Negative Bewertungen: Händler erhält keinen Schadenersatz

✘ Rund 40.000 Euro Schadenersatz verlangte ein Händler von einem Kunden, der eine negative Bewertung bei amazon abgegeben hatte, die Geschichte wurde als "Fliegengitter-Fall" bekannt. Vor dem LG Augsburg scheiterte der Händler mit seiner Klage, weil er nicht nachgewiesen hatte, dass der Kommentar des Kunden unwahr war. Jetzt liegt die Berufungsentscheidung des OLG München vor.

Lesen Sie mehr dazu.

Der Fliegengitter-Fall erregte im Jahr 2014 die Gemüter:

Ein Kunde hatte einen Händler bei amazon negativ bewertet. Daraufhin drohte der Händler dem Kunden. Der Kunde beschwerte sich bei amazon. Amazon sperrte den Händler. Deswegen forderte der Händler Schadenersatz vom Kunden.

So der Fall in aller Kürze. Eine detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes finden Sie auch in unserem Bericht zum Urteil des LG Augsburg, mit dem der **Anspruch des Händlers auf Schadenersatz wegen der negativen Bewertung** abgewiesen wurde. In erster Instanz verlor der Händler, weil er nicht nachgewiesen hatte, dass die Kommentare falsch seien.

Berufung beim OLG München

Gegen die Entscheidung aus Augsburg legte der Händler Berufung ein. Wie zu erwarten war, wurde diese nun vom OLG München (Beschl. v. 12.2.2015, 27 U 3365/14) durch einstimmigen Beschluss zurückgewiesen, weil sie offensichtlich keine Aussicht auf Erfolg hatte.

Der Händler wollte neben der Zahlung von Schadenersatz auch die Unterlassung folgender Aussagen vor Gericht erzwingen:

"In der Anleitung steht ganz klar, man muss den Innenrahmen messen, das ist falsch! Damit wird das Ganze zu kurz!"

"In der Anleitung steht ganz klar, man muss den Innenrahmen messen, das ist falsch! Damit wird das Ganze zu kurz! Ich habe beim Verkäufer angerufen, Fazit: Er will sich dazu lieber nicht äußern, alleine das ist eine Frechheit"

Zur Begründung seiner Berufung führte der Händler aus, dass es sich bei den Kommentaren um unwahre Tatsachenbehauptungen. Das Urteil des LG Augsburg sei deswegen falsch, weil die Beweislast für die Wahrheit bei demjenigen liege, der die Kommentare abgegeben hat, meinte der Händler. Das Gericht entschied aber (in Übereinstimmung mit der Rechtsprechung des BGH), dass in solchen Fällen der Händler die Beweislast dafür trage, dass die Kommentare nicht wahr sind.

OLG München: Kommentare waren Werturteile

Schon der Einschätzung, bei den Kommentaren handelte es sich um Tatsachenbehauptungen, folgte das OLG München nicht.

Bei dem Kommentar "in der Anleitung steht ganz klar, man muss den Innenrahmen messen, das ist falsch! Damit wird das Ganze zu kurz!" handle es sich nicht um eine Tatsachenbehauptung, sondern um ein Werturteil, so das Gericht:

"Die zutreffende Einstufung einer Äußerung als Wertung oder Tatsachenbehauptung setzt

nach ständiger höchstrichterlicher Rechtsprechung die Erfassung ihres Sinnes voraus. Dabei ist zu beachten, dass eine Äußerung stets in dem Zusammenhang zu beurteilen ist, in dem sie gefallen ist. Sie darf nicht aus dem sie betreffenden Kontext herausgelöst einer rein isolierten Betrachtung zugeführt werden.

Verfehlt ist es daher, die Äußerung des Beklagten 'In der Anleitung steht ganz klar, man muss den Innenrahmen messen, das ist falsch!' und die weitere Äußerung 'Damit wird das Ganze zu kurz!' unabhängig voneinander zu betrachten. Denn eine Trennung der wertenden und tatsächlichen Inhalte und die isolierte Betrachtung dieser Äußerungen des Beklagten würden deren Sinn verfälschen.

Bei dieser Sinndeutung ist zu beachten, dass die Äußerung stets in dem Zusammenhang zu beurteilen ist, in dem sie gefallen ist. Da der Beklagte durch seine Äußerung zum Ausdruck bringen wollte, dass er die Montageanleitung für falsch hält und ihre Befolgung zu einem nicht gewünschten Ergebnis führt, ist nach diesen Grundsätzen des BGH, denen auch der Senat folgt, die angegriffene Aussage des Beklagten insgesamt als Meinungsäußerung zu qualifizieren, die vom Grundrecht aus Art. 5 Abs. 1 Satz 1 GG geschützt wird."

