

Fachverband Hotellerie

Rechtliche Möglichkeiten bei Bewertungen auf Internet-Plattformen



Information, 22.2.2016

Hintergrund

Genauso wie in anderen Branchen spielen auch in der Hotellerie Online-Bewertungsportale, wie beispielsweise tripadvisor, Holidaycheck, trivago & Co, eine immer größere Rolle. Bevor der Gast bucht, liest er heutzutage vorab meist die Bewertungen, die er auf diversen - dafür eingerichteten - Online-Plattformen finden kann. Die Buchungsentscheidung hängt somit in einer Vielzahl der Fälle von den Meinungen/Bewertungen im Internet ab. Dies hat einerseits den Vorteil für den Gast, möglichst viel Information (sei es positiv oder negativ) zum jeweiligen Hotel/zur jeweiligen Destination zu erhalten; andererseits finden sich auf den Bewertungsportalen jedoch leider auch vermehrt unwahre/unsachliche Bewertungen und/oder vom Unternehmer erkaufte Bewertungen, die schlichtweg irreführend sind und somit dem Unternehmen schaden. Hier ergeben sich aus rechtlicher Sicht mehrere offene Fragen, die in den nachfolgenden Punkten erörtert werden.

Hinweis: Herr Mag. Seidelberger hat zu diesem Thema einen umfangreichen Artikel in der Zeitschrift ipCompetence Vol. 14 [„Bewertungen auf Internetplattformen - Die Grenzen der Zulässigkeit“](#) veröffentlicht, die er uns für dieses Informationspapier zur Verfügung gestellt hat. Der Einfachheit halber wird auf die Zitierung des Artikels verzichtet.

1. Wie kann sich ein Betrieb rechtlich gegen falsche Bewertungen durch eine Privatperson zur Wehr setzen?

Hoteliers müssen sich grundsätzlich der Kritik von Gästen stellen, dies gilt auch für gerechtfertigte negative Bewertungen im Internet. Anders sieht es allerdings bei unwahren oder unsachlichen Bewertungen durch Gäste/Verbraucher aus. Bei rufschädigenden Bewertungen einer Privatperson hat der Betrieb die Anspruchsgrundlage nach § 1330 ABGB „Ruf- bzw. Kreditschädigung“, wonach derjenige, der *„Tatsachen verbreitet, die den Kredit, den Erwerb oder das Fortkommen eines anderen gefährden und deren Unwahrheit er kannte oder kennen musste“* insbesondere auf Unterlassung, Widerruf und Veröffentlichung desselben in Anspruch genommen werden kann. Eine solche Verbreitung liegt laut

der Rsp des OGH auch bei der Aufnahme von Tatsachen in eine Website vor.¹ Diese Anspruchsgrundlage umfasst den Schutz des wirtschaftlichen Rufes (§ 1330 Abs 2 ABGB) und den Schutz der Ehre (§ 1330 Abs 1 ABGB). Die Beweislast trägt in diesem Fall allerdings der Kläger.

Fraglich ist jedoch, wie der Betrieb zu den Daten einer Person, die (falsche) Bewertungen abgegeben hat, kommen kann. Hier ist zu unterscheiden, ob es sich um einen host- oder einen content-provider handelt. Host-provider sind Diensteanbieter, die von einem Nutzer eingegebene Informationen speichern ([§ 16 ECG](#)). Er stellt nur den Speicherplatz und die erforderliche Infrastruktur zur Verfügung. Ein Content-provider nimmt hingegen Einfluss auf die inhaltliche Gestaltung. Ob eine Bewertungsplattform als host- oder content-provider zu werten ist, hängt somit von deren Arbeitsweise ab und ist idR relativ schwierig zu beurteilen.

Die in § 16 ECG genannten host-provider haben grundsätzlich den Namen und die Adresse eines Nutzers ihres Dienstes, mit dem sie Vereinbarungen über die Speicherung von Informationen abgeschlossen haben, auf Verlangen dritten Personen zu übermitteln, sofern diese ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung der Identität eines Nutzers und eines bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts haben, sowie überdies glaubhaft machen, dass die Kenntnis dieser Informationen eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung bildet.

