Kundenbewertungen: Wahre Kommentare können nicht gelöscht werden

Kundenbewertungen im Internet sind sehr bliebt, allerdings führen negative Bewertungen immer wieder zu Konflikten, die dann von den Gerichten geklärt werden müssen. Das LG Dresden hat nun noch einmal festgestellt, dass einem Händler kein Anspruch auf Löschung von Kommentaren zu steht, wenn dieser eine wahre Tatsachenbehauptung darstellt.

Lesen Sie mehr zu dem Urteil.

Das LG Dresden (Urt. v. 29.8.2014, 3 O 709/14) musste den Streit zwischen einem Händler und seiner Kundin um einen negativen Kommentar zu einer eBay-Bestellung lösen.

Schuhe gekauft – und zurückgeschickt

Die Kundin kaufte beim Händler Turnschuhe. Sie passten ihr aber nicht, daher schickte sie die Schuhe zurück. Während der Rücksendung gingen die Schuhe allerdings verloren. Da der Händler den Kaufpreis nicht erstattete schrieb die Kundin folgenden Kommentar in ihre Bewertung:

> *"Leider nicht gepasst, keine Rückerstattung bekommen! Schuhe weg. Geld weg …!"*

Wegen dieses Kommentars mahnte der Händler die Kundin ab und verlangte Unterlassung sowie Zahlung der Anwaltskosten. Die Kundin erklärte aber, dass sie die Behauptung nicht zurücknehme. Vielmehr verlangte sie die Erstattung des Kaufpreises.

Der Händler behauptete, die zurückgesandten Schuhe habe er nicht erhalten. Außerdem sei die Kundin eine Mitbewerberin. Die Art und der Umfang ihrer Verkäufe bei eBay lägen nahe, dass sie geschäftlich handle. Daher sei es ihr gemäß § 4 Nr. 7 UWG untersagt, Dienstleistungen ihrer Mitbewerber zu verunglimpfen.

In seiner Klage ging es dem Händler dann aber gar nicht mehr um die Unterlassung der negativen Kritik, denn er beantragte nur, die Kundin zur Erstattung der Anwaltskosten zu verurteilen.

Die Kundin beantragte, den Händler zur Erstattung des Kaufpreises zu verurteilen.

Bewertung war zulässig

Die Klage des Händlers auf Zahlung der Abmahnkosten wies das Gericht ab, da die Kundin nicht zur Abgabe einer Unterlassungserklärung verpflichtet war. Grund hierfür war, dass die abgegebene Bewertung nicht wettbewerbswidrig war.

Zunächst spielte es für das Gericht keine Rolle, ob die Kundin eine Mitbewerberin war oder nicht, da Ansprüche gegen Kommentare im Rahmen des Bewertungsportals auf eBay nur geltend gemacht werden können, wenn es sich um eine unwahre Tatsachenbehauptung handelt.

Wahre Tatsachenbehauptung

Nach der durchgeführten Beweisaufnahme stand für das Gericht aber fest, dass es sich bei der Kommentierung nicht um eine unwahre, sondern vielmehr um eine wahre Tatsachenbehauptung gehandelt hatte. Hierzu vernahm das Gericht einen Zeugen.

Außerdem konnte die Kundin einen Einlieferbeleg vorweisen und E-Mail-Verkehr mit dem Händler. Damit war für das Gericht nachgewiesen, dass die Rücksendung erfolgt war.

Der Händler hatte – und das war unstreitig – die Rückzahlung noch nicht veranlasst.

> *“Vor diesem Hintergrund sind die Aussagen „Leider nicht gepasst, keine Rückerstattung bekommen! Schuhe weg. Geld weg!“ nicht zu beanstanden, weil sie nicht offensichtlich unwahr sind. Es ist eher davon auszugehen, dass die Angaben der Beklagten der Wahrheit entsprechen.*
>
> *Vor diesem Hintergrund kann keine Unterlassung, Löschung oder sonstwie geartete Ansprüche in Bezug auf die vorgenommene Bewertung vom Kläger beansprucht werden.”*

Rückzahlung des Kaufpreises

Außerdem verurteilte das Gericht den Händler zur Rückzahlung des Kaufpreises der Schuhe. Da das Gericht davon überzeugt war, dass die Rücksendung erfolgte, muss der Händler auch erstatten, da er das Transportrisiko der Rücksendung trägt.

Fraglich war nur noch, ob die Kundin eine Verbraucherin war oder hier die Schuhe zu gewerblichen Zwecken – etwa zum Weiterverkauf – erworben hatte.

> *“Die ganzen Umstände des Falles deuten darauf hin, dass die Schuhe nicht zur Weiterveräußerung vorgesehen waren. Sowohl die Beklagte als auch ihr Ehemann bei seiner Vernehmung konnten das Gericht davon überzeugen, dass die Schuhe allein für die Beklagte selbst angeschafft werden sollten.*
>
> *Dies ergibt sich auch aus der Überlegung, dass eine Rücksendung von Schuhen, die für den Weiterverkauf bestimmt sind, mit der Begründung, sie würden nicht passen, nicht plausibel wäre.”*

Fazit

Die Verbreitung wahrer Tatsachenbehauptungen im Rahmen von Bewertungssystem müssen sich Händler gefallen lassen (das ist ja auch der Sinn und Zweck von Bewertungssystemen). Ein Anspruch auf Entfernung solcher Kommentare besteht nicht. Ein Anspruch auf Löschung des Kommentars besteht nur, wenn sich darin unwahre Tatsachenbehauptungen oder Beleidigungen bzw. Schmähkritik befinden.

Aber auch in einem anderen Punkt ist das Urteil wichtig: Der Kunde ist in der Beweispflicht für die Rücksendung der Ware. Das bloße Vorlegen eines Absendebeleges reicht dafür nicht aus, weil der Kunde damit noch nicht den Inhalt des Paketes nachgewiesen hat. Dies kann aber mittels Zeugen erreicht werden. (mr)