

Autor:
Dr. Markus Kroner
Rechtsanwalt (AUT, BRD)
10.11.2008

WEB 2.0 aus rechtlicher Perspektive

1. Einleitung

Hotelbewertungen sind aus dem Web-Alltag nicht mehr wegzudenken und verändern die Hotelszene rasant. Der Hotelier musste also lernen und akzeptieren, dass erstmalig seine Gäste die von ihm erbrachten Dienstleistungen öffentlich kritisieren können. Gegenstand dieses Beitrages ist die Frage, inwieweit Hotelbetreiber mit dieser Kritik leben müssen oder ob sie sich gegen als ungerecht empfundene Bewertungen wehren können, somit "Kritik an der Kritik" (Schlagzeile Kurier, 07.04.2007) üben können.

2. Webportale

Den meisten der Hotelbewertungsplattformen (Webportale ohne Anspruch auf Vollständigkeit: expedia.de, tiscover.at [.com], hrs.de, venere.com, holidaycheck.de [.ch, .at, .com, .fr, .it, .es, .pl, urlaubsbilder-online.de, openholidayguide.de, hotelcheck.de], tripadvisor.com) ist folgendes gemein:

Bei expedia.de, tiscover.at [.com], hrs.de und venere.com können Gäste nur dann eine Bewertung abgeben, wenn sie eine Unterkunft im betreffenden Hotel über das jeweilige Webportal gebucht haben. Holidaycheck.de [und andere Webseiten der HolidayCheck AG] und tripadvisor.com sind hingegen primär Meinungsforen, erst in zweiter Linie können über diese Plattformen Reiseleistungen über Veranstalter gebucht werden und ist eine Bewertung nicht an eine vorangehende Buchung gebunden.

Den Bewertungsrichtlinien der Bewertungsplattformanbieter ist zu entnehmen, dass es sich um persönliche Kundenbewertungen von Nutzern handelt, wobei es ohne weiteres erkennbar ist, dass die Bewertungen von den Gästen abgegeben werden und nicht durch die Betreiber der Plattform erfolgen. Darüber hinaus wird großteils explizit darauf hingewiesen, dass die Bewertungen objektiv zu sein haben, dass diese persönliche Erfahrungswerte darstellen und dass sie wahrheitsgemäß zu sein haben.

3. Gesetzliche Rahmenbedingungen (Österreich)

Zivilrechtliche Ehrverletzungen sind in Österreich in § 1330 Abs. 2 ABGB geregelt. Geschütztes Rechtsgut ist der wirtschaftliche Ruf, dies gilt auch für juristische Personen, also für den Fall wenn der Hotelbetreiber z.B. eine GmbH ist.

Im Hinblick auf die Rechtskonformität von Hotelbewertungen ist vorweg festzuhalten, dass jedermann das Recht auf freie Meinungsäußerung als verfassungsrechtlich garantiertes Grundrecht (Art. 10 EMKK, 13 StGG) zukommt. Dieses Grundrecht gilt auch für Aussagen, die vom Betroffenen als verletzend, schockierend oder irritierend empfunden werden und ist dieses Grundrecht großzügig auszulegen.

Selbstverständlich hat das Recht auf freie Meinungsäußerung dort seine Grenzen, wo das Gebot der Sachlichkeit eindeutig verletzt wird. Ob sich der sachlich Kritisierte irritiert oder verletzt fühlt, ist hierbei unmaßgeblich. Eine kreditschädigende unwahre Tatsachenbehauptung, deren Tatsachenkern überprüfbar ist, ist jedenfalls nicht gestattet. Viele Bewertungen sind ihrer Natur nach mit subjektiven Elementen durchzogen, die als nicht überprüfbare Werturteile im Rahmen der Meinungsfreiheit jedoch zulässig sind. Bei einer Vermengung von Tatsachenbehauptungen und Werturteilen ist das Überwiegen innerhalb der Gesamtäußerung entscheidend (OGH 6 Ob 244/03 f). Es ist somit im Einzelfall zu prüfen, ob es sich um eine unzulässige Tatsachenbehauptung oder zulässiges Werturteil handelt.

