

NZZ

GASTKOMMENTAR

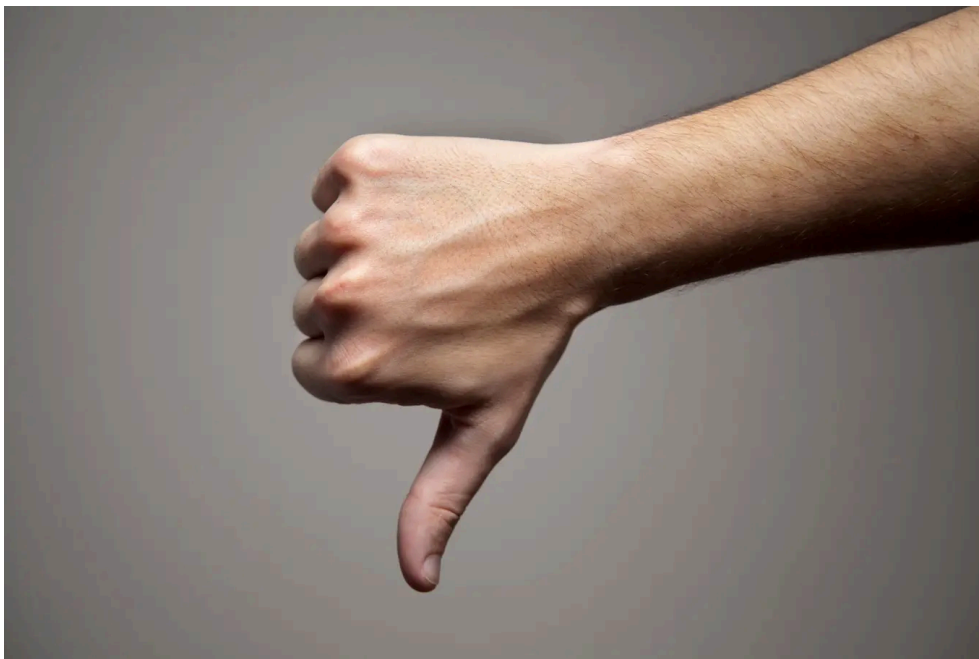
von Rena Zulauf

«Bewerten Sie uns auf Google!» – Risiken und Nebenwirkungen von Internetrezensionen

Auf Online-Plattformen kann die Rezensionsfunktion für Rache- oder Hasskommentare missbraucht werden. Die Rechtslage für Betroffene ist derzeit noch unbefriedigend.

14 Kommentare →

03.01.2025, 05.30 Uhr ⌚ 4 min



Anders als in der Schweiz wird in Deutschland häufig wegen sogenannter «Racherezensionen» geklagt, insbesondere gegen Google.

Percds / iStockphoto

«In Scheidungsthemen ist Rechtsanwalt (. . .) nach meiner Wahrnehmung bereit, für seine Klientin zu lügen, den

«Gegner» zu verleugnen und die Kinder leiden zu lassen.»

Dieser Satz stammt aus dem Google-Maps-Eintrag einer Basler Anwaltskanzlei. Der Autor dieser Rezension zeichnete anonym – mit einem Pseudonym.

Der auf Familienrecht spezialisierte Anwalt kennt seine Klientel und deren – wie man im Anwaltsjargon sagt – Gegenparteien. Schnell war klar, dass es sich bei dem Rezensenten um den Ex-Ehemann einer sich in Trennung befindenden Klientin handelt, welche die Dienste des Fachanwalts in Anspruch genommen hatte. Nachdem das zuständige Zivilgericht entschieden hatte, dass der Ehemann aus der gemeinsamen Liegenschaft ausziehen müsse, sah sich dieser veranlasst, die vorstehende Bewertung beim Google-Maps-Eintrag der Kanzlei zu hinterlassen. Was ist in einer solchen Situation zu tun?

Das Zivilgesetzbuch hat vorgesorgt

Äusserungen – auch anonyme – auf Bewertungsplattformen geniessen grundsätzlich den Schutz der Meinungsfreiheit. Allerdings – und das ist das zentrale Problem beim erwähnten Beispiel: Der unglückliche Ex-Ehemann hat keine Dienstleistung des bewerteten Anwalts bzw. von dessen Kanzlei in Anspruch genommen, sondern die Rezension benutzt, um seinem Ärger Luft zu machen.

