

Fragwürdiges Arbeitgeber-Bewertungsportal

Masterarbeit geht mit Bewertungsportalen hart ins Gericht

Die juristische Masterarbeit an der Universität St. Gallen untersucht unter anderem das Arbeitgeber-Bewertungsportal www.kununu.com unter persönlichkeits- und lauterkeitsrechtlichen Aspekten. Die Untersuchung zeigt auf, dass die Portalbetreiber und Bewertenden bisweilen über das Ziel hinaus schiessen und betroffene Arbeitgeberinnen auf kaum tolerierbare Art verunglimpfen. Die Autorin hat 55 Unternehmen aus der Branche „Banken und Versicherungen“ aus dem Kanton Zürich untersucht. Nachfolgend eine Zusammenfassung der Ergebnisse der Autorin:

Von Nathalie Glaus, M.A. HSG in Law und lic. oec. publ. | Juristin bei Glaus & Partner

Im Zuge der Demokratisierung der Medien und der Medienproduktionsmittelⁱ sind neben den historisch gewachsenen Konsumentenschutzorganisationen auch Einzel- und Bürgerinitiativen aufgekomen, welche alles Mögliche bewerten: Hotels, Rechtsanwältinnen, Lehrer – und auch Arbeitgeberinnen. Die Motive der Betreiber sind höchst unterschiedlich und teilweise wohl auch vermischt: Gutgemeintes vermischt sich mit Üblem. Die Folgen können für Betroffene gravierend sein; aus folgendem Grund: Gemäss ONLINE FOCUS bedienen sich immer mehr Konsumenten der Feedbacks anderer Konsumenten aus dem Internet

zwecks Kaufentscheids.ⁱⁱ

Auf www.kununu.com können Arbeitnehmer Bewertungen über ihre Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen erfassen. Die bewertenden Arbeitnehmer können eine Vielzahl vorgegebener Kriterien mit einer Skala zwischen 1 und 5 Punkten bewerten und zusätzlich einen Kommentar hinterlegen. Laut Plattformanbieterin ist das Ziel dieser Plattform, den Arbeitnehmern eine Entscheidungsgrundlage bei der Wahl der „bestpassenden“ Arbeitgeberin zu bieten. Zudem sollen die Arbeitnehmer ihre Arbeitgeberin loben, aber auch auf „Missstände in Firmen hinweisen“. Des Weiteren soll die

Plattform auch als Feedback-Kanal und als Präsentationsplattform für Arbeitgeberinnen dienen. Von den 55 untersuchten Unternehmen haben 8 (und damit immerhin 15%) Unternehmen eine Durchschnittsbewertung von weniger als 2 Punkten (von möglichen 5) erhalten. 18 Unternehmen wurden zudem mit einem oder mehreren Kommentaren ,quali-

The screenshot shows the Kununu website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'über uns', 'Presse', 'Blog', 'Login', and 'Registrieren'. Below this is a green header with the Kununu logo and the text 'Arbeitnehmer bewerten Arbeitgeber'. A search bar asks 'Ist Deine Firma schon bewertet?' with a 'Suchen' button. The main content area has a navigation menu with 'Home', 'Job bewerten', 'Suche', 'Job-Forum', and 'Mein kununu'. The main heading is 'Wie zufrieden bist Du im Job? Bewerte Deine Firma und finde es heraus!'. Below this is a form with fields for 'Firmenname:', 'Stadt:', and 'Branche:'. To the right of the form is a small image of a report with a bar chart and a pie chart, with the text 'Report kostenlos und sofort verfügbar.'. Below the form are two sections: 'Wohlfühlfaktor' and 'Karrierefaktor', each with a list of criteria and a rating scale from 1 to 5.

fiziert'. Ein (extremes) Beispiel: Ein ehemaliger Angestellter aus einer IT Abteilung Standort Zürich bewertet seine ehemalige Arbeitgeberin (Name nachfolgend durch die Verfasserin mit X. anonymisiert) mit der Note 2.03 (von möglichen 6). Zudem verfasst er einen Kommentar: „*Mobbing ist an der Tagesordnung, wenn man weiterkommen will in der [X]. Die [X]. hat die schlechtesten Chefs, die es nur geben kann. Teilweise haben sie nur eine Militärkarriere,[...] aber keine Ahnung vom Tagesgeschäft [...].*“

Bei den Behauptungen, Mobbing sei an der Tagesordnung, oder die Militärkarriere sei hilfreich für die Karriere, handelt es sich um eine Tatsachenbehauptung. Allerdings ist festzuhalten, dass die Tatsache Mobbing nur schwer beweisbar ist und der Begriff in seiner umgangssprachlichen Verwendung auch einfach „schlechtes Arbeitsklima“ bedeutet. Die Zuspitzung „Mobbing sei an der Tagesordnung“ wäre allerdings, sofern der Beweis nicht erbracht werden könnte, eine Schmähkritik, eine Diffamierung.

