

Händler sollten ihre Kundenbewertungen lesen

Kundenbewertungen sind beliebt. Händler sollten aber immer ein Auge darauf haben, was Kunden da so schreiben. Sonst kann es passieren, dass man Ärger und Abmahnungen wegen irreführender Werbung bekommt.

Das OLG Köln (Urt. v. 24.5.2017, 6 U 161/16) hat folgende Pressemitteilung herausgegeben:

Die Veröffentlichung von Kundenbewertungen auf der Firmenwebsite kann Werbung sein, die unter eine strafbewehrte Unterlassungserklärung fällt. Das hat der 6. Zivilsenat des Oberlandesgerichts Köln entschieden und damit ein Urteil des Landgerichts Aachen bestätigt.

Zu Grunde lag die Klage eines Wettbewerbsverbandes gegen eine im Umland von Aachen ansässige Handelsgesellschaft. Diese hatte von ihr vertriebene sogenannte "Zauberwaschkugeln" für den Gebrauch in Waschmaschine und Geschirrspüler mit der Angabe "Spart Waschmittel" beworben.

Abmahnung wegen Irreführung

Der Verband forderte die Gesellschaft auf, die Werbung als irreführend zu unterlassen, weil der Werbeaussage keine gesicherte wissenschaftliche Erkenntnis zu Grunde liege. Daraufhin gab die Beklagte die geforderte strafbewehrte Unterlassungserklärung ab.

Vor und nach der Abgabe der strafbewehrten Unterlassungserklärung veröffentlichte die Beklagte auf ihrer Unternehmenswebsite mehrere Kundenbewertungen zu diesem Produkt: "Ich benutze weniger Waschmittel", "Brauchte weniger Waschmittel und die Wäsche ist griffiger und nicht so hart", "Funktioniert wirklich...Dadurch benötigt man auch eine geringere Waschmittelmenge und spart Geld".

Der 6. Zivilsenat hat entschieden, dass auch diese Kundenbewertungen unter die Unterlassungserklärung fallen. Aus der Erklärung ergebe sich, dass von ihr werbende Aussagen erfasst sein sollten, die sich jedenfalls zum Zeitpunkt der Abgabe der Erklärung im Bereich der Kundenkommentare befanden.

Werbung in den Kundenmeinungen

Bei den Kundenmeinungen handele es sich um Werbung, da sie Vertrauen in die Leistungen des Produkts schaffen und den Absatz des Produktes fördern könnten. Die Kommentare seien auch Werbung der Beklagten.

Die Beklagte würde den Kunden die Bewertung der Produkte erkennbar allein in der Hoffnung ermöglichen, dass die positiven Bewertungen überwiegen würden. Bei der Möglichkeit, das Produkt zu bewerten, handele es sich daher um ein eigenes Angebot der Beklagten.

Die Unterlassungsverpflichtung der Beklagten könne nur dahin verstanden werden, dass auch solche Kommentare zu löschen sind, die gerade auf die zuvor von der Beklagten beworbene Wirkung des Produkts zurückgehen. Daher sei die Beklagte durch die Unterlassungserklärung auch zur Löschung der Kundenäußerungen auf ihrer Website verpflichtet.

Die Revision wurde nicht zugelassen.

Händler müssen Bewertungen prüfen

Die Entscheidung macht noch einmal deutlich, dass Händler den Inhalt von Bewertungen immer lesen sollten und bei Auffälligkeiten melden müssen. Denn letztlich ist der Händler dafür verantwortlich, was auf seiner Seite erscheint und haftet dann entsprechend.

Insbesondere sollte man ein Auge auf die Kommentare der User haben, wenn man bereits wegen irreführender Werbung abgemahnt wurde und eine Unterlassungserklärung abgegeben hat. Wiederholt der Bewertende eine Aussage, die so oder kerngleich in der Unterlassungserklärung steht, kann es passieren, dass der Abmahner Vertragsstrafe geltend macht, wie hier in dem Fall.

Setzt der Händler einen Dienstleister ein, muss er dann in einem solchen Fall auf diesen zugehen und die Entfernung des Kommentars fordern.

Bildnachweis: Piotr Adamowicz/shutterstock.com