

Fliegengitter für 70 000 Euro

Verbraucherschutz Welche Nutzerrezensionen im Netz sind erlaubt? Gerichte stellen klar: Wer sich im Internet beschwert, riskiert teure Prozesse.

Der Mann mit dem Headset am Ohr könnte glücklich sein. Seine Leistung als Verkäufer auf dem Online-marktplatz Ebay verleitete vergangene Woche einen seiner Kunden zu einer Lobeshymne. „Sehr gut, sofort wieder, besser geht nicht“, befand der Käufer eines Bugpuffers für Bootsanhänger.

Der Oberbayer Heribert Kantschuster betreibt seit sieben Jahren einen Handel für Bootszubehör im Netz. Die meisten Aufträge erhält er über Amazon oder Ebay. Seine Halle im Gewerbegebiet von Wolfratshausen ist gefüllt mit Rettungsringen, Schwimmwesten, Bojen, Leinen, Motorzubehör und Metallbeschlägen aller Art. 99,9 Prozent seiner Ebay-Kunden haben Kantschuster positiv bewertet. Kein schlechter Wert – und dennoch kein Grund zur Freude für den 50-jährigen Händler.

„Alles unter 100 Prozent empfinde ich als Schlag ins Gesicht“, sagt Kantschuster. Der Bootsbaumeister stellt an sich selbst den Anspruch, volle Kundenzufriedenheit zu erreichen. Mit einem automatisierten Versandsystem, das Fehllieferungen ausschließt, mit regelmäßigen Mitarbeiter-schulungen und ständigen Qualitätskontrollen der eingehenden Ware will Kantschuster seinem Ebay-Status als „Verkäufer mit Top-Bewertung“ gerecht werden.

Sobald nur 2,5 Prozent der Transaktionen eines solchen Verkäufers von den Kunden bemängelt werden, sorgt Ebay dafür, dass dessen Angebote weniger sichtbar werden. „Jede negative Bewertung kann sich geschäftsschädigend auswirken“, sagt Kantschuster. Der Onlinehandel sei ein „knallhartes Geschäft“. Die Konkurrenz versuche, über Testkäufer hässliche Kommentare in seinem Shop zu hinterlassen. Und Kunden würden immer wieder mit einer „Negativen“ drohen, um hohe Preisabschlüsse oder erweiterte Rückgaberechte zu erpressen.

Kantschuster beschloss, sich zu wehren. Auch gegen die Negativbewertung durch einen Mann, der für 32,70 Euro zwei Schnellverschlüsse zur Befestigung eines Jacht-Sonnendachs bei Kantschuster erworben und anschließend kritisiert hatte: „Die Gewinde mussten wegen Schwergängigkeit nachgeschnitten werden.“

Der Kunde hätte den angeblich fehlerhaften Artikel zurückschicken und ihm als Händler eine Chance zur Nachbesserung geben müssen, bevor er ein rot leuchtendes Minus auf seiner Ebay-Seite hinterlassen durfte, so sieht es Kantschuster. Außerdem

sei es nicht in Ordnung, reine Produktmängel ihm als Händler anzukreiden. Kantschuster setzte einen Anwalt auf die Sache an. Der forderte den Kunden auf, den Kommentar zu korrigieren; als dieser, auch wegen der gleichzeitig geltend gemachten Anwaltskosten, der Aufforderung nicht nachkam, ging der Händler vor Gericht.

Kantschuster ist nicht der Einzige, der sich gegen unliebsame Bewertungen wehrt. Regelmäßig müssen deutsche Richter klären, wie weit die Meinungsfreiheit von Verbrauchern geht. Gute Bewertungen im Internet sind nicht nur für Ebay-Händler überlebenswichtig. Im Kampf gegen eine drohende Rufschädigung scheuen schlecht bewertete Ärzte, Lehrer, Hoteliers und Gastronomen häufig weder Kosten noch Mühen. Verbraucher, die nur kurz ihrem Ärger Luft machen wollten, können sich plötzlich vor Gericht wiederfinden.

Es gilt das, was Corinna Reisewitz von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen sagt: „Wer die Höflichkeitsformen einhält, die auch im persönlichen Gespräch mit Verkäufern in einem Geschäft angebracht wären, kann wenig falsch machen.“ Beleidigungen und Schmähkritik sind von der Meinungsfreiheit nicht gedeckt. „Wer aber in einer Bewertung sachlich darlegt, warum er unzufrieden ist, hat wenig zu befürchten.“

Ebay empfiehlt, Unstimmigkeiten oder Missverständnisse vor der Abgabe einer negativen Bewertung mit dem Verkäufer

zu klären. „Wir raten zu sachlichen Bewertungen – ohne persönliche Bemerkungen.“

Dass dergleichen schon zu viel sein kann, zeigt das Urteil, das drei Richterinnen des Oberlandesgerichts (OLG) München in Kantschusters Fall Ende Oktober fällten. Sie gaben ihm, dem Händler, recht: Der Kunde soll seinen Kommentar zurücknehmen und außerdem die Prozess- und Anwaltskosten Kantschusters tragen. Die Bemerkung über das angeblich schwergängige Gewinde wird den Käufer wohl rund 6000 Euro kosten.

Noch hat das OLG München das Urteil nicht begründet. Allerdings gab der Senat schon im Sommer einen sogenannten richterlichen Hinweis. Das Gericht bewerte den Kommentar nicht als Meinungsäußerung, sondern als „Tatsachenbehauptung“. Und dafür, dass diese Behauptung zutreffend sei, so das Gericht, treffe den Kunden zumindest eine „erweiterte Darlegungslast“, wenn nicht sogar die volle „Beweislast“. Doch der Käufer hatte das Gewinde unmittelbar nach dem Kauf nachbearbeitet und auf seiner Jacht verbaut. Wohl weil er damit einen Beleg für seine Behauptung schuldig blieb, verlor er den Prozess.

Das Urteil habe „positive Auswirkungen auf den gesamten Onlinehandel“, freut sich Kantschusters Anwalt Helmut Graf. Verkäufer seien nun in Fällen wie diesem „negativen Bewertungen nicht mehr schutzlos ausgeliefert“. Auch wenn das Ergebnis viele Ebay-Nutzer überraschen mag, halten es auch andere Juristen für richtig: Der Karlsruher Anwalt für Internetrecht Michael Bartsch sagt, es entspreche der „hohen Gerechtigkeitsfunktion“ der Beweisregeln, dass hier der Käufer, der die Ware einfach umarbeitet und damit das entscheidende Beweismittel vernichtet, juristisch den Kürzeren zieht, wenn ihm ein anderer Beweis nicht möglich ist.

Andernfalls, betont auch der Bonner Anwalt für Meinungsäußerungsrecht Christian Mensching, „wäre das ja eine Blaupause für geschäftsschädigendes Verhalten“: Dann könnte jeder einfach eine Ware kaufen, angeblich wegwerfen und anschließend behaupten, diese sei schadhaft gewesen, ohne sich dafür verantworten zu müssen. Der Münchner Richterspruch enthalte deshalb eine wichtige Botschaft: „Nur weil bei Ebay und anderswo ‚Bewertung‘ drübersteht, muss nicht unbedingt nur Meinungsäußerung drin sein.“ Auch solche Bewertungen enthielten oft Tatsachenbehauptungen – „und die sollte man



Beanstandeter Bewertungstext auf Jameda
„Kein guter Arzt“

„Der Onlinehandel ist ein knallhartes Geschäft. Jede Negativbewertung kann geschäftsschädigend sein.“

Heribert Kantschuster, Bootsbaumeister



im Ernstfall beweisen können“, so Menschling.

Nicht nur Verbraucher sollten künftig genau unterscheiden zwischen reiner Meinungsäußerung („Das Produkt gefällt mir nicht“) und Tatsachenbehauptung („Das Produkt funktioniert nicht“), die sie vor Gericht im Streitfall beweisen müssen. Auch für die Betreiber von Bewertungsportalen besteht Sorgfaltspflicht, wie ein aktueller Beschluss des OLG München bekräftigt.

Zwei Wochen vor der Verkündung des Ebay-Urteils gab das Münchner Gericht einem HNO-Arzt recht, der gegen das Arztbewertungsportal Jameda geklagt hatte. Ein Patient hatte den Behandlungsablauf falsch dargestellt und den Arzt in verschiedenen Kategorien mit den Schulnoten 5 und 6 bewertet.

Nachdem der Arzt glaubhaft gemacht hatte, dass die beanstandete Untersuchung in Wirklichkeit viel gründlicher war, als vom Patienten behauptet, verpflichtete sich Jameda dazu, den gesamten Bewertungstext zu löschen und nicht mehr zu verbreiten. Die Richterinnen betonten in ihrem Beschluss, dass auch die Überschrift „Kein guter Arzt“ und die schlechten Schulnoten eine rechtswidrige Meinungsäußerung darstellten.

Wenn Noten auf falschen Tatsachenbehauptungen beruhten, seien diese ebenfalls vom Portalbetreiber zu löschen, befanden die Münchner Richterinnen. Dagegen hatte der Bundesgerichtshof 2009 in der sogenannten Spick-mich-Entscheidung

geurteilt, dass die reine Notenvergabe eine zulässige Meinungsäußerung sei.

Das OLG München betonte: Erfährt ein Bewertungsportalbetreiber wie Jameda, dass ein Nutzer im Streitfall eine Bewertung nicht belegt, ist er verpflichtet, den Sachverhalt zu prüfen, und haftet unter Umständen sogar für Folgen unkorrekter Einträge.

Zwar kann kein Arzt, Lehrer oder Gastronom verhindern, auf Bewertungsportalen gelistet oder beurteilt zu werden. „Wir haben aber nun bewiesen, dass man sich sehr wohl wehren kann“, freut sich der Anwalt des HNO-Arztes, Carsten Brennecke aus der Kölner Medienkanzlei Höcker. Er könne verstehen, dass mancher Verbraucher nun verunsichert sei, aber vielleicht regten Entscheidungen wie die des OLG München auch zum Nachdenken an: „Viele Kommentatoren ist gar nicht bewusst, was für einen Schaden sie mit einer unbachten Behauptung anrichten können.“

Genau das ist dem Augsburger Familienvater Thomas Allrutz inzwischen völlig klar. Bei ihm landete vor einem Jahr ein schwerer Umschlag im Briefkasten. Darin die Schadensersatzforderung eines Amazon-Händlers in Höhe von rund 70000 Euro. „Da fällt man vom Glauben ab“, sagt Allrutz. Der 38-Jährige hatte bei dem Händler ein Fliegengitter fürs Küchenfenster zum Selberzusammenbauen gekauft, doch das Gitter passte nicht.

Auf Amazon schrieb Allrutz in seiner Bewertung des Händlers: „In der Anleitung steht ganz klar Mann muss den In-

nenrahmen messen das ist falsch! Damit wird das ganze zu kurz! Ich habe beim Verkäufer angerufen, Fazit: Er will sich dazu lieber nicht äußern, alleine das ist eine Frechheit.“

Der Händler behauptet, er habe mit Allrutz hin- und hergemailt und versucht, den angeblichen Fehler in der Montageanleitung aufzuklären. Nachdem er Allrutz darüber informiert hatte, dass er notfalls rechtliche Schritte einleiten werde, sollte Allrutz den Kommentar nicht löschen, fühlte sich der Kunde bedroht und schaltete Amazon ein. Der Konzern sperrte daraufhin das Verkäuferkonto des Fliegengitter-Händlers. „Der Käufer hat eine Ursachenkette in Gang gebracht, an deren Ende Verluste in fünfstelliger Höhe standen“, erklärt der Anwalt des Händlers, Jan Morgenstern. In erster Instanz lehnten die Richter dessen Schadensersatzforderung samt Unterlassungsanspruch dennoch ab.

Aufatmen kann Allrutz aber noch nicht. Anfang kommenden Jahres wird das OLG München auch über seinen Fall entscheiden. Sein Anwalt Alexander Meyer ist zuversichtlich. Zum einen könne sein Mandant beweisen, dass die Montageanleitung fehlerhaft war. Zum anderen sei ohnehin der Händler in der Beweispflicht. „Wer einen Schaden ersetzt haben will, muss dessen Ursache beweisen können.“

Mittlerweile hängt ein neues Fliegengitter in Allrutz' Küche, gekauft über Amazon. Eine Bewertung des Händlers hat sich Allrutz diesmal gespart.

Dietmar Hipp, Anna Kistner, Barbara Schmid