Das ist eine Frechheit

Auch bei der Aussage "Ich habe beim Verkäufer angerufen, Fazit: Er will sich lieber nicht äußern, allein das ist eine Frechheit" stellt eine vom Grundgesetz geschützte Meinungsäußerung dar, so das Gericht.

"Auch hier handelt es sich um eine Äußerung, die Tatsachen und Wertungselemente enthält. Bei Einstufung dieser Äußerung als Wertung oder Tatsachenbehauptung ist deren Sinn und der Zusammenhang, in dem die Äußerung gefallen ist, zu beachten.

Danach steht auch hier die Wertung durch den Beklagten, der sich, wie auch dem vorgelegten E-Mail-Verkehr zu entnehmen ist, durch den Verkäufer bei Problemen mit dem Fliegengitter nicht richtig beraten fühlt, insbesondere soweit der Beklagte im Rahmen des E-Mail-Verkehrs mehrfach auf das Innenmaß des Fensters laut Anleitung hinweist, wie es auch Schritt 1 der Anleitung „Messen sie zunächst Höhe H und Breite B des Inn6nr3hm6n6 ihres Fensters“ verlangt.

Der Beklagte erhält zu diesem Problem nie eine konkrete Stellungnahme, wie dem E-Mail-Verkehr zu entnehmen ist, nie eine Antwort."

Selbst wenn man also annehmen wölte, es würde sich um eine Tatsachenbehauptung handeln, wäre diese wahr, wie das Gericht letztlich feststellt, weil der Händler keine Antworten auf die Fragen des Kunden geliefert hat.

"Auch diese Äußerung des Beklagten ist ihrem Sinngehalt entsprechend als Werturteil einzustufen, das durch Art. 5 Abs. 1 Satz 1 GG geschützt ist. Dem E-Mail-Verkehr ist zwar zu entnehmen, dass der Kläger als Verkäufer die Mails des Beklagten beantwortet hat.

Aus keiner der vorgelegten Mails des Verkäufers ergibt sich jedoch eine Lösung der Fragestellung des Beklagten. Dieser hat, wie seinen Mails zu entnehmen ist, entsprechend der Anleitung Schritt 1 den Innenrahmen des Fensters gemessen und dabei die Höhe H und Breite B ermittelt hat, dann der Anleitung folgend jeweils 1,2 cm bzw. 3,3 cm (vgl. Zeichnung 2) abgezogen hat und von den so ermittelten Maßen H und B entsprechend Schritt 2 nochmal 1,2 bzw. 3,3 cm abgezogen hat, mit der Folge, dass das Ganze zu kurz wurde. [...]

Nach alledem erweist sich das Ersturteil in vollem Umfang als zutreffend."

Montageanleitung war falsch

Stein des Anstoßes dieses Prozesses war die Montageanleitung, die nach Ansicht des Kunden falsch war. Das LG Augsburg weigerte sich noch eine "Bastelstunde" durchzuführen und hielt die bloße Vorlage der Montageanleitung für kein taugliches Beweismittel.

Der Senat am OLG München scheint allerdings eine solche Bastelstunde durchgeführt zu haben und kam zu dem Ergebnis, dass die Anleitung in der Tat dazu führt, dass das Fliegengitter beim Ausschneiden zu kurz wird:

“Hält man sich streng an die teils in Wort und teils in Bild vorliegende Anleitung, führt dies zwangsläufig dazu, dass sowohl von der Höhe als auch von der Breite jeweils $2 \times 1,2$ cm bzw. $3,3$ cm abzuziehen sind.

Der Kläger selbst führt hierzu in seiner Stellungnahme vom 19.01.2015 auf Seite 7 aus, dass das Istgleichzeichen gemäß Abbildung 2 unmissverständlich zum Ausdruck bringt, dass das, was vor und hinter dem Gleichheitszeichen steht, den gleichen Wert hat. Dies hat zur Folge, dass H dem Wert $h - 1,2$ cm bzw. B dem Wert $b - 3,3$ cm entspricht.”

Fazit

Wie sich nun nach der Entscheidung des OLG München herausgestellt hat, hatte der Kunde mit seiner ursprünglichen Behauptung Recht: Die Montageanleitung war falsch. Auf Anfragen hatte der Händler nicht reagiert. Er hat zwar geantwortet, allerdings ist er inhaltlich nicht auf die Fragen des Kunden eingegangen.

Da der Händler ursprünglich einmal über 70.000 Euro eingeklagt hat, wird das ganze Verfahren jetzt richtig teuer für ihn: Das Prozesskostenrisiko liegt bei einem Streitwert von 70.000 Euro für zwei Instanzen bei insgesamt rund 23.500 Euro. (mr)