Beispiele aus der Hotellerie / Gastronomie:

Tatsachenbehauptungen: schmutzige Zimmer, zugesagter Internetanschluss im Zimmer nicht vorhanden, Ungeziefer im Zimmer, Essensqualität miserabel (Wertungsexzess)

Rechtsprechung: organisatorische Mängel, Trunkenheit im Dienst, gästevertreibendes Bier, herumhurende Wirtin und sonstige unsittliche Vorgänge im Gasthaus

Werturteile: etwa Geschmacksfragen hinsichtlich Verköstigung, Verpflegung, aber auch Freundlichkeit des Personals und ähnliches, auch diesbezügliche Bewertungsskalen

Somit sind die rechtlichen Möglichkeiten des Hoteliers, sich gegen Kundenbewertungen zu wehren, auf Fälle unwahrer Tatsachenbehauptungen beschränkt, die abstrakt geschäfts- oder betriebsgefährdend sind. Subjektive Werturteile der Hotelgäste sind somit prinzipiell

nicht bekämpfbar. Der Hotelier hat die Verbreitung der Tatsachenbehauptung, deren Ursächlichkeit für die Gefährdung/Verletzung des wirtschaftlichen Rufs sowie gemäß ständiger Rechtsprechung auch die Unwahrheit der Tatsachenbehauptung zu beweisen. Die verschuldensunabhängigen Ansprüche zielen auf Unterlassung, Widerruf und Schadenersatz und sind binnen 3 Jahren gerichtlich geltend zu machen.

4. Reaktionsmöglichkeiten des Bewerteten

4.1. Allgemein

Teilweise bieten die Bewertungsplattformen die Möglichkeit an, zu Bewertungen öffentlich Stellung zu nehmen (tiscover.at [.com], tripadvisor.com, holidaycheck.de, expedia.de) oder dem Autor der Bewertung eine e-mail zu schreiben (venere.com). Bei tiscover.at [.com] ist auch die Möglichkeit vorgesehen, die Kundenbewertungen zu deaktivieren. Der Nachteil dieser Deaktivierung besteht darin, dass der Hotelbetrieb bei Reihung nach Kundenbewertungen in Suchergebnissen nach hinten gereiht wird.

4.2. Gegen den Autor

Problematisch für den betroffenen Hotelier ist, dass – soweit ersichtlich - mit Ausnahme von tiscover.at [.com] für den Hotelier ohne Einleitung von rechtlichen Schritten nicht die Möglichkeit besteht, die bewertenden Gäste zu identifizieren. Bei tiscover.at [.com] sieht der Hotelier im Extranet zu jeder Bewertung die entsprechende Buchungsnummer des Hotelgastes. Demgemäß wird die Möglichkeit, rechtliche Schritte direkt gegenüber dem bewertenden Gast zu ergreifen, in aller Regel daran scheitern, dass die Identität des bewertenden Gastes, wenn dieser den Beitrag anonym verfasst oder ein Pseudonym verwendet, nicht festgestellt werden kann.

Ein Anspruch auf Bekanntgabe der Identität des bewertenden Gastes gegenüber dem Bewertungsplattform-Anbieter besteht aus Datenschutzgründen nur sehr eingeschränkt (§ 18 Abs. 4 ECG). Voraussetzung hierfür ist, dass der Hotelier ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung der Identität eines Nutzers, eines rechtswidrigen Sachverhaltes sowie glaubhaft macht, dass die Kenntnis dieser Informationen eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung bildet. Weiters ist fraglich, inwiefern seitens des Bewertungsplattformanbieters selbst die jeweilige Bewertung überhaupt einem konkreten Gast zugeordnet werden kann.

4.3. Gegen das Webportal

Somit wird der Bewertete in aller Regel darauf beschränkt sein, sich an die Bewertungsplattform zu wenden, um mit der Geltendmachung eines Unterlassungsanspruches die Löschung eines Eintrages zu erwirken.

Der Unterlassungsanspruch des Hoteliers gem. § 1330 Abs. 2 ABGB kann sich nämlich auch gegen denjenigen richten, der die unrichtigen Tatsachen verbreitet. Dabei ist es prinzipiell ausreichend, wenn bloß fremde Behauptungen weitergegeben werden. Die Aufnahme von Tatsachen in eine Homepage ist somit gemäß der Ansicht des OGH (6 Ob 307/00s) eine Verbreitung im Sinne des § 1330 Abs. 2 ABGB. Betreiber von Hotelbewertungsplattformen speichern fremde Inhalte und sind somit so genannte Host-Provider. Sie unterliegen somit den Vorschriften des E-Commerce-Gesetzes (ECG).

Host-Provider sind hinsichtlich der straf- und schadenersatzrechtlichen Verantwortlichkeit privilegiert (§ 16 ECG). Sie haften in diesem Rahmen nur für "eigene" Beiträge, also für Postings von Usern, die den Betreiber unterstehen oder von diesem beaufsichtigt werden, weiters für fremde Beiträge, wenn der Eindruck erweckt wird, dass die Beiträge die Meinung des Betreibers wiedergeben, der Betreiber Rechtsverletzungen durch Nutzer provoziert hat oder der Betreiber bei tatsächlicher Kenntnis der Rechtswidrigkeit des Inhaltes eines fremden Beitrages diesen nicht unverzüglich entfernt oder den Zugang zum Beitrag sperrt.