Man spricht bei solchen Rezensionen von «Racherezensionen». Nutzerinnen und Nutzer erhalten den Eindruck, der Rezensent habe die Dienstleistungen des Anwalts in Anspruch genommen und sei damit nicht zufrieden gewesen. Dies hat nicht nur eine Wettbewerbsverzerrung zur Folge, die Rezension ist darüber

hinaus schwer rufschädigend und kann zu einem Verlust der Klientschaft führen. Ein Dienstleister «lüge» für seine Klientin und «lasse Kinder leiden», das sind happige Vorwürfe für einen auf Scheidungs- und Kindesrecht spezialisierten Anwalt.

Frustrierte Gegenparteien liegen gerade bei emotional aufgeladenen Scheidungsverfahren gewissermassen in der Natur der Sache. Einem Gerichtsurteil ist inhärent, dass eine Partei den Prozess verliert. Wenn überhaupt, spricht das Unterliegen der Gegenpartei somit für und nicht etwa gegen die Leistungen des Anwalts.

Nicht immer ist Dienstleistern, die mit Racherezensionen zu kämpfen haben, klar, wer hinter einer herabsetzenden anonymen Bewertung steckt. Entsprechend ist die Kontaktaufnahme mit dem und damit Konfrontation des Rezensenten mit seiner Negativbewertung, aber auch die Einleitung von rechtlichen Schritten erschwert.

Die für ungerechtfertigte Negativbewertungen zuständige Vorschrift im Zivilgesetzbuch (Art. 28 ZGB) wurde im Jahr 1907 von Eugen Huber, der 1876 mit nur 27 Jahren kurzweilig zum NZZ-Chefredaktor berufen wurde, formuliert. Eugen Huber und das Parlament hatten Jahrzehnte vor der Digitalisierung vorgesorgt: Jeder, der an einer Persönlichkeitsverletzung mitwirkt, kann gemäss der Bestimmung ins Recht gefasst werden. Diese Regelung gilt gleichermassen für Google und andere Betreiber von Bewertungsplattformen – konkret spätestens dann, wenn sie von einer persönlichkeitsverletzenden Bewertung Kenntnis erhalten.

Pragmatiker mögen einwenden, Plattformenbetreiber böten Melde-Tools für unliebsame Bewertungen an. In der Praxis ist der Weg über Melde-Links und E-Mails allerdings nicht selten langwierig, wenn nicht gar zermürbend. Auf Meldungen folgen regelmässig generisch abgefasste Standardantworten, die eine vernünftige Kommunikation mehr hindern als fördern. Eine echte Anhörung des Problems findet oftmals nicht statt. Es ist dies einer der Gründe, weshalb zahlreiche Dienstleister irgendwann enerviert auf das Persönlichkeitsrecht spezialisierte Rechtsvertreterinnen und -vertreter aufsuchen.

Das Problem der Rache Rezensionen und die Machtlosigkeit der Bewerteten sind weder neu noch auf die Anwaltsbranche beschränkt. Interessanterweise gibt es in der Schweiz dessen ungeachtet kaum Rechtsprechung zu dem Thema. Der Mangel an Präzedenzfällen erschwert das rechtliche Vorgehen gegen Plattformenbetreiber zusätzlich. Ganz anders präsentiert sich die Situation im vergleichsweise schon fast streitlustigen Deutschland.

Klageflut in Deutschland

In Gegensatz zur Schweiz herrscht in Deutschland eine regelrechte Klageflut, insbesondere gegen Google. So hat sich beispielsweise das Landesgericht München bereits mit der Frage befasst, ob eine negative Rezension der Gegenpartei eines Anwaltes rechtmässig sei. Das Gericht kam zu dem Schluss, als gegnerische Partei verfüge man über keine dienstleistungsbezogene Erfahrung, weshalb ein öffentliches Interesse an solchen Rezensionen zu verneinen und die herabsetzende Bewertung zu löschen sei. Die Zielgruppen von Online-Bewertungen interessierten sich in der Regel nicht für

die Erfahrungen der Gegenparteien, sondern dafür, ob die Kanzlei aus Sicht ihrer Auftraggeber gute Arbeit leiste. Weitere Gerichte in Deutschland folgten diesen Erwägungen.

Die üppige Rechtsprechung in Deutschland hat zudem dazu geführt, dass Google und andere Plattformenbetreiber – anders als in der Schweiz – aktiv werden mussten. Meldungen von Rache Rezensionen lösen eine Prüfungspflicht seitens der Plattformbetreiber aus, konkret müssen sie die Meldung dem Rezensenten weiterleiten. Bleibt eine Stellungnahme des Rezensenten aus oder ist diese unergiebig, hat der Plattformbetreiber die Bewertung zu löschen.

Nimmt der Rezensent substantiiert Stellung, erhält der betroffene Dienstleister die Möglichkeit, zu replizieren. Anhand der Stellungnahmen hat sich der Plattformbetreiber ein Bild zu machen und eine Entscheidung zu treffen, die ein Zivilgericht im Falle einer Klage auf ihre Rechtmässigkeit überprüft. Die Bewertung ist umgehend durch den Plattformbetreiber zu löschen, wenn dieser im Zivilverfahren nicht mitwirkt.

Die heutige Rechtslage und die passive Rolle von Google und anderen Plattformenbetreibern in der Schweiz sind aus Sicht der Betroffenen unbefriedigend. Ein Blick in die Rechtsprechung des Nachbarlandes zeigt, dass es auch anders geht. Dem Vernehmen nach sind verschiedene Branchenverbände daran, das Problem zu adressieren. Schliesslich liegt es jedoch am Gesetzgeber, dem Wildwuchs zu begegnen und einen Weg zu definieren, welcher der Rache einen Riegel schiebt. Beim zuständigen Departement, dem Uvek, ist derzeit eine Vernehmlassungsvorlage in Ausarbeitung, welche die Plattformenregulierung nach

europäischem Vorbild anstrebt. Der Entwurf ist im kommenden Jahr zu erwarten.

Rena Zulauf ist Rechtsanwältin in Zürich und auf Medienrecht spezialisiert.

14 Kommentare

Daniel Heierli vor 3 Tagen

Ein Teil des Problems entsteht durch die Möglichkeit, anonym oder unter falschem Namen Beiträge zu veröffentlichen. Jede anständige Zeitung wirft anonyme Leserbriefe in den Papierkorb. Wieso soll eine anonyme Zuschrift plötzlich besser sein, weil sie digital ist?

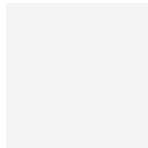
[10 Empfehlungen](#)

K. S. vor 3 Tagen

Bitte die Kehrseite nicht vergessen! Unternehmen nutzen die Rechtsmittel massiv, um sich gegen missliebige Bewertungen, egal auf welcher Plattform, zu wehren. So bleiben irgendwann nur noch Jubelperserbeiträge stehen, weil man gegen den Rest vorgegangen ist und führt diese Plattformen ad absurdum. Besonders deutsche Unternehmen sind mir hier allzuoft negativ aufgefallen. Restaurantbewertungen bei Google werden sofort angemahnt, wenn diese nicht bei mindestens 4 Sternen liegt und Google verlangt dann Nachweise. Ist schwerlich möglich, wenn man bar bezahlt hat und keine Quittung mehr hat. Kununu ist ein weiteres Beispiel für dieses Vorgehen. Ich habe einige Arbeitgeber über längere Zeit beobachtet und wie durch Zauberhand verschwinden dort schlechte Bewertungen in grossem Stil. Finde ich nur positive Bewertungen, bin ich zunächst einmal deutlich kritischer. Meist hat sich dann herausgestellt, dass es an kritikunfähigen Betreibern liegt, dass nur eitel Sonnenschein herrscht.

[8 Empfehlungen](#)

Alle Kommentare anzeigen

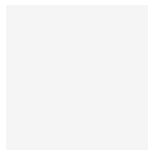
**KOMMENTAR**

von Matthias Benz

Der US-Feldzug gegen Google bringt nicht viel. Nur die Konsumenten können die Macht des Suchmaschinenriesen brechen

Das amerikanische Justizministerium fordert die Aufspaltung von Google. Besser wäre es, mehr Vertrauen in den Wettbewerb zu haben.

22.11.2024 ⌚ 3 min

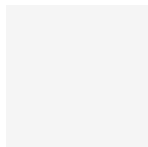
**KOMMENTAR** Pro

von Ruth Fulterer

Zwei Jahre Chat-GPT: Der Hype hinterlässt ein nur mässig nützliches Werkzeug – und jede Menge Kosten

KI sei für die Menschheit so revolutionär wie die Nutzbarmachung der Elektrizität – das war das Versprechen. Doch daraus wird nichts, weil das Hauptproblem dieser Technologie ungelöst bleibt.

25.11.2024 ⌚ 6 min



«Firmen sollten ihre Mitarbeiter so gut behandeln wie ihre Kunden», sagt der Columbia-Professor Stephan Meier

Unternehmen wissen meist gut über ihre Kunden Bescheid. Doch die Bedürfnisse ihrer eigenen Mitarbeiter kennen sie kaum. Wie eine moderne Personalpolitik aussehen könnte.

Matthias Benz 01.12.2024 ⌚ 4 min



Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von Neue Zürcher Zeitung ist nicht gestattet.