Bei der Äusserung „*die schlechtesten Chefs, die es nur geben kann*“ ist einerseits festzustellen, dass niemand alle Chefs der Welt vergleichen kann, weshalb die Behauptung unsachlich ist und als Anschwärtzung qualifiziert werden kann. Auf der anderen Seite kann man

sich auch auf den Standpunkt stellen, dass es sich um eine offensichtlich übertriebene Wertung handelt und diese – wie im kommerziellen Bereich auch – zugelassen sein sollte.ⁱⁱⁱ So oder so ist die isolierte Einzelbewertung problematisch.

Nathalie Glaus untersucht in ihrer Arbeit das Arbeitgeber-Bewertungsportal auch unter Aspekten des unlauteren Wettbewerbs (Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) und kommt zu folgendem Schluss:

Die Arbeitgeberbewertung hat zwei Wirkungsfelder: Einerseits wird der Wettbewerb unter Arbeitgebenden (im Werben um Arbeitnehmer) beeinflusst, andererseits wird der Wettbewerb der Dienstleistungserbringung beeinflusst, wobei letzterer indirekt tangiert wird. Der recherchierende Internetnutzer kann aus der Arbeitgeberbewertung auch Schlüsse auf dessen Dienstleistung ziehen: Ein missliches Arbeitsklima wird unweigerlich die Leistung gesamthaft beeinträchtigen. Eine beleidigende oder unrichtige Bewertung auf www.kununu.com ist somit geeignet, einen Imageschaden auszulösen, einen Arbeitnehmer davon abzuhalten, sich für eine bestimmte Stelle zu bewerben oder einen Kunden abzuschrecken.

Fingierte Bewertungen:

Ein (auch unter rechtlichen Gesichtspunkten) besonderer Aspekt sind die fingierten Bewertungen, solche, welche nicht von tatsächlich Betroffenen, sondern von Dritten oder gar vom Bewerteten selbst (Eigenlob!) stammen. Die Autorin kommt zu folgendem Schluss: „Fingierte Bewertungen sind irreführend und/oder unrichtig, wenn nicht explizit darauf hingewiesen wird, dass die Bewertung nicht durch einen Arbeitnehmer erfolgt. (-) In jedem Fall ist eine solche Bewertung nach hier vertretener Ansicht explizit auszuweisen, da der Aussagegehalt für den Recherchierenden unterschiedlich ist, ob sich aktuelle oder ehemalige Arbeitnehmer oder gar Dritte (aufgrund von Gerüchten oder Hörensagen) äussern.“

Die Behauptungen „*Mobbing ist an der Tagesordnung ...*“ sowie die Unternehmung hätte „*...die schlechtesten Chefs der Welt ...*“ setzen die Unternehmung als Arbeitgeberin (auf dem Arbeitsmarktwettbewerb der Bankdienstleister) herab und lassen den Schluss zu, dass auch deren Dienstleistungen (im Wettbewerb mit anderen Bankdienstleistern) mangelhaft sind.

Es stellt sich grundsätzlich die Frage, ob ein solcher Einzelfall überhaupt an die Öffentlichkeit gehört. Ein öffentliches Schmähen und an den Pranger stellen, ohne Wissen des Betroffenen, verstösst gegen Treu und Glauben und damit gegen Art. 2 UWG. Ob allenfalls auch eine nachvertragliche Treuepflicht durch Arbeitnehmer verletzt wird, wäre zu prüfen (Art. 321a OR, wonach der Arbeitnehmer „die be-

rechtigten Interessen des Arbeitgebers in guten Treuen zu wahren“ hat).

Können derartige „Kritiken“ durch überwiegende Interessen, insbesondere die Meinungs- und Informationsfreiheit, die Medienfreiheit, die Wirtschaftsfreiheit oder durch öffentliche Interesse an gesellschaftlich relevanten Themen gerechtfertigt werden?

