

Fliegengitter für 70 000 Euro

Verbraucherschutz Welche Nutzerrezensionen im Netz sind erlaubt? Gerichte stellen klar: Wer sich im Internet beschwert, riskiert teure Prozesse.

Der Mann mit dem Headset am Ohr könnte glücklich sein. Seine Leistung als Verkäufer auf dem Online-marktplatz Ebay verleitete vergangene Woche einen seiner Kunden zu einer Lobeshymne. „Sehr gut, sofort wieder, besser geht nicht“, befand der Käufer eines Bugpuffers für Bootsanhänger.

Der Oberbayer Heribert Kantschuster betreibt seit sieben Jahren einen Handel für Bootszubehör im Netz. Die meisten Aufträge erhält er über Amazon oder Ebay. Seine Halle im Gewerbegebiet von Wolfratshausen ist gefüllt mit Rettungsringen, Schwimmwesten, Bojen, Leinen, Motorzubehör und Metallbeschlägen aller Art. 99,9 Prozent seiner Ebay-Kunden haben Kantschuster positiv bewertet. Kein schlechter Wert – und dennoch kein Grund zur Freude für den 50-jährigen Händler.

„Alles unter 100 Prozent empfinde ich als Schlag ins Gesicht“, sagt Kantschuster. Der Bootsaubeister stellt an sich selbst den Anspruch, volle Kundenzufriedenheit zu erreichen. Mit einem automatischen Versandsystem, das Fehllieferungen ausschließt, mit regelmäßigen Mitarbeiter-schulungen und ständigen Qualitätskontrollen der eingehenden Ware will Kantschuster seinem Ebay-Status als „Verkäufer mit Top-Bewertung“ gerecht werden.

Sobald nur 2,5 Prozent der Transaktionen eines solchen Verkäufers von den Kunden bemängelt werden, sorgt Ebay dafür, dass dessen Angebote weniger sichtbar werden. „Jede negative Bewertung kann sich geschäftsschädigend auswirken“, sagt Kantschuster. Der Onlinehandel sei ein „knallhartes Geschäft“. Die Konkurrenz versuche, über Testkäufer hässliche Kommentare in seinem Shop zu hinterlassen. Und Kunden würden immer wieder mit einer „Negativen“ drohen, um hohe Preisabschläge oder erweiterte Rückgaberechte zu erpressen.

Kantschuster beschloss, sich zu wehren. Auch gegen die Negativbewertung durch einen Mann, der für 32,70 Euro zwei Schnellverschlüsse zur Befestigung eines Jacht-Sonnendachs bei Kantschuster erworben und anschließend kritisiert hatte: „Die Gewinde mussten wegen Schwergängigkeit nachgeschnitten werden.“

Der Kunde hätte den angeblich fehlerhaften Artikel zurückschicken und ihm als Händler eine Chance zur Nachbesserung geben müssen, bevor er ein rot leuchtendes Minus auf seiner Ebay-Seite hinterlassen durfte, so sieht es Kantschuster. Außerdem

sei es nicht in Ordnung, reine Produktmängel ihm als Händler anzukreiden. Kantschuster setzte einen Anwalt auf die Sache an. Der forderte den Kunden auf, den Kommentar zu korrigieren; als dieser, auch wegen der gleichzeitig geltend gemachten Anwaltskosten, der Aufforderung nicht nachkam, ging der Händler vor Gericht.

Kantschuster ist nicht der Einzige, der sich gegen unliebsame Bewertungen wehrt. Regelmäßig müssen deutsche Richter klären, wie weit die Meinungsfreiheit von Verbrauchern geht. Gute Bewertungen im Internet sind nicht nur für Ebay-Händler überlebenswichtig. Im Kampf gegen eine drohende Rufschädigung scheuen schlecht bewertete Ärzte, Lehrer, Hoteliers und Gastronomen häufig weder Kosten noch Mühen. Verbraucher, die nur kurz ihrem Ärger Luft machen wollten, können sich plötzlich vor Gericht wiederfinden.

Es gilt das, was Corinna Reisewitz von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen sagt: „Wer die Höflichkeitsformen einhält, die auch im persönlichen Gespräch mit Verkäufern in einem Geschäft angebracht wären, kann wenig falsch machen.“ Beleidigungen und Schmähkritik sind von der Meinungsfreiheit nicht gedeckt. „Wer aber in einer Bewertung sachlich darlegt, warum er unzufrieden ist, hat wenig zu befürchten.“

Ebay empfiehlt, Unstimmigkeiten oder Missverständnisse vor der Abgabe einer negativen Bewertung mit dem Verkäufer

zu klären. „Wir raten zu sachlichen Bewertungen – ohne persönliche Bemerkungen.“

Dass dergleichen schon zu viel sein kann, zeigt das Urteil, das drei Richterinnen des Oberlandesgerichts (OLG) München in Kantschusters Fall Ende Oktober fällten. Sie gaben ihm, dem Händler, recht: Der Kunde soll seinen Kommentar zurücknehmen und außerdem die Prozess- und Anwaltskosten Kantschusters tragen. Die Bemerkung über das angeblich schwergängige Gewinde wird den Käufer wohl rund 6000 Euro kosten.

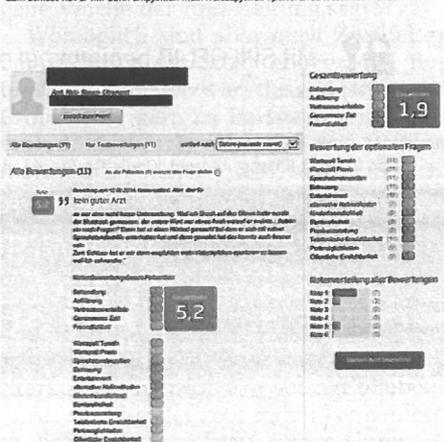
Noch hat das OLG München das Urteil nicht begründet. Allerdings gab der Senat schon im Sommer einen sogenannten richterlichen Hinweis. Das Gericht bewerte den Kommentar nicht als Meinungsäußerung, sondern als „Tatsachenbehauptung“. Und dafür, dass diese Behauptung zutreffend sei, so das Gericht, treffe den Kunden zumindest eine „erweiterte Darlegungslast“, wenn nicht sogar die volle „Beweislast“. Doch der Käufer hatte das Gewinde unmittelbar nach dem Kauf nachbearbeitet und auf seiner Jacht verbaut. Wohl weil er damit einen Beleg für seine Behauptung schuldig blieb, verlor er den Prozess.

Das Urteil habe „positive Auswirkungen auf den gesamten Onlinehandel“, freut sich Kantschusters **Anwalt Helmut Graf**. Verkäufer seien nun in Fällen wie diesem „negativen Bewertungen nicht mehr schutzlos ausgeliefert“. Auch wenn das Ergebnis viele Ebay-Nutzer überraschen mag, halten es auch andere Juristen für richtig: Der Karlsruher Anwalt für Internetrecht Michael Bartsch sagt, es entspreche der „hohen Gerechtigkeitsfunktion“ der Beweisregeln, dass hier der Käufer