Für den Fall, dass es sich um einen content-provider handelt, kann der Unternehmer versuchen, die Identität eines anonymen Eintrags nach [§ 18 ECG](#) zu „ermitteln“ (auf Grund der Anordnung eines dazu gesetzlich befugten inländischen Gerichtes, auf Grund der Anordnung einer Verwaltungsbehörde oder auf Verlangen dritter Personen, sofern diese ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung der Identität eines Nutzers und eines bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts sowie überdies glaubhaft machen können, dass die Kenntnis dieser Informationen eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung bildet).

Eine Schwierigkeit könnte oftmals die Tatsache sein, dass die meisten Diensteanbieter derartiger Bewertungsplattformen ihren Sitz nicht in Österreich haben, sondern teilweise sogar außerhalb der EU. Die Erfolgsaussichten bei einer Klage auf Herausgabe der Daten sind meist relativ gering. Alternativ wäre es ratsam vom Diensteanbieter der Plattform die Löschung einer (unwahren/falschen)

¹ OGH 22. 2. 2001, 6 Ob 307/00.

Bewertung zu verlangen (siehe Pkt. 2), oder - im Falle eines unzufriedenen Gastes - diesen direkt über die Bewertungsplattform zu kontaktieren (z.B. tripadvisor bietet beispielsweise die Möglichkeit direkt auf Bewertungen in Form von Kommentaren zu antworten).

Insbesondere bei host-providern wird die Schwierigkeit oftmals auch darin liegen, dass bei dem Diensteanbieter gar keine brauchbaren Daten zur Verfolgung vorhanden sind.

2. Wann steht es einem Betrieb rechtlich zu, die Löschung einer Bewertung zu begehren?

Für die Beurteilung dieser Frage ist das Datenschutzgesetz 2000 („DSG“) relevant. Bewertungen auf Internetplattformen enthalten idR personenbezogene Daten iSd § 4 Z 1 DSG, da die veröffentlichten Angaben deutlich die Identität der bewerteten Unternehmen bestimmbar machen. Somit kann ein Betrieb - auf der Grundlage des Rechts auf Datenschutz - versuchen, die Löschung von personenbezogenen Daten zu begehren.

Bisher war es so, dass gemäß § 28 Abs 2 DSG, Betroffene ohne jegliche Begründung die Löschung ihrer Eintragung in einer öffentlichen Datenanwendung verlangen konnten: *„Gegen eine nicht gesetzlich angeordnete Aufnahme in eine öffentlich zugängliche Datenanwendung kann der Betroffene jederzeit auch ohne Begründung seines Begehrens Widerspruch erheben. Die Daten sind binnen acht Wochen zu löschen“*. Demnach stand das Löschungsrecht ausschließlich im Belieben des Betroffenen. Diese Bestimmung wurde nun mit Urteil des VfGH vom 8.10.2015, G 264/2015-18, wegen einem Verstoß gegen das Recht auf freie Meinungsäußerung als verfassungswidrig aufgehoben (mit Wirkung zum Ablauf des 31.12.2016). Grundlage für dieses Urteil war die Klage eines Arztes, der die Löschung eines ihn betreffenden Eintrages (Bewertung durch einen Patienten) aus einem Ärzteverzeichnis im Internet forderte. Nach dem VfGH erlaube die bisherige Regelung des § 28 Abs 2 DSG keine Berücksichtigung der Besonderheiten des Einzelfalls, die beispielsweise darin bestehen könnten, dass die in der Datenanwendung veröffentlichten Informationen von besonders großem Interesse für die Allgemeinheit sind, etwa auf Grund der Rolle, die die betroffene Person im öffentlichen Leben spielt. Bei der Beurteilung, ob ein Eintrag aus einer Online-Bewertungsplattform zu löschen ist, hat eine Interessenabwägung zu erfolgen. Auch in Deutschland besteht grundsätzlich kein generelles Recht auf Löschung. Allerdings

haben Unternehmer das Recht bei einer objektiv falschen Behauptung, unwahrer Tatsachenbehauptungen sowie beleidigender oder sonst unzulässiger Bewertungen deren Löschung vom Portalbetreiber zu verlangen.