Im unveröffentlichten Entscheid „Heimaffäre“ prüfte das Bundesgericht unter anderem die Textpassage „schlechtes Arbeitsklima“ in einem Zeitungsartikel und wägte ab^{iv}: Ein Pflegeheim stelle nicht irgendein Produkt her, sondern sei mit der Pflege alter Menschen betraut. Ein schlechtes Arbeitsklima wirke sich zwangsläufig direkt auf die Qualität der Pflegearbeit aus. Ein schlechtes Arbeitsklima könne deshalb Anlass zu berechtigter Kritik sein. Das Bundesgericht zieht auf der Rechtfertigungsebene das öffentliche Interesse an der Finanzierung der Altersvorsorge und damit der Pflege alter Menschen in Erwägung. Es stellt dabei eine Verbindung zwischen den Missständen am Arbeitsplatz und der daraus abzuleitenden schlechten Dienstleistung her. Letztere – und nicht Missstände am Arbeitsplatz – ist Gegenstand des öffentlichen Interesses. Die Plattform www.kununu.com will hingegen (direkt) Missstände am Arbeitsplatz aufdecken. Dabei beschränkt sie sich nicht auf Branchen, deren Dienstleistungen ein besonderes öffentliches Interesse hervorrufen (wie z.B. das Gesundheitswesen), weshalb die obige bundesgerichtliche Argumentation nicht ohne Weiteres greifen dürfte.

Die Interessenabwägung im Rahmen der Grundrechtskollision kann sich an mannigfachen Kriterien orientieren; beispielsweise an der **Nutzungsintensität** (gemäss Plattformanbieterin 74.000 Bewertungen von über 32.000 Firmen), der **Anonymität** (die Arbeitgeberbe-

wertung erfolgt anonym, womit die Manipulationsgefahr erhöht ist) oder der

Grösse/Sample der Bewertungen (kununu verlangt keine Mindestzahl abgegebener Bewertungen, welche die Aussagekraft steigern würde).

In der Summe ist der obige Kommentar mit dem Mobbing-Vorwurf nach Auffassung der Autorin eine widerrechtliche Persönlichkeitsverletzung, welche nicht gerechtfertigt werden kann, weil die Interessenabwägung zugunsten der Arbeitgeberin ausfällt. Selbst wenn die Mobbingvorwürfe bewiesen werden könnten^v, ist die Verbreitung – ohne Anhörung der Kritisierten – nicht ohne Weiteres rechtmässig. Allerdings ist festzuhalten, dass dem Einzelnen kein persönlichkeitsrechtlicher Anspruch zusteht, „in der Öffentlichkeit nur so dargestellt zu werden, wie er sich selber sieht oder von anderen gesehen werden möchte“^{vi}. Problematisch scheint im obigen Mobbing-Kommentar die isolierte, negative Einzelbeurteilung.

Nathalie Glaus untersucht die Bewertungsportale auch unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten. Ein wesentlicher Grundsatz des Datenschutzrechts ist die **Erkennbarkeit der Bearbeitung**. Diese ist für die bewertete Ar-

Punkte
1,6
von 5

"Nie wieder!"

NEU

Pro:
Das halbwegs befriedigende Gehalt und einigermaßen gute Sozialleistungen. Der Partnerschaftstag, der für mich der einzige Tag im Jahr war, an dem ich das Gefühl hatte, etwas Sinnvolles machen zu können (wenn ich denn überhaupt die Erlaubnis erhielt, daran teilzunehmen - leider war auch das nicht selbstverständlich).

Contra:
Unfähige, parteiische Vorgesetzte, sehr viel Druck und Stress, schlechte Arbeitsatmosphäre, tägliche Ueberstunden zu leisten war und ist auch heute noch normal, diese dann irgendwann mal einzuziehen (das gleiche galt auch für Ferien) jedesmal ein Kampf und Krampf. Keinerlei Unterstützung durch Vorgesetzte oder HR, Work-Life-Balance gibt es nur auf dem Papier, Weiterbildung und Förderung vom Vorgesetzten abhängig (eher zurückhaltend und bremsend), Mitarbeiter werden ausgepresst wie Zitronen, bis sie

[Kommentar auf kununu.com](#)

beitgeberin nicht gegeben: Umso mehr müsste die Portalanbieterin die bewertete Arbeitgeberin aktiv informieren. Zudem darf die Bearbeitung ohne besondere Rechtfertigungsgründe nicht gegen den ausdrücklichen Willen des Betroffenen erfolgen (Art. 12 lit. b DSGVO). Die Lehre verlangt zu Recht, dass der Datenbearbeiter eine angemessene Möglichkeit schafft, damit die betroffene Person eine Bearbeitung ihrer Daten verbieten kann.^{vii} Die Portalanbie-

terin muss sicherstellen, dass ein ausgesprochenes Verbot auch bei künftigen Bewertenden wirkt, es sei denn, es lägen besondere Rechtfertigungsgründe vor. Will ein weiterer Arbeitnehmer die Arbeitgeberin – trotz Verbot – erneut erfassen, muss dies verhindert werden können.

Die **Richtigkeit der Daten** (Bearbeitungsgrundsatz Art. 5 DSGVO) ist auch eine Frage der statistischen Signifikanz. Von den 55 untersuchten Arbeitgeberinnen mit Bewertungen basieren 24 Durchschnittsnoten auf einer einzigen Einzelbewertung, bei den negativen Durchschnittsnoten 7 (von 8). Die Masterarbeit schliesst: „Insgesamt ist auch bei www.kununu.com festzustellen, dass die Veröffentlichung statistisch nicht signifikanter Durchschnittsbewertungen auf dem Bewertungsportal nicht aussagekräftig ist und deshalb sowohl datenschutz- als auch lauterkeitsrechtlich problematisch sind.“

Insgesamt ist bei der Interessenabwägung im Einzelfall (zwischen den Interessen der Portalanbieterin kununu.com, der bewertenden Arbeitnehmerin und denjenigen der bewerteten Arbeitgeberin) dort ein strenger Massstab anzusetzen, wo das Bewertungsportal keine oder ungenügende Informations-, Kontroll- und Korrektivmassnahmen sicherstellt.

Schliesslich zeigt die Masterarbeit auf, wie man sich erfolgreich gegen das Aufrechterhalten von widerrechtlichen Äusserungen in den Bewertungsportalen zur Wehr setzen kann. Dar-

aus lassen sich folgende Empfehlungen für die Praxis ableiten:

1. Ganz generell ist jeder Arbeitgeberin zu empfehlen, ein aktives Monitoring der Webwelt sicherzustellen
2. Wo rufschädigende Bewertungen vorliegen, beim Plattformbetreiber aktiv interveniert. 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, den Gerichtsweg mindestens bis Stufe Friedensrichter prüfen. Im Extremfall vorsorgliche Massnahmen einleiten.

Die Autorin

Nathalie Glaus, M.A.HSG in Law und lic.oec.publ. arbeitete nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik mehrere Jahre im Bereich IT-Projektmanagement.



Von 2007-2009 studierte sie an der Universität St. Gallen Rechtswissenschaften und schloss das Zweitstudium mit einer Masterarbeit zum Thema „Private Bewertungsportale von Dienstleistern im Lichte des Persönlichkeitsschutzes und des Schutzes vor unlauterem Wettbewerb“ ab. Heute arbeitet sie als Juristin bei Glaus & Partner in Uznach mit den Schwerpunkten „Medienrecht und IT“.

ⁱ KELLERMÜLLER, S. 45, STÜCKELBERGER, S. 164, NZZ ONLINE.

ⁱⁱ ONLINE FOCUS, S. 1.

ⁱⁱⁱ SCHWENNIGER/SENN/THALMANN, S. 60 und S. 65 ; kritisch in Bezug auf „Augenzwinkern in Klatschkolumnen“: STUDER/MAYR VON BALDEGG, S. 149, GEISER, Kommunikationsrecht, N 206.

^{iv} Bundesgericht vom 15. Mai 2002, 5C.31/2002 E. 4e) („Heimaffäre“).

^v Es ist strittig, ob eine wahre, aber unvorteilhafte Tatsachenbehauptung ebenfalls persönlichkeitsverletzend ist (HAUSHEER/AEBI-MÜLLER, N 12.106).

^{vi} OLG 15 U 43/08 („spickmich.de“), Abs. 37.

^{vii} BSK DSGVO-RAMPINI, Art. 12 N 12.