

LG Hildesheim: Bezahlte Bewertungen ohne Hinweis unlauter

Kundenbewertungen sind sehr beliebt und beeinflussen die Kaufentscheidung vieler Verbraucher. Als eine Möglichkeit, Bewertungen zu erhalten, wird häufig die Ausgabe eines Gutscheins als Gegenleistung genutzt. Das LG Hildesheim (Urt. v. 28.12.2021 – 11 O 12/21) entschied nun, dass die Werbung mit solchen Bewertungen ohne einen entsprechenden Hinweis wettbewerbswidrig sei.

Die Beklagte ließ ihre Kunden per E-Mail anschreiben, um sie unter dem Betreff „Ihre Meinung zählt“ aufzufordern, eine Google-Bewertung gegen Gewährung eines Gutscheins von 50,00 € abzugeben. Die entsprechende E-Mail enthielt folgenden Text: *„Google wird von den meisten Menschen auf der Suche nach einem vertrauensvollen Partner für den Hausbau genutzt. Dort möchten wir uns gern so präsentieren und repräsentiert wissen, wie es der Realität entspricht. Und die zeigt, dass der weit überwiegende Teil unserer Bauherren wirklich zufrieden ist mit unserer Leistung und dem neuen Zuhause.*

Bitte schreiben auch Sie eine Bewertung: Ihre faire und ehrliche Meinung bei Google über uns und unsere Beratungsbüros.

Für Ihren Aufwand belohnen wir Sie mit einem Amazon-Gutschein in Höhe von 50,- Euro. Alternativ können Sie auch gern einen Gutschein von Obi, Hagebau oder Bauhaus erhalten. Bewerten Sie jetzt Ihren X-Standort (...) Damit wir den Gutschein korrekt zuordnen und versenden können, senden Sie bitte eine E-Mail mit Ihrer Adresse, Ihrem Google-Namen und einem Screenshot Ihrer abgegebenen Google-Bewertung an: (...). Wir freuen uns auf Ihr Engagement! Ihr X-Team “

Die Klägerin, die Wettbewerbszentrale, hielt dieses Verhalten für irreführend, mahnte die Beklagte ab und verlangte die Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung und Ersatz der Abmahnkosten. Nachdem die Beklagte sich weigerte, legte die Wettbewerbszentrale Klage ein.

Das LG Hildesheim verurteilte die Beklagte zur Unterlassung und zum Ersatz der Abmahnkosten.

Unzulässige Einflussnahme auf die Bewertung

Zunächst stellte das Gericht fest, dass die E-Mail der Beklagten dazu geeignet sei, den angesprochenen Verkehr irrezuführen. Zwar habe die Beklagte dazu aufgefordert, eine faire und ehrliche Bewertung erhalten zu wollen, allerdings musste der Bewertende der Beklagten einen Screenshot zusenden, was dazu führen könnte, eher eine positive als eine negative Bewertung abzugeben.

In der Übersendung dieser E-Mails sowie in der Werbung im Unternehmensprofil mit Google-Rezensionen liegt eine geschäftliche Handlung der Beklagten im Sinne des § 2 Abs. 1 Nr. 1 UWG. Diese geschäftlichen Handlungen sind auch wettbewerbslich im Sinne des § 5 UWG relevant, weil sie positive Leistungsmerkmale der von der Beklagten angebotenen Ware/Dienstleistung betreffen.

*Mit dem Inhalt dieser E-Mail kann eine Irreführung des angesprochenen Verkehrs bewirkt werden. Die in Rede stehende E-Mail zielt letztendlich darauf ab, die angeschriebenen Kunden mit den versprochenen Gutscheinen zur Abgabe einer Empfehlung hinsichtlich der von der Beklagten beworbenen Leistungen bei Google zu veranlassen. Zwar hat die Beklagte in der E-Mail ausgeführt, eine faire und ehrliche Meinung hören zu wollen. **Zum Erhalt des 50 €-Gutscheins war es aber u.a. erforderlich, einen Screenshot der abgegebenen Bewertung zu übersenden, mithin der Beklagten auch den Inhalt der Bewertung bekanntzugeben. Die ausgelobte Belohnung kann daher dazu führen, dass die Kunden eher positive als negative Bewertungen über die Beklagte abgeben, um sicher in den Genuss des Gutscheins zu kommen.***

Irreführender Eindruck objektiver Bewertungen

Die Verwendung solcher bezahlter Bewertungen sei unzulässig, wenn auf die Bezahlung nicht ausdrücklich hingewiesen werde. Zudem sei nicht nur die Werbung mit solchen Bewertungen wettbewerbswidrig, sondern bereits der Versand der E-Mail, mit der um derartige Bewertungen gebeten werde.

*Bei solchermaßen zustande gekommenen Beurteilungen/Bewertungen handelt es sich um wettbewerbswidrig bezahlte Empfehlungen. Wird mit Kundenempfehlungen und anderen Referenzschreiben geworben, darf jedoch das Urteil des Kunden grundsätzlich nicht erkaufte sein. **Die Verwendung bezahlter Zuschriften ist unzulässig, wenn auf die Bezahlung nicht ausdrücklich hingewiesen wird** (OLG Hamm, Urteil vom 10. September 2013, 4 U 48/13 Rn. 91; Köhler/Bornkamm/Feddersen/Bornkamm/Feddersen, UWG, 39. Aufl., § 5 Rn. 1.166).*

Vorliegend ist nach diesen Grundsätzen nicht nur die Werbung mit den Google-Rezensionen, die keinen Hinweis darauf enthalten, dass sie gegen Bezahlung erfolgten, wettbewerbswidrig, sondern auch bereits die vorhergehende Übersendung der E-Mail, mit der um derartige Bewertungen nachgefragt wird.

Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Alexander Kirch/Shutterstock.com