

## Bewertung im Internet

# Beschimpfung oder Bewertung? - eine rechtliche Würdigung

Kurzfassung des Referats von M.A.HSG in Law und lic.oec.publ Nathalie Glaus  
anlässlich des Herbstmeeting Hotellerie Ostschweiz

Auf Bewertungsportalen (z.B. „www.holidaycheck.ch“, „www.anwaltsvergleich.ch“ oder dem Arbeitgeberbewertungsportal „www.kununu.com“) wird keineswegs nur sachlich-objektiv bewertet, sondern bisweilen Unfug getrieben oder gar verunglimpft. Zwar können sich Bewertungsportalanbieter (z.B. „Holidaycheck“) und bewertende Hotelgäste auf Grundrechte (freie Meinungsäusserung, Medienfreiheit, Wirtschaftsfreiheit, usw. ) berufen – es besteht ein öffentliches Interesse (insbesondere der Konsumenten) an Transparenz über die Qualität von Hoteliers und deren Dienstleistungen – , doch sind diesen Freiheiten Grenzen gesetzt. Die Freiheit der einen findet Schranken in den Freiheitsrechten anderer, insbesondere im Persönlichkeitsschutz und in der Wettbewerbsfreiheit der der Bewerteten (z.B. Hotels). Niemand muss Persönlichkeitsverletzungen oder unlauteren Wettbewerb auf Bewertungsportalen hinnehmen. Zwar hat niemand Anspruch darauf, „in der Öffentlichkeit nur so dargestellt

*„Schrecklich. Wir waren in diesem Hotel nur eine Nacht, aber meine Erfahrungen sind Albtraum. [...] Dusche war mit schrecklichstem blauen Igelit und dazu etwas Schimmel auf dem Fenster und zwischen Fliesen. [...] Das Essen war sehr schlecht. Kaltes und warmes Buffet alles in einem. [...] Schwarzwälder Schinken war ekelhaft und andere billige Salamen mit 20% Fleisch habe ich lieber nicht versucht. [...] Vanilleschaum war auch besonders ekelhaft [...] Dieses Hotel werde ich auch meinen Feinden nicht empfehlen [...]“*

Bewertung aus [www.holidaycheck.ch](http://www.holidaycheck.ch)  
(Schreibweise und Interpunktion übernommen)

zu werden, wie er sich selber sieht oder von anderen gesehen werden möchte“ (sachlich vertretbare Kritik und persönliche, nicht unnötig verletzende Bewertungen sind zulässig), doch dürfen Medien – und dazu zählen auch Bewertungsplattformen – nicht zum neuzzeitlichen Pranger verkommen. Rufschädigung, Ehrverletzung, Datenschutzverletzungen und unlauterer Wettbewerb sind auch auf Bewertungsplattformen verboten.

Der empirische Teil der Untersuchung der Referentin an der HSG in St.Gallen hat gezeigt, dass es auch auf [www.holidaycheck.ch](http://www.holidaycheck.ch) zahlreiche persönlichkeitsverletzende und unlautere Bewertungen gibt, welche möglicherweise widerrechtlich, weil unwahr, rufschädigend, irreführend und/oder unnötig verletzend sind. Einzelne Bewertungen verstossen gegen Bearbei-

tungsgrundsätze des Datenschutzrechtes, weil u.a. die Bewertungen für Hotels nicht ohne Weiteres erkennbar sind. Obwohl „holidaycheck.ch“ im Vergleich mit „anwaltsvergleich.ch“ und dem Arbeitgeberbewertungsportal „kununu.com“ besser abschneidet, vermag es die von den Datenschutzbehörden und insbesondere vom deutschen Bundesgerichtshof formulierten Standards ebenfalls nicht voll zu erfüllen. Und wettbewerbsrechtlich sind insbesondere die mehr oder weniger bestellten oder selbstverfassten „unlauteren“ Eigenbewertungen problematisch.

Bei der Interessenabwägung im Einzelfall (zwischen den Interessen der Portalanbietern, der bewertenden Gäste, derjenigen, der informationsinteressierten Konsumenten und des bewerteten Hotels) ist dort ein strenger Massstab anzusetzen, wo das Bewertungsportal keine oder ungenügende Informations-, Kontroll- und Korrektivmassnahmen sicherstellt.

Was tun, wenn eine Bewertung sachlich nicht vertretbar oder gar unlauter ist?

1. Ganz generell ist jedem Hotel zu empfehlen, ein aktives Monitoring der Webwelt sicherzustellen (z.B. durch regelmässige Sichtung von „holidaycheck.ch“, „maps.google.ch“ und weiteren Bewertungsseiten, -foren, etc.)
2. Wo rufschädigende Bewertungen vorliegen, aktiv intervenieren beim Plattformbetreiber bzw. beim auftraggebenden Verband. Je nach Wortlaut der rufschädigenden Bewertung darauf hinweisen, dass es sich auch um strafrechtlich relevante Verletzungshandlungen handelt (z.B. Ehrverletzung, unlauterer Wettbewerb usw.)
3. Soweit auch ein Nachfassen (allenfalls mit anwaltschaftlicher Vertretung) nichts fruchtet, Gerichtsweg mindestens bis Stufe Friedensrichter prüfen. Im Extremfall vorsorgliche Massnahmen einleiten.



M.A. HSG in Law und lic. oec publ. Nathalie Glaus ist Wirtschaftsinformatikerin und Juristin bei Glaus & Partner mit den Schwerpunkten IT-Recht, Internetrecht sowie Medien- und Immaterialgüterrecht (Anwaltskanzlei Glaus & Partner, Ober-  
gasse 28, 8730 Uznach, 055 285 20 20, [www.glaus.com](http://www.glaus.com)). Sie

hat Ihre Masterarbeit zu folgendem Thema geschrieben: „Private Bewertungsportale von Dienstleistern im Lichte des Persönlichkeitsschutzes und des Schutzes vor unlauterem Wettbewerb“ und dabei drei Bewertungsportale empirisch und juristisch überprüft.