

Dr. Markus Kroner – Rechtsanwalt: www.legalcounsel.at

Web 2.0 aus rechtlicher Perspektive

Die häufigsten Rechtsfragen im Bereich Web 2.0 treten in Verbindung mit diversen Bewertungsplattformen auf. Viele Gastronomen/Hoteliers fühlen sich durch negative Kundenbewertungen ungerecht gebrandmarkt und möchten diese Bewertungen so schnell wie möglich aus dem Web entfernen.

Es gibt zwei Arten von Bewertungsplattformen:

1. Plattformen auf denen nur Kunden die auch tatsächlich dort eine Leistung gebucht haben Bewertungen abgeben dürfen, z.B. HRS, Booking, Venere (§ 1330 Abs. 2 ABGB: Unterlassung, Widerruf, Schadensersatz)
2. Plattformen auf denen jeder Bewertungen abgeben darf, z.B. Holidaycheck, Tripadvisor (Art. 13 StGG, Art. 10 EMRK, u.a. Grundrecht auf freie Meinungsäußerung)

Worauf man bei Bewertungen achten muss:

- Gebot der Schlichtheit beachten (keine Übertreibungen und Ausschmückungen)
- Unwahre Tatsachenbehauptungen sind verboten!!
(Beispiel für eine Tatsachenbehauptung: „Auf dem Frühstücksbuffet saßen Fliegen.“, dagegen kann man sich wehren, Beweispflicht beim Hotelier)
- Bewertungen sind oft nicht überprüfbare Werturteile
(Beispiel für Werturteile: „Das Essen war grauenhaft!“, dagegen kann man sich nicht wehren)
- Gegen unvollständige Bewertungen ist man machtlos, es gibt keinen Anspruch auf vollständige Kritik (z.B. der Gast bemängelt, dass im Saunabereich keine Liegen waren, erwähnt aber nicht, dass es im neuen Teil des Wellnessbereich nebenan einen Ruheraum mit 50 Liegen gibt)

Wie soll man als Hotelier/Gastronom am besten auf Bewertungen reagieren?

Vorweg: Gegen nicht überprüfbare Werturteile kann man keine rechtlichen Schritte unternehmen, gegen unwahre Tatsachenbehauptungen schon, wobei die Beweislast beim Hotelier liegt. Das heißt der Hotelier muss nachweisen, dass die Tatsachenbehauptung nicht stimmt. Am Beispiel der Fliegen, wie will man als Hotelier beweisen, dass am 26. Juni 2008 um 08:30 Uhr keine Fliege am Frühstücksbuffet saß?

... also am besten:

- zu den Bewertungen Stellung nehmen z.B. bei Tiscover und Tripadvisor möglich
- den unzufriedenen Kunden direkt kontaktieren z.B. bei Venere möglich
- Stammkunden bitten gute Bewertungen abzugeben
- Bewertungen ignorieren → schlechteste Lösung
(Anzumerken ist, dass viele Hoteliers/Gastronomen gar nicht wissen, dass es Bewertungen zu ihrem Betrieb im Internet gibt und man dort auch Stellung nehmen kann)
- Die Betreiber der Plattform bitten den Eintrag zu löschen bzw. sperren.

Gegen wen kann man rechtliche Schritte einleiten?

1. Den Autor der Bewertung
Diese Möglichkeit ist problematisch, da die meisten Personen ihre Bewertungen unter einem Nickname abgeben und somit keine Identifizierung möglich ist, weiters dürfen die Betreiber der Plattformen aus rechtlichen Gründen keine Kontaktdaten offen legen.
2. Das Webportal
Foren etc. müssen Inhalte vor der Veröffentlichung nicht prüfen! Wenn aber ein Verstoß vorliegt ist muss dieser Beitrag vom Betreiber des Portals geprüft und entfernt werden. Sollte der Beitrag nicht entfernt werden droht eine Unterlassungsklage und falls für den Betroffenen ein Schaden entsteht auch Anspruch auf Schadenersatz. (Der Hotelier/Gastronom muss um Schadenersatz gültig zu machen den entstanden Schaden nachweisen!)

Rechtliche Situation in Deutschland

§ 823, 824, 1004 BGB

-> Unterlassung, Beseitigung, Schadenersatz

Der Forenbetreiber ist nicht zur Vorabkontrolle der Beiträge verpflichtet. Es gibt lediglich eine nachträgliche Kontrollpflicht bei gemeldetem Verstoß. Der Verletzte kann sowohl gegen den Verfasser des Beitrags (falls bekannt) als auch gegen den Forumsbetreiber vorgehen. (eine mögliche Lösung wäre es, eine Kontrollpflicht der Beiträge in Foren vorzuschreiben, in denen Nicknames erlaubt sind)

Öffentliche Zuständigkeit/ anwendbares Recht

Art. 5 Nr. 3 EuGVO

-> Österreich: **§ 48 IPRG**

Grundsatz Handlungsort, Ausnahme Erfolgsort

-> Österreich: **§ 13 IPRG**

Handlungsort (Namensrecht)

-> Deutschland: **EGBGB Art. 40 (Einführungsgesetz zum BGB)**

Tatortprinzip (wo wurde Schaden erzeugt?), oder auf Wunsch des Betroffenen: Erfolgsort (wo tritt Schaden auf?)

Empfehlungen

1. Monitoring der Bewertungsplattform
2. Stellungnahme zur Bewertung abgeben
3. Aufforderung an Webportal zur Entfernung des Beitrags unter Hinweis auf kreditschädigenden und unwahren Inhalt (Tatsachenbehauptungen)