Diese Privilegierung gilt nicht für verschuldensabhängige Unterlassungsansprüche (§ 19 ECG). Hinsichtlich dieser Unterlassungsansprüche besteht jedoch ebenfalls die Einschränkung, dass diese gegenüber dem Host-Provider dann nicht zu Recht bestehen, wenn dieser von dem rechtswidrigen Inhalt des Beitrages keine tatsächliche Kenntnis hat und sobald er diese Kenntnis erlangt hat, unverzüglich tätig wird, um die Information zu entfernen oder den Zugang zu ihr zu sperren.

Weiters wurde in der aktuellsten Entscheidung des OGH zu diesem Themenkreis (Online-Gästebuch, 21.12.2006, 6 Ob 178/04 a) festgehalten, dass einen Host-Provider keine Verpflichtung zur Vorabkontrolle der Beiträge trifft. Dies würde auch gegen das Grundrecht auf freie Meinungsäußerung verstoßen. Eine solche Prüfpflicht entsteht aber bei Hinweis eines Verletzten in seine Rechte und kann dies zu einem Unterlassungsanspruch gegen einen Dienstanbieter führen, wenn durch eine Rechtsverletzung durch einen Beitrag die Gefahr der beanstandeten Rechtsverletzungen durch weitere Nutzer konkretisiert wird. Erschwerend wurde u.a. vom OGH auch gewertet, dass der Nutzer unter einem Pseudonym, also anonym, schreiben konnte.

5. Deutsche Rechtslage

Zur deutschen Rechtslage ist festzuhalten, dass das deutsche Recht bei kreditschädigenden Tatsachenbehauptungen Schadenersatz, Unterlassungs- und Beseitigungsansprüche bietet (§§ 823, 824, 1004 BGB). Das Problem der Ehrverletzung im Internet hat die deutschen Gerichte bereits mehrmals beschäftigt und können auf Grund der vorliegenden Entscheidungen folgende Grundsätze herausgearbeitet werden:

- **OLG Düsseldorf, 07.06.2006, I-15 U 21/06:** Ein "nicht professioneller Forums-Betreiber" haftet erst ab Kenntnis für fremde, rechtswidrige Foren-Einträge. Einen solchen Forums-Betreiber treffen grundsätzlich keine Überwachungs- oder Überprüfungspflichten. Dies gilt auch dann, wenn es in der Vergangenheit zu rechtswidrigen Foren-Einträgen gekommen ist ("Pornokönig", "Pleitier", "dumm, dümmer, geht's wirklich nicht").
- **OLG Hamburg, 22.08.2006, 7 U 50/06:** Ein Mediendienstanbieter (Verlag) muss Beiträge in einem Internetforum nur dann überwachen, wenn er konkret auf dort bereits stattgefundene Rechtsverstöße hingewiesen wurde (im Unterschied dazu hatte das LG Hamburg in erster Instanz mit Urteil vom 02.12.2005, 324 O 721/08 noch eine Pflicht zur Vorabkontrolle bejaht).
- **BGH, 27.03.2007, VI ZR 101/06:** Ein Betreiber eines Internetforums (das sich mit sexuellen Missbrauch und Kinderpornographie beschäftigt) ist bei Kenntniserlangung von unzulässigen Inhalten von Beiträgen zum Sperren bzw. Entfernen des von einem Dritten eingestellten Beitrages verpflichtet. Die zivilrechtliche Verantwortlichkeit des Betreibers eines Internetforums entfällt nicht deshalb, weil dem Verletzten die Identität des Autors bekannt ist (im Unterschied dazu hatte das OLG Düsseldorf in zweiter Instanz, I-15 U 180/05, noch festgehalten, dass dann, wenn der Betreiber jener Nutzer, der potentiell die Rechte eines Dritten mit seinen Äußerungen verletzt, bekannt gebe, er für das Posting nicht mehr in Mithaftung zu nehmen sei).
- **LG Berlin, 31.05.2007, 27 S 2/07:** Verneinung der Pflicht zur inhaltlichen Überprüfung aller eingestellten Beiträge eines Internetforums (Bewertungsplattform für Hochschullehrer, Bezeichnung eines Professors durch einen Studenten als "Psychopath" und "echt das Letzte"). Eine Prüfpflicht ist nur dann zumutbar, wenn der Betreiber auf konkrete Rechtsverletzungen hingewiesen werde. Keine Haftung des Forumsbetreibers, wenn er die bemängelten Beiträge unverzüglich aus dem Forum entfernt.

- **LG Hamburg, 13.02.2008, 324 O 794/07 (noch nicht rechtskräftig):** Verpflichtung zur Vorabkontrolle von Beiträgen durch den Betreiber eines Forums oder Blogs bei Zulassung der Verwendung von Pseudonymen durch Nutzer (Blog über Call-TV-Sender).

