Darf man seinen Kunden Gutscheine für positive Bewertungen anbieten?

Positive Kundenbewertungen sind eine gute Werbung für den eigenen Online-Shop. Da möchte man als Händler natürlich so viele wie möglich sammeln. Also kommen manche Händler auf die Idee, den Kunden ein kleines Goody für die Abgabe von positiven Bewertungen zu versprechen. Aber darf man das? Diese Frage hat das OLG Hamm beantwortet.

Lesen Sie mehr über das Urteil.

Das OLG Hamm (Urteil v. 23.11.2010, I-4 U 136/10) hatte sich unter anderem mit der Zulässigkeit der Anzeige von Kundenbewertungen in einem Online-Shop für Druckerzubehör zu befassen.

Bewertungsaufforderung in Newsletter

Die Klägerin verschickte einen Newsletter, in dem ein zusätzlicher Sonderrabatt in Höhe von 25% angeboten wurde. Dazu erläuterte sie:

> *"Sie sind von uns begeistert oder wollen einfach Ihre Meinung über uns mit anderen teilen?*
>
> *Wenn Sie innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt unserer Waren eine Bewertung auf dem folgenden Meinungsportal abgeben "internetadresse" und uns eine Kopie der Bewertung per Email an "internetadresse" senden, erhalten Sie von uns nachträglich einmalig einen Preisrabatt von 10 % auf den Warenwert Ihrer letzten Bestellung (Überweisung auf Ihr Konto).*
>
> *25 % extra Sonderrabatt: Sollte Ihr Bericht von der D Gemeinde als mindestens durchschnittlich "hilfreich" bewertet werden, erhalten Sie sogar 25 % Rabatt auf den Warenwert Ihrer letzten Bestellung (Überweisung auf Ihr Konto)."*

In dem entsprechenden Bewertungsportal wies die Klägerin nicht daraufhin, dass für eine Bewertung ein Rabatt eingeräumt wird. Deswegen wurde sie von der Beklagten abgemahnt.

Auf Grund dieser Abmahnung erhob die Klägerin negative Feststellungsklage um gerichtlich feststellen zu lassen, dass sie nicht zur Unterlassung verpflichtet sei. Damit wurde also die Abgemahnte zur Klägerin und die Abmahnerin zur Beklagten.

Im Wege der sog. Widerklage wollte die Beklagte die Verurteilung der Klägerin zur Unterlassung erreichen.

Rechtsmissbrauch

Das Landgericht hat sowohl die Klage als auch die Widerklage abgewiesen. Es sah die negative Feststellungsklage als unzulässig an und die Widerklage als unbegründet, weil diese rechtsmissbräuchlich sei.

Das OLG Hamm konnte jedoch eine rechtsmissbräuchliche Geltendmachung der Unterlassungsansprüche nicht erkennen.

Gutschein für Bewertung

Ein Unterlassungsanspruch stehe der Beklagten gegen die Klägerin wegen des Angebots der Rabatte für abgegebene Bewertungen zu, so das Gericht.

> *“Bei so zustande gekommenen Beurteilungen handelt es sich um wettbewerbswidrige bezahlte Empfehlungen.*
>
> *Wird mit Kundenempfehlungen und anderen Referenzschreiben geworben, darf das Urteil des Kunden grundsätzlich nicht erkauft sein. Die Verwendung bezahlter Zuschriften ist unzulässig, wenn auf die Bezahlung – wie hier – nicht ausdrücklich hingewiesen wird.”*

Beeinflussung der Kunden

Durch das Versprechen von Gutscheinen werden die Kunden in ihrem Urteil beeinflusst und sind nicht mehr frei, was aber Voraussetzung für eine neutrale Bewertung sei, so das Gericht.

> *“Die Kunden der Klägerin, die ihre Bewertung auf die dargestellte Weise auf dem Meinungsportal D abgeben, sind bei der Abgabe ihres Urteils über die Qualität der Druckerzubehörprodukte nicht frei und unbeeinflusst gewesen.*
>
> *Das erwartet der Verkehr jedoch, wenn ihm derartige Äußerungen anderer Verbraucher in der Werbung entgegentreten. Ist die lobende Äußerung über das Produkt dagegen “erkauft”, wird der Verkehr irregeführt.”*

Geringe Beträge

Die Klägerin verteidigte sich noch mit dem Argument, dass es sich bei den versprochenen Rabatten um eher geringe Beträge handelte. Damit konnte die Klägerin aber nicht überzeugen. Denn, so das Gericht, der letztendlich gewährte Rabattwert richte sich nach der Höhe des letzten Einkaufs.

Fazit

Die Idee ist verständlich: Durch das Versprechen von Rabatten soll die Zahl von Bewertungen insgesamt und natürlich erst recht die Zahl positiver Bewertungen erhöht werden.

Das OLG Hamm hat hier nun klargestellt, dass dies unzulässig ist, wenn man bei der Werbung mit der Bewertung nicht auf diesen Umstand hinweist. Allerdings dürften wohl nur die wenigsten dazu bereit sein, neben die Bewertungsanzeige zu schreiben

> *“Diese Note haben wir nur erreicht, weil wir für Bewertungen bis zu 25% Rabatt gewähren. Die Höhe des Rabatts richtet sich dabei nach der Note, die uns die Kunden gaben.”*

Ein solcher Hinweis dürfte potentielle Käufer eher abschrecken. Auf diese Art der Sammlung von Bewertungen sollte also verzichtet werden. (mr)

Hinweis:

Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig. Es wurde Nichtzulassungsbeschwerde beim BGH eingelegt.

Lesen Sie mehr zu dem Thema:

Google auf der Suche nach vertrauensvollen Bewertungen
Rechtliche Stolpersteine bei der Newsletter-Werbung
7 Tipps für mehr Kundenvertrauen durch Kundenbewertungen
6 Möglichkeiten Kunden zur Bewertung aufzufordern