

Blogartikel vom 24.09.2024
Rechtsgebiet: Medienrecht
Autor: Rechtsanwalt Jan Haßold

Reputationsmanagement / Rechtswidrige Bewertungen

Eine wichtige Säule des Reputationsmanagements ist das gezielte Vorgehen gegen Rufschädigende Bewertungen, die in rechtswidriger Weise in die Rechte der Bewerteten eingreifen.

Einordnung / Zielsetzung im Reputationsmanagement

Unternehmenskonten in Suchmaschinen und Bewertungsportalen sind unverzichtbarer Teil der Außendarstellung vieler Unternehmen. Vor allem die dort hinterlassenen Kunden- Mitarbeiter- Partnerbewertungen, geben dem Markt und interessierten Kunden/Geschäftspartnern die Möglichkeit, sich im Vorfeld über das gesuchte Unternehmen zu informieren. Die gesuchten Daten und Informationen sind für den Markt und die zu treffende geschäftliche Entscheidung von erheblicher Bedeutung. Viele Kunden machen nicht selten die Entscheidung komplett von den Inhalten der Konten auf den Bewertungsportalen abhängig.

Rufschädigung durch rechtswidrige Bewertungen

Diese Unternehmensprofile sind jedoch häufig Ziel von unberechtigten, falschen, oder allein zum Zweck der Schädigung abgegebenen Bewertungen/Kommentaren.

Die Motivlage ist hierbei vielfältig. Zumeist machen sich jedoch frustrierte Kunden in unsachlicher Art und Weise auf den Bewertungsportalen Luft, statt diese Informationen direkt dem Unternehmen im direkten Austausch mitzuteilen.

Zudem konnten wir feststellen, dass auch unbeteiligte Dritte, die die Geschichte des frustrier-ten Kunden nur vom Hörensagen kennen (Verwandte, Freunde, Mitarbeiter, etc.), ebenfalls die Bewertungsportale bemühen, um vor dem bewerteten Unternehmen zu „warnen“. Jedoch ohne eigene Geschäftsbeziehung oder sonstige Erfahrungen mit dem Bewerteten Unternehmen.

Eine Motivbeschreibung aus erster Hand erhält man jedoch in den seltensten Fällen, da die Bewerter meist anonym bleiben und diese Anonymität meist auch durch die Portale geschützt wird.

Dies insbesondere, da diese sich in der Zwickmühle zwischen Transparenz- und Geheimhaltungspflichten bewegen müssen und als Medienintermediäre zunächst keinen Einfluss auf die von Dritten veröffentlichten Inhalte haben (**Update:** Zuletzt bestätigte das Hanseatische Oberlandesgericht die Offenlegungspflicht des Portals Kununu, in Bezug auf die

Bewerterdaten von Arbeitnehmern -insbesondere Klarnamen- zum Zwecke der Verifikation durch den bewerteten Arbeitgeber [OLG HH, Beschl. v. 09.02.2024, Az. 7 W 11/24]).

Diese Anonymität der Nutzer der Bewertungsportale (wie auch bei Social Media Portalen), verleitet jedoch mutmaßlich zu einer eher enthemmten und unsachlichen Kommentierung, die in dieser Form im direkten „offline“ Austausch in dieser Form wohl nicht kommuniziert worden wäre.

Wie können Bewertungen (z.B. Google, Kununu, Jameda etc.) gelöscht werden?

Im Falle von

- inhaltlich falschen, und/oder
- beleidigenden, und/oder
- sonstigen, rein zum Zweck der Herabsetzung, und/oder
- von unberechtigten Bewertern (z.B. keine Geschäftsbeziehung)

abgegebenen Bewertungen/Kommentaren (Liste nicht abschließend), besteht (neben anderen rechtlichen Schritten) die Möglichkeit, die jeweiligen Bewertungsportale schnell und effizient zur Entfernung aufzufordern.

Vorgehen der Bewertungsportale gegen rechtswidrige Bewertungen

Nach erfolgter Meldung gegenüber der Bewertungsportale und entsprechender Löschaufforderung, werden die Verfasser um Stellungnahme gebeten, welche im Falle von eindeutig rechtswidrigen Bewertungen nur in den seltensten Fällen ergeht. Nach Prüfung durch das Bewertungsportal und einem entsprechend begründeten Löschbegehren, werden die Bewertungen/ Kommentare dann zur Löschung gebracht.

Erfahrungen mit privaten Löschaufforderungen

Die Erfahrung zeigt, dass es Mandanten im Vorfeld unserer Beauftragung häufig nicht gelungen ist, selbst erfolgreich bei dem jeweiligen Portal die Löschung zu erreichen. Oft endet das Begehren in automatisierten Rückmeldungsschleifen der Bewertungsportale, oder scheitert an fehlender Ernsthaftigkeit der Bearbeitung durch die jeweiligen Sachbearbeiter. Dies ändert sich nahezu immer, wenn durch die Einschaltung eines Anwalts ein gewisses Kostenrisiko entsteht.

Benötigen Sie Hilfestellung im Reputationsmanagement, bzw. beim Löschen von Bewertungen? Sprechen Sie uns an

Sollten Sie und/oder Ihr Unternehmen auch von solchen Bewertungen/Kommentaren betroffen sein und rechtswidrigen Bewertungen gerne löschen lassen möchten, sprechen Sie uns gerne an. Wir stehen Ihnen mit unserer breiten Erfahrung in diesen Fällen, schnell und effizient zur Seite.