Die vorgenannten von den deutschen Gerichten herausgearbeiteten Leitsätze können durchaus auch auf österreichische Fälle angewendet werden, da die Haftung für Host-Provider nach deutschem Telemediengesetz (TMG) jener nach ECG entspricht, dies deshalb, da beide Vorschriften gemeinschaftsrechtliche Vorgaben umgesetzt haben. Insbesondere finden die Haftungsprivilegien nach § 10 TMG ebenfalls keine Anwendung auf Unterlassungsansprüche.

6. Örtliche Zuständigkeit, anwendbares Recht bei Sachverhalten mit Auslandsbezug

Zur Frage, wo allenfalls gerechtfertigte Ansprüche vom betroffenen Hotelier geltend gemacht werden können, wird im Verhältnis zum bewertenden Gast oder die die Bewertung verbreitende Plattform bei Sachverhalten mit Auslandsbezug (Gast wohnt und uploaded seine Hotelbewertung im Ausland), sofern der Gast seinen Wohnsitz oder der Betreiber der Bewertungsplattform seinen Sitz in der EU, dem EWR oder der Schweiz hat (dies trifft auf holidaycheck.de, venere.com, tiscover.at und hrs.de zu), nach Art. 5 Nr. 3 des Europäischen Gerichtsstands- und Vollstreckungsabkommens EuGVO (der Gerichtsstand für Deliktssklagen umfasst auch Ansprüche aus Kreditschädigung, Corte di Cassazione, JABI 2001, 137) oder den fast identischen Bestimmungen des EuGVÜ (im Verhältnis zu Dänemark) oder des LGVÜ (Im Verhältnis zu Island, Norwegen, Lichtenstein und der Schweiz) prinzipiell ein österreichischer Gerichtsstand argumentierbar sein, da bei Rechtsverletzungen im Internet der Schadenseintrittsort in jedem Staat angenommen wird, auf den die entsprechende Homepage abzielt.

Gesondert zu beurteilen ist die Frage des anzuwendenden Rechtes bei Sachverhalten mit Auslandberührung. Bei kreditschädigenden unwahren Tatsachenbehauptungen macht der Hotelier trotz eines (früheren) Beherbergungsvertrages mit dem bewertenden Gast keine vertraglichen, sondern deliktische Ansprüche gegen den Gast geltend. Die Verletzung von Persönlichkeitsrechten ist von der am 11.01.2009 in Kraft tretenden "Rom II" Verordnung der EU über das auf außervertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht ausdrücklich ausgenommen, sodass bei der Ermittlung des anwendbaren Rechts auf nationale Rechtsvorschriften zurückgegriffen werden muss.

Nach den Bestimmungen des österreichischen Internationalen Privatrechts (IPRG) ist nach den vorliegenden höchstgerichtlichen Entscheidungen die Anwendbarkeit österreichischen Rechts argumentierbar (Anknüpfung an den Erfolgsort gem. § 48 IPRG, wenn der Täter bei grenzüberschreitenden Internetdelikten typischerweise mit der Schädigung jenseits der Grenzen des Handlungsstaates rechnen musste; OGH 3 Ob 180/03 x, 4 Ob 114/04 z), wobei einschränkend festzuhalten ist, dass der OGH (6 Ob 283/01 p) auch eine Anknüpfung nach zum Recht des Handlungsortes analog § 13 IPRG, der das Namensrecht regelt, offen gelassen hat. Eine solche Anknüpfung kann somit zur Anwendbarkeit eines ausländischen Rechts führen.

Nach deutschem IPRG (EGBGB 40) kommt primär das Tatortprinzip zur Anwendung, dies ist bei Delikten im Internet der Ort, an dem das Uploading stattfindet, also nicht der Ort, an dem der Server steht. Der Verletzte kann jedoch verlangen, dass davon abweichend das Recht des Staates zur Anwendung kommt, an dem der Erfolg eingetreten ist. Der Erfolgsort wiederum ist der gewöhnliche Aufenthalt des Betroffenen, also der Standort des Hotelbetreibers.

Welches Recht anzuwenden bzw. welches Gericht örtlich zuständig ist, ist somit im Einzelfall einer genauen Prüfung zu unterziehen.

7. Empfehlungen

- Monitoring der Bewertungsplattformen;
- Von der Möglichkeit der Stellungnahme zu den Beiträgen Gebrauch machen;
- Aufforderung an Betreiber des Webportals zur unverzüglichen Entfernung eines Beitrages unter Hinweis auf dessen kreditschädigenden unwahren Inhalt (Tatsachenbehauptung!), bei Nichtbeachtung allenfalls die Einleitung rechtlicher Schritte;

Kontaktdaten des Autors:

Dr. Markus Kroner
Kroner Irsigler Rechtsanwalts GmbH
Nonntaler Hauptstraße 69
5020 Salzburg
Tel: 0662 / 82 311 33-0
Fax: 0662 / 82 31 33-11
e-mail: office@legalcounsel.at
www.legalcounsel.at