen Stellenwert zu und sie sind ein wichtiges Aushängeschild eines Unternehmens im Internet. Umso ärgerlicher können ungerechtfertigte negative Rezensionen sein.

Meldung der Rezension an Google

Der einfachste Weg ist es zunächst, die Rezension Google zu melden. Verstösst eine Rezension nämlich gegen die Google-Richtlinien, so wird diese durch Google eigenhändig gelöscht. Die Meldung kann über einen Mausklick auf die jeweilige Rezension und das Ausfüllen eines Online-Formulars gemacht werden. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass negative Bewertungen grundsätzlich zulässig sind. Basiert die Bewertung auf einem wahren Kundenerlebnis, das sachlich korrekt wiedergegeben wird, kann grundsätzlich nicht dagegen vorgegangen werden. Hier kann es sich höchstens empfehlen, zur Rezension eine direkte Antwort zu verfassen, die dann ebenfalls in den Rezensionen angezeigt wird. Erst wenn die Rezension auf einer falschen Darstellung von Tatsachen beruht oder Kritik in verletzender Art und Weise geäussert wird («Schmähschmähkritik»), kann eine Löschung der Rezension verlangt werden. Gegen die Google-Richtlinien verstossen nämlich insbesondere Beiträge mit irreführenden Inhalten, worunter auch gefälschte Kundenerlebnisse fallen. Ebenso verstossen Falschdarstellungen gegen die Google-Richtlinien. Dazu gehören falsche oder irreführende Angaben zur Beschreibung oder zur Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung oder das Verzerrern oder Auslassen von Tatsachen in der Absicht, andere Nutzer zu täuschen. Im Übrigen kann auch bei positiven Rezensionen ein Verstoss gegen die Richtlinien vorliegen, beispielsweise wenn diesen kein echtes Kundenerlebnis zu Grunde liegt. Dies ist etwa bei Gefälligkeitsbewertungen von Mitarbeitern oder Inhabern des Unternehmens der Fall oder dem Kauf von positiven Fake-Bewertungen.

Alles was hier zu Google-Rezensionen vermerkt wird, gilt grundsätzlich auch für andere Bewertungen im Internet.

Ergreifen von rechtlichen Sanktionen gemäss UWG

Falls Google die Bewertung nicht entfernt, können rechtliche Massnahmen in Betracht gezogen werden. Vor dem Einleiten rechtlicher Schritte empfiehlt sich jedoch das Verfassen eines Mahnschreibens an den Autor der Rezension, falls dieser bekannt ist. Sofern die Bewertungen danach innert angesetzter Frist immer noch nicht entfernt werden, kann schliesslich die Einleitung strafrechtlicher und/oder zivilrechtlicher Massnahmen geprüft werden. Insbesondere kann durch die Bewertung ein Verstoss gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) vorliegen. Die Generalklausel von Art. 2 UWG definiert den unlauteren Wettbewerb wie folgt:

«Unlauter und widerrechtlich ist jedes täuschende oder in anderer Weise gegen den Grundsatz von Treu und Glauben verstossende Verhalten oder Geschäftsgebaren, welches das Verhältnis zwischen Mitbewerbern oder zwischen Anbietern und Abnehmern beeinflusst.»

Die Generalklausel wird in den Art. 3 – 8 UWG konkretisiert. Gemäss Art. 3 Abs. 1 lit. a UWG handelt unlauter, wer andere, ihre Waren, Werke, Leistungen, deren Preise oder ihre Geschäftsverhältnisse durch unrichtige, irreführende oder unnötig verletzende Äusserungen herabsetzt. Liegt ein solches Verhalten vor, kann durch das betroffene Unternehmen bei den Strafverfolgungsbehörden Strafantrag gestellt werden (Art. 23 UWG). Ebenso kann im Rahmen einer Zivilklage beim Richter unter anderem beantragt werden, dass die bestehende Verletzung beseitigt wird und es können Schadenersatz- und Genugtuungsforderungen gestellt werden (Art. 9 UWG). Vor der Einleitung von rechtlichen Schritten empfiehlt es sich, eine Fachperson zu konsultieren.



Rechtsanwalt
Matthias Hotz, Frauenfeld,
Rechtskonsulent des TGV
www.bhz-law.ch

Über die Geschäftsstelle des Thurgauer Gewerbeverbandes (TGV) können alle Mitglieder eine unentgeltliche erste telefonische Rechtsauskunft erhalten.