3. Verantwortlichkeit des Diensteanbieters von Bewertungsplattformen bei rechtswidrigen Beiträgen

Bei angeblichen rechtswidrigen Ausführungen kann eine Bewertungsplattform als Diensteanbieter und somit als Mittäter belangt werden, wenn das Portal die Bewertung nicht sperrt, obwohl die Rechtsverletzung auch für einen juristischen Laien ohne weitere Nachforschungen offenkundig ist (dh für jedermann leicht erkennbar). In einem Urteil aus dem Jahr 2006 hat der OGH² beispielsweise festgehalten, dass eine Tourismusgesellschaft als Betreiber eines Online-Gästebuchs bei Bekanntwerden offensichtlich rechtswidriger Inhalte verpflichtet ist, diese Beiträge zu entfernen sowie den Inhalt der Bewertungen bei entsprechenden Verdachtsmomenten zu überwachen. Da derartige Beiträge im Internet weiterhin abrufbar sind, kann ein Betreiber verpflichtet werden, **die Inhalte zu überprüfen und Beiträge zu löschen**. Die Pflicht zur Kontrolle ist angemessen, wenn dem Betreiber schon mindestens eine Rechtsverletzung durch einen Beitrag bekannt gegeben wurde und sich damit die Gefahr weiterer Verstöße durch einzelne Nutzer konkretisiert.

Weiters unterliegen Bewertungsportale auch dem Mediengesetz („MedienG“). Nach der Rechtsprechung sind bei Kenntnis von Kommentaren/Bewertungen, die gegen die einschlägigen Bestimmungen des § 6 MedienG (Üble Nachrede, Beschimpfung, Verspottung und Verleumdung) und § 7 MedienG (Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereiches) verstoßen, diese unverzüglich zu entfernen.

Bei einem gewerblichen Betreiber³ einer Website, der auch ein wirtschaftliches Interesse an in seinem Medium veröffentlichten Kommentaren hat, wird **ein höherer Kenntnisstand** der einschlägigen Gesetzgebung und Rsp und somit eine raschere Reaktion zu erwarten sein als beispielsweise von einer Privatperson, die auf ihrem Facebook-Profil ein „Gästebuch“ eingerichtet hat. **Bewertungsportale sind idR als gewerbliche Betreiber zu qualifizieren (z.B. Tripadvisor, Trivago, Holiday-Check, etc.).**

² Vgl OGH 21. 12. 2006, 6 Ob 178/04a.

³ ISd § 1 Abs 2 GewO.

Wenn ein Medieninhaber von einem Inhalt auf einer Website in seinem Verantwortungsbereich weiß, dessen Rechtswidrigkeit für ihn wie für jedermann leicht erkennbar ist, so hält er die gebotene Sorgfalt nur dann ein, wenn er von diesem Zeitpunkt aus gesehen die Entfernung des Inhalts von der Website unverzüglich veranlasst. Wenn gegenüber dem Medieninhaber eine Bewertung/Äußerung beanstandet wird und die Rechtsverletzung allerdings nicht offenkundig ist, so trifft ihn die Obliegenheit **zur unverzüglichen Veranlassung einer juristischen Überprüfung** der Rechtswidrigkeit des Beitrags. Nach deutscher Judikatur kann gegen den Betreiber eines Bewertungsportals **nur eine Verletzung der Prüfungspflicht** geltend gemacht werden, da das Portal grundsätzlich keine eigenen Behauptungen aufstellt. Der BGH hat aktuell weiters entschieden, dass der Betreiber eines Internetmarktplatzes (hier eBay) als Störer dann unmittelbar in Anspruch genommen werden kann, wenn er in Form einer aktiven Rolle Anzeigen im Internet geschaltet hat, die über einen elektronischen Verweis zu Angebotslisten führen, in denen auch die Marken der Klägerin verletzende Angebote enthalten sind.⁴

Bei einer Beanstandung einer Bewertung wird es zudem regelmäßig darauf ankommen, ob der Hinweis derart konkret ist, dass er auf Grundlage der Behauptungen des Betroffenen ohne eingehende rechtliche und tatsächliche Überprüfung bejaht werden kann. In jedem Fall ist das Bewertungsportal bei einer Beanstandung angehalten, eine Stellungnahme des Verantwortlichen einzuholen. Bei einer substantiierten Bestreitung können auch weitere Nachweise verlangt werden. Bleibt eine Rückmeldung aus oder ist diese unzureichend, ist der beanstandete Eintrag zu löschen. Gerade gewerbliche Anbieter stehen nach eingelangten Beschwerden in der Pflicht, einem möglichen Missbrauch auch bei der generellen Gestaltung ihrer Bewertungsplattform vorzubeugen. In diesem Sinn wird in der Praxis immer öfter eine namentliche Registrierung gefordert (ohne dass der Namen bei der Bewertung nach außen aufscheinen muss) und nähere Nachweise bzw. Informationen verlangt, wann man diesen Betrieb tatsächlich aufgesucht hat.

