

von Rechtsanwalt **Felix Barth**

## Verfälschte Gesamtnote: OLG München zur Störerhaftung des Betreibers eines Bewertungsportals

**Mittlerweile kann man ja fast alles im Internet bewerten - auf Bewertungsportalen. Das OLG München (Urt. v. 13.11.2018 - 18 U 1280/16) hatte nun über einen Fall des Bewertungsportals Yelp zu entscheiden. Dieses hatte bei der Bildung der Gesamtnote einen Großteil der abgegebenen Bewertungen (für ein Fitnessstudio) nicht berücksichtigt - das OLG München sah hier eine Haftung des Betreibers der Bewertungsplattform als Störer, wenn er nicht den nach mathematischen Gesetzmäßigkeiten aus allen Einzelbewertungen errechneten Durchschnitt veröffentlicht.**

### Gesamtnote ohne Gesamt

Geklagt hatte ein Fitnessstudio gegen die Betreiber des Bewertungsportals yelp - ua. auf Unterlassung der Ausweisung einer Gesamtbewertung. Vorwurf: Das Bewertungsportal hat bei Bildung der Gesamtnote nicht alle abgegebenen Bewertungen berücksichtigt, sondern solche Bewertungen unberücksichtigt gelassen, die aus Sicht des Bewertungsportals als "momentan nicht empfohlen" eingestuft wurden. Nur die aus dieser Sicht als empfohlen eingestuften Bewertungen fanden Berücksichtigung. Durch diese Selektierung bekam das Fitnessstudio nur eine Bewertung von 2,5 bis 3 Sterne - obwohl zahlreiche (70) 4 bis 5 Sterne-Bewertungen abgegeben wurden, die aber nach der vorgenannten Maßgabe nicht berücksichtigt wurden.

### Haftung von Betreibern

Das OLG München als Revisionsgericht hat das Bewertungsportal hier in die Pflicht genommen. Und sich nicht der Sicht des Berufungsgerichts angeschlossen, das noch die Differenzierung zwischen "empfohlenen" und "nicht empfohlenen" Beiträgen als erkennbar subjektiv geprägt, aber nicht willkürlich ansah. Vielmehr stelle nach Ansicht des OLG die streitgegenständliche Gesamtbewertung des jeweiligen Fitnessstudios ein Werturteil der Bewertungsplattform bzw. deren Betreiber dar.

Die Betreiber der Plattform haften auch für die Darstellung der Gesamtbewertungen auf der von ihr betriebenen Plattform gemäß § 7 Abs. 1 TMG als unmittelbare Störerin:

*"Anders als Betreiber eines klassischen Bewertungsportals ist die Beklagte nicht lediglich "unverzichtbare Mittelsperson", die den Erfahrungsaustausch zwischen persönlich nicht miteinander bekannten Personen ermöglicht (vgl. BGH, Urteil vom 20.2.2018 -VI ZR 30/17, AfP 2018, 230, 232) und zusätzlich den nach mathematischen Gesetzmäßigkeiten errechneten Durchschnitt aller für das jeweilige Unternehmen abgegebenen Bewertungen angibt. Die Beklagte wählt vielmehr unstreitig mithilfe eines von ihr eingesetzten, als Geschäftsgeheimnis nicht offengelegten Algorithmus unter allen abgegebenen Bewertungen diejenigen aus, die sie für vertrauenswürdig und nützlich hält, und errechnet den Durchschnitt nur aus diesen "empfohlenen Beiträgen". Somit stellt die jeweilige Gesamtbewertung eine eigene Äußerung der Beklagten darüber dar, welche Bewertung des betroffenen Unternehmens sie auf Grund eigener Auswahl und Beurteilung für zutreffend hält."*

Soviel zur Verantwortung der Betreiber eines Bewertungsportals.

## Bewertung = Bewertung

Auch zum Thema wie eine Gesamtbewertung zu verstehen ist, haben sich die Richter geäußert: Der Interessent versteht die Gesamtbewertung dahingehend, dass es sich dabei um ein Ergebnis einer Auswertung aller abgegebenen Bewertungen handelt - die Betonung liegt dabei auf dem Wort **aller**. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass dabei zuvor eine Selektierung stattgefunden hat. Daran ändert auch nichts ein möglicher (unauffälliger) Hinweis, dass es noch weitere nicht empfohlene Bewertungen gäbe, die nicht berücksichtigt wurden:

*"Erst wenn er nicht nur die Gesamtbewertung und die Angaben zum Studio, sondern auch alle "empfohlenen Beiträge" gelesen hat, stößt er auf den optisch unauffälligen Hinweis, dass es daneben noch andere, "nicht empfohlene" Beiträge gibt. An dieser Stelle wird ihm aber nicht mitgeteilt, was diese Beiträge von den "empfohlenen" unterscheidet. Insbesondere erschließt sich ihm mangels eines ausreichend deutlichen Hinweises hierauf nicht, dass die 74 (Anlage K 4) bzw. 75 (Anlage K 6) "nicht empfohlenen" Beiträge bei der Ermittlung der ausgewiesenen Gesamtbewertung gar keine Berücksichtigung gefunden haben, und der rechnerische Durchschnitt aller abgegebenen Bewertungen deshalb ganz erheblich von der ausgewiesenen Gesamtbewertung abweichen kann."*

## Gefahrenpotential Bewertungen

Wir haben gesehen: Auch Bewertungsportale und deren Betreiber können sich nicht rausnehmen und die Unbeteiligten spielen. Für die korrekte Darstellung von Bewertungen werden die Portal-Betreiber durchaus in die Pflicht genommen. Zumal, wenn sie so proaktiv eingreifen, wie in vorliegendem Fall. Händler aufgepasst: So wichtig Bewertungen va. für Händler sind, so risikoreich ist auch der Umgang mit Ihnen. Vermutlich gerade deswegen. Denn die falsche Darstellung im Zusammenhang mit Bewertungen kann auch bei eigenen Bewertungssystemen für Händler zu Problemen führen. Etwa wenn es um die Bildung einer Durchschnittsnote geht und dabei unklar ist, auf welche Präsenz sich die abgegebenen Bewertungen genau beziehen. Wir hatten zu diesem Thema in [diesem ausführlichen Artikel](#) berichtet.

## Shopvote: Gefahr gebannt

Bewertungen einholen und verwalten ist gar nicht so einfach: Um Kundenbewertungen rechtssicher erfragen zu können, wird die Einwilligung des Kunden zur Abgabe einer Bewertung benötigt. Auch sollte bei der Auswahl eines Bewertungsdienstleisters darauf geachtet werden, dass der gesamte Prozess der Bewertungsabgabe datenschutzkonform und transparent erfolgt - Stichwort: DSGVO. Hier kommt nun unser Kooperationspartner **ShopVote** ins Spiel. Ganz einfach und rechtssicher können mit der von der IT-Recht Kanzlei [geprüften](#) Premium-Funktion **EasyReviews** von shopvote Kundenbewertungen gesammelt werden.

Mandanten der IT-Recht Kanzlei profitieren wie folgt von den Vorteilen des Bewertungssystems ShopVote:

- unbegrenzter Zugriff auf alle Basis- & Premiumfunktionen für Shopbewertungen
- keinerlei Kosten (auch keine versteckten) und das dauerhaft!
- unlimitierte Anzahl von Shopbewertungen kostenfrei sammeln
- **Bewertungs-Sterne in Google AdWords?**
- **Bewertungs-Sterne bei Google Shopping?**
- **Ansprechende Bewertungsgrafiken (z.B. schwebendes Badget)**
- **Vielfältige Darstellungs- & Intergrationsmöglichkeiten der Bewertungssterne**
- **AllVotes:** ShopVote-Bewertungen & externe Bewertungen in einer Grafik
- **Bedarfsgerechte, flexible Bewertungskriterien**
- **EasyReviews:** Rechtssicher, vollautomatisch, Bewertungen sammeln
- **ReviewTab:** Ihre Bewertungen auf Ihrer Facebook-Präsenz
- Zukünftige Premium-Funktion für Shopbewertungen ebenfalls kostenfrei

**Und jetzt NEU:** Nicht nur Kundenbewertungen sind mit shopvote zu verwalten, sondern ganz neu auch **Produktbewertungen**. Ein tolles feature, das das Angebote von shopvote abrundet.

Autor:

**RA Felix Barth**

Rechtsanwalt und Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz