

# Macam EXPERTISE

Ausgabe 6 vom 03.02.2023

## Rufschädigende Rezensionen im Internet – welche Möglichkeiten bestehen um sich zu wehren?

*(Wenn immer möglich wird eine genderneutrale Form gewählt. Für gewisse Fachterminologien ist dies aktuell noch nicht gewährleistet. Es sind bei allen Formulierungen immer alle Geschlechter angesprochen.)*

Sterne werden nicht nur in der Gastronomie und Hotellerie vergeben, sondern auch im Internet. Konsumenten lassen sich einfach davon beeinflussen und orientieren sich bei der Auswahl eines Hotels oder Gastronomielokals nach ihnen. Negative Bewertungen sind deshalb verheerend fürs Geschäft. Umso mehr, wenn sie ungerechtfertigt oder schlicht falsch sind. In solchen Fällen macht sich oftmals Hilflosigkeit breit. Die Anonymität der Online-Welt macht es praktisch unmöglich, die Löschung eines ungerechtfertigten Beitrags rasch zu erwirken. Rechtliche Massnahmen sind kostspielig und dauern (zu) lange an. Sie scheitern oftmals an der Beweisführung und an der Tatsache, dass dem Gebot der Meinungsäusserungsfreiheit kaum Grenzen gesetzt wird.

Welches Vorgehen eignet sich nun bei einer rufschädigenden Rezension? Wir haben diese Fragestellung mit der Orion Rechtsschutzversicherung AG besprochen, die sich für die Pool-Mitglieder als direkte Anlaufstelle bereit erklärt hat, wenn es sich um gravierende Fälle handelt.

*Orion: Wenn Sie bei einer Rezension einen zivil- oder gar strafrechtlichen Sachverhalt vermuten und bei der Macam AG im Kollektivvertrag den Betriebsrechtsschutz eingeschlossen haben, stehen Ihnen die Juristinnen und Juristen von Orion gerne zur Verfügung. Bei der telefonischen Rechtsberatung Orionline erfolgt unter der Nummer 0848 88 88 44 eine Ersteinschätzung und Sie erhalten wertvolle Ratschläge zum weiteren Vorgehen. Bei persönlichkeitsverletzenden Rezensionen, welche die Grenze zur strafrechtlichen Relevanz überschreiten (Üble Nachrede, Verleumdung, Beschimpfung) greift zudem der Persönlichkeits- und Internetrechtsschutz. Unser Leistungspaket beinhaltet unter anderem das Einreichen einer Strafanzeige und das Beauftragen eines spezialisierten Dienstleisters mit der Löschung persönlichkeitsverletzender Inhalte.*

Wie bereits angedeutet, sind rechtliche Massnahmen nicht ausreichend rasch wirksam. Die Orion hat deshalb auf den nachstehenden Seiten einen Handlungsanweisung verfasst, welche man Schritt für Schritt verfolgen kann, wenn man sich mit einer ungerechtfertigten Rezension konfrontiert sieht (unabhängig davon, ob diese teilweise gerechtfertigt oder völlig an den Haaren herbeigezogen ist).

Wir danken der Orion für diesen Beitrag und empfehlen diesen als Leitfaden zu nutzen, sollte man einmal direkt betroffen sein.

Freundliche Grüsse



Malick Gueye  
Master of Law (MLaw)

## Leitfaden zur Abwehr rufschädigender Rezensionen

### 1. Schritt: Proaktive Kommunikation

Wenn Sie eine schlechte Bewertung erhalten haben gilt es die Contenance zu bewahren und schnell zu reagieren. Es empfiehlt sich, prompt und sachlich zu antworten. Versuchen Sie dabei, auf den Rezensierenden einzugehen und eine Lösung anzubieten. Konkrete Entschuldigungen sollten Sie nur in Fällen anbringen, wenn der Sachverhalt tatsächlich zutrifft und es dafür eine gute, nachvollziehbare Erklärung gibt. Bedenken Sie beim Verfassen Ihrer Antwort immer, dass sie öffentlich ist und von potenzieller Neukundschaft gelesen wird. Zu beachten gilt es insbesondere:<sup>1</sup>

- Bleiben Sie positiv und formulieren Sie Ihre Antwort mit der entsprechenden Tonalität.
- Verwenden Sie auf keinen Fall Standardantworten.
- Versuchen Sie, einer Kritik mit einer positiven Note zu entgegnen. Wenn sich ein Gast beispielsweise über Kinderlärm beklagt, kann man sich als familienorientiert positionieren.

### 2. Schritt: Absender ausfindig machen

Ein direktes Gespräch mit einem unzufriedenen Gast ist die naheliegendste Möglichkeit eine negative Onlinebewertung im besten Fall rückgängig zu machen. Die Anonymität des Internets erschwert ein solches Unterfangen jedoch erheblich, da Bewertungen unpersönlich und ohne Registrierung abgegeben werden können. Dazu kommt, dass Gastronomiebetriebe im Gegensatz zu Hotels die Gastpersonalien weniger detailliert aufnehmen. Haben Sie aber eine E-Mail-Adresse oder noch besser eine Telefonnummer und können die Bewertung eindeutig zuweisen, macht die Kontaktaufnahme durchaus Sinn. Ist zumindest der Name des Absenders bekannt, spricht laut den Juristen:innen der Orion aus Datenschutzsicht nichts dagegen, mit diesem über die sozialen Medien in Kontakt zu treten um zu versuchen diesen zur Löschung des Eintrags zu bewegen. Bei strafrechtlich relevanten Verstößen (siehe 4. Schritt) kann die Person mittels IP-Adresse ausfindig gemacht werden.

### 3. Schritt: Löschung des Eintrags beantragen

Ist eine Bewertung nach Ermessen der jeweiligen Plattform unzulässig, können Sie die Löschung beantragen. Was dabei als unzulässig taxiert wird, definiert prinzipiell die Plattform selbst, wobei die Toleranzgrenzen relativ hoch angesetzt sind. [Google](#) erachtet beispielsweise Hassreden mit direktem Aufruf zur Gewalt, illegale Inhalte oder unbelegte Behauptungen bezüglich unethischen Verhaltens oder krimineller Aktivitäten als unzulässig – damit befinden wir uns aber bereits im strafrechtlich relevanten Bereich. Dass solche Äusserungen unzulässig sind, liegt auf der Hand. Als «Falschdarstellung» versteht man: «Inhalte, die nicht auf realen Erlebnissen basieren und den betreffenden Ort bzw. das entsprechende Produkt nicht wahrheitsgemäss darstellen.» Damit würde eine Rezension einer Person, die gar nie im bewerteten Betrieb zu Gast war, als unzulässig gelten. Eine derartige Fake-Bewertung könnte sogar strafbar sein und als Betrug eingestuft werden. Es stellt sich aber die Frage, wie man das beweisen soll. Die grössten Chancen auf Löschung haben somit Einträge, die zweifelsfrei strafrechtlich sind.

Den Löschantrag richtig einreichen: Ist ein Bewertungseintrag gemäss den Richtlinien der jeweiligen Plattform effektiv unzulässig, können Sie etwa bei Google ein [Formular](#) zum Antrag auf Löschung verwenden oder noch besser die entsprechende Rezension in Ihrem Google My Business Konto anwählen und als unangemessen melden. Google wird Ihr Anliegen prüfen und Sie für gewöhnlich per E-Mail orientieren. Bei Tripadvisor empfehlen wir die Beantragung über die

---

<sup>1</sup> <https://www.onlinekarma.ch/blog/8-tipps-reaktion-online-bewertungen>

Management-Zentrale Ihres Tripadvisor-Kontos. Schildern Sie dabei möglichst ausführlich die Gründe, warum die Bewertung entfernt werden soll.

#### 4. 4 Schritt: Rechtliche Massnahmen bei groben Verstössen prüfen

Grundsätzlich gibt es, je nach Ausmass einer negativen Bewertung, zivil- oder sogar strafrechtliche Möglichkeiten. Um rechtliche Schritte einzuleiten müssen bestimmte Tatbestände erfüllt sein. Wer beispielsweise ein Restaurant schlecht bewertet, weil es in seinen Augen zu teuer ist, kann diese Ansicht frei teilen und handelt nicht gesetzeswidrig. Wird ein Wirt jedoch als Betrüger bezeichnet, ist dies sowohl persönlichkeits- als auch ehrverletzend und ein Zivil- wie auch Strafverfahren somit prüfenswert.

##### Zivilrechtliches Vorgehen

Gegen persönlichkeitsverletzende Beiträge kann gestützt auf Art. 28 und Art. 28a ZGB zivilrechtlich vorgegangen werden. Die Frage, ob ein Beitrag persönlichkeitsverletzend ist, ist keine einfache. Es wird zwischen Tatsachenbehauptungen und Werturteilen unterschieden. Ersteres sind Aussagen über konkrete Zustände oder Ereignisse, die bewiesen werden können. Sind Tatsachenbehauptungen unwahr, sind sie immer persönlichkeitsverletzend. Aber selbst, wenn sie wahr sind, können sie rechtlich problematisch sein, insofern sie ohne sachlichen Grund geäussert werden, unnötig herabsetzend oder beleidigend sind. Werturteile hingegen sind Äusserungen in Form einer persönlichen Meinung, Wertung, Einschätzung etc. und können nicht durch Tatsachen belegt werden. Werturteile sind dann persönlichkeitsverletzend, wenn sie wie bei wahren Tatsachenbehauptungen unnötig verletzend oder beleidigend sind. Zum Beispiel, wenn in einer Rezension steht, die Mitarbeitenden eines Restaurants seien allesamt unattraktiv.

Kommt das Gericht zum Schluss, eine Rezension ist persönlichkeitsverletzend oder unzulässig, kann der Verfasser unter Androhung einer Strafe zur Löschung verpflichtet werden. Löscht der Verfasser den Beitrag trotz gerichtlicher Verpflichtung nicht und ist eine Vollstreckung des Urteils nicht oder nur schwer möglich, kann das Urteil der Bewertungsplattform vorgelegt und die Löschung verlangt werden. In der Regel reagieren die Bewertungsplattformen bei Urteilen rasch. Der Zeitfaktor eines Gerichtsverfahrens ist jedoch nicht zu unterschätzen. Weiter besteht ein nicht unerhebliches Prozessrisiko, da den Gerichten einen grossen Ermessensspielraum zukommt, ob eine Bewertung persönlichkeitsverletzend ist oder nicht.

Theoretisch würden zusätzlich Ansprüche auf Schadenersatz, Genugtuung und Gewinnherausgabe gemäss Obligationenrecht (Art. 28a Abs. 3 ZGB) zustehen. In der Praxis ist es jedoch kaum nachweisbar, dass Vermögensschäden wie Umsatzeinbussen, direkt auf eine Rezension zurückzuführen sind. Die Schweizer Gerichte sind bei der Zusprechung von Genugtuungsansprüchen jeweils sehr zurückhaltend.

##### Strafrechtliches Vorgehen

In wenigen Fällen ist auch ein strafrechtliches Vorgehen denkbar. Geschützt wird jedoch im Strafrecht nur die soziale Ehre, nicht die berufliche. Bewertungen, welche demnach allein auf die berufliche Ehre abzielen, erfüllen keinen Straftatbestand. Auch hier ist der Ermessensspielraum der Behörden nicht zu unterschätzen. Erfahrungsgemäss werden viele solcher Strafverfahren ergebnislos eingestellt.

Wird jedoch ein Strafurteil gefällt, verpflichtet dies den Verfasser nicht zur Löschung, sondern sanktioniert ihn. Die Löschung der Rezension, muss gegenüber dem Verfasser durchgesetzt werden. Das Urteil kann auch in diesem Fall der Bewertungsplattform vorgelegt werden um die Löschung zu beantragen. In der Regel reagiert die Bewertungsplattform auch hier mit einer umgehenden Löschung des Beitrages.