Der europäische Dachverband für Hotels, Restaurants und Cafes, HOTREC hat [Benchmarks für faire Praktiken in der Online-Distribution](#) aufgestellt, die auch Prinzipien für Gästebewertungen zum Schutz von Manipulationen, Missbrauch und Betrug beinhalten.

⁴ BGH 5. 2. 2015, I ZR 240/12.

Zusammenfassend werden aus rechtlicher Sicht Bewertungsportale im Gastro- und Hotelbereich bei Kenntnis offenkundiger Rechtsverletzungen immer umgehend reagieren und den Beitrag sowie allfällige Reaktionen darauf löschen bzw. Beiträge auch angemessen überwachen müssen. Bei komplizierteren Rechts- oder Tatfragen werden zuvor noch (rasch) ein Jurist und/oder der Verfasser selber damit befasst bzw. konfrontiert werden können. Die abschließende Beurteilung einer Haftung von Gastro- und Hotelbewertungsportalen wird vom konkreten Fall bzw. Art des Internetauftritts abhängen und erst durch den EuGH in seinen Grundsätzen näher entschieden werden können.

4. Bekämpfung von „fake reviews“

Weiters häuft sich auf den diversen Bewertungsplattformen leider auch das Problem von sogenannten „fake reviews“, sprich Einträge mit gefälschter Identität/von nicht existierenden Usern oder aber Bewertungen von Personen, die durch sachfremde Anreize zu positiven Bewertungen motiviert werden.

Selbstverständlich ist es einem Betrieb nicht verboten, zufriedene Gäste um positive Bewertungen zu ersuchen. Problematisch wird es allerdings, wenn dem **Gast für positive Bewertungen Gegenleistungen geboten werden**. Bei solchen durch Maßnahmen generierten Kundenempfehlungen wird eine Irreführung vorliegen, wenn nicht (deutlich) darüber aufgeklärt wird, dass und wie zur Abgabe dieser Kommentare animiert wurde. Jedenfalls unzulässig ist es auch, wenn der Kommentar des Kunden noch kontrolliert und damit aktiv Einfluss auf den näheren Inhalt der Bewertung genommen wird.

Ein weiterer Bereich der jedenfalls unzulässig ist, sind **erfundene positive Bewertungen bzw. Bewertungen von nicht existierenden Usern**, die ein Betrieb erkaufen kann. Solche Bewertungen, welche nicht von Gästen oder Kunden sondern von Beauftragten (zB Agenturen) erstellt werden, führen zu einer grob irreführenden Darstellung eines Unternehmens oder eines Produkts. Sind die Kommentare bezahlt worden, muss das eindeutig aus dem Beitrag bzw. Kommentar hervorgehen (dies gilt auch für Likes). Weiters muss bei Postings die wahre Identität ausgewiesen werden. Ansonsten sind beauftragte oder gefakte Kommentare (oder Likes) für potenzielle Gäste, die sich auf eine authentische und unabhängige Beurteilung verlassen, irreführend iS des § 2 UWG. Gegen solche wettbewerbswidrigen Maßnahmen in Form gefälschter oder manipulierter

Kommentare können sich im Übrigen auch die Betreiber der Bewertungsplattformen selber zur Wehr setzen, weil diese ein vitales Interesse an der Objektivität und Richtigkeit der bei Ihnen abgegebenen Bewertungen haben.

Zusammenfassend kann daher festgestellt werden, dass Betriebe - insbesondere bei unwahren bzw. unsachlichen Angaben - im Einzelfall grundsätzlich immer eine Möglichkeit haben, sich gegen ungerechtfertigte bzw. unwahre Äußerungen zu wehren. Wenn die Person, die die Bewertung abgegeben hat, nicht greifbar ist, wird man zumindest den Anbieter der Bewertungsplattform zur Löschung auffordern können. Bei offenkundigen Verletzungen obliegt der Bewertungsplattform eine Handlungspflicht. Bei fake-postings ist die Rechtslage eindeutig: Diese werden als irreführende Darstellung einer nur scheinbar objektiven Bewertung regelmäßig täuschend sein und damit eine unlautere Geschäftspraktik darstellen.

Rückfragehinweis^[1]:

Mag. Matthias Koch | Mag. Lisa Kristan

Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: www.hotelverband.at
W: www.hotelsterne.at

Wien, 22.02.2016

^[1] Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.