

Kundenbewertung muss richtig sein

Kundenbewertungen sind Gang und Gäbe im Online-Handel. Eine positive Bewertung kann die Kaufentscheidung eines potenziellen Kunden ebenso stark beeinflussen wie eine negative. Allerdings müssen die Bewertungen auch wirklich der Wahrheit entsprechen. Das hat das AG München noch einmal festgehalten.

Ein eBay-Händler hatte einen Kunden verklagt, weil er sich weigerte, eine negative Bewertung wieder zu entfernen.

Das AG München (Urt. v. 23.9.17, Az. 142 C 12436/16) gab dem Händler Recht und verurteilte den Kunden dazu, die Bewertung zu löschen.

Grund dafür war die offensichtliche Unrichtigkeit der Bewertung.

Bewertung war unrichtig

Der Beklagte hatte bei dem eBay-Händler einen Vorverstärker Modell "Burmester 808 Mk 3" zum Preis von 7.500 Euro erworben.

In der Produktbeschreibung hatte der Händler darauf hingewiesen, dass er die Ware in der Originalverpackung versendet.

Nachdem der Kunde seine Bestellung erhielt, hinterließ er folgende Bewertung:

"Keine Originalverpackung, deshalb ist jeglicher Versand mehr als ein Risiko!!"

Durch diesen Kommentar sank die Bewertung des Händlers dann von 100 % auf 97,1 %.

Tatsächlich war die Verpackung aber wirklich diejenige, mit der das Produkt bei seinem Markteintritt vor mehr als 20 Jahren verkauft worden war.

Der Beklagte hatte aber eine aktuelle Verpackung des Herstellers erwartet.

Darüber hinaus war die Ware auch vollkommen mangelfrei beim Kunden angekommen, sodass das Gericht kein erhöhtes Risiko durch die Verpackung feststellen konnte.

Denkfehler beim Kunden

Die Verteidigung, die der Beklagte hervorbrachte, wies einige Schwachstellen auf.

Allein der Umstand, dass er eine neue Verpackung erwartet bei einem mehr als 20 Jahre alten Produkt, das im Übrigen nicht mehr produziert wird, ist fragwürdig.

Darüber hinaus widersprach er sich an verschiedenen Stellen selbst.

So hatte er zum Beispiel direkt nach Erhalt der Ware eine Nachricht mit dem Inhalt "808 ist unversehrt und toll verpackt und gesichert gewesen" an den Kläger geschrieben.

Auf Nachfragen des Gerichts gab er an, dass er diese Nachricht verfasst habe, "damit der Kläger eine Ruhe gibt und endlich aufhört".

Dies sorgte für Unverständnis beim Gericht, da es keine Anhaltspunkte für eine Kontaktaufnahme des Klägers beim Beklagten nach dem Versand des Gerätes gab. Gerade deshalb, weil der Kunde am Ende seiner Nachricht um Benachrichtigung bei weiteren Verkäufen gebeten hatte.

Gericht erkennt Wichtigkeit an

In seiner Begründung geht das Gericht auch noch einmal darauf ein, wie wichtig die Bewertung eines Händlers für den Erfolg seines Geschäfts ist.

Hierzu führt es in Bezug auf den durch die falsche Bewertung entstandenen Schaden aus:

“Gerade das Bewertungsprofil eines eBay-Verkäufers trägt ganz wesentlich dazu bei, ob und wie viele Käufer mitbieten und wieviel damit letztendlich als Kaufpreis gezahlt wird.

Die Abgabe einer Gegenäußerung innerhalb des eBay-Bewertungssystems kann diesem Schaden nicht abhelfen, bliebe damit doch die falsche Bewertung stehen.

Wird dieses Profil durch eine negative Bewertung beeinflusst, ist darin selbst schon der Schaden zu sehen. Es leuchtet ein, dass bei Vorhandensein mehrerer Anbieter der gleichen Ware derjenige einen Nachteil hat, der mit einer ungerechtfertigten – negativen Bewertung belastet ist im Verhältnis zu nicht oder weniger belasteten Konkurrenten.

Die Bewertung eines Verkäufers ist das Aushängeschild für sein Gewerbe. Negative Bewertungen führen jedoch dazu, dass ein Käufer vom ersten Eindruck abgeschreckt ist und einen Verkäufer mit besseren Bewertungen vorzieht.”

Fazit

Die Entfernung negativer Bewertungen ist nur sehr selten möglich. Hier hatte der Kunde ganz klar eine falsche Tatsachenbehauptung aufgestellt, das muss man sich als Händler nicht bieten lassen. Hätte der Kunde dagegen geschrieben, er sei mit der Verpackung unzufrieden, wäre dies von der Meinungsfreiheit gedeckt gewesen und der Händler hätte keinen Anspruch auf Entfernung der Bewertung gehabt. Da sieht man, wie fließend die Grenze ist. (mr)

Bildnachweis: Sebastian Duda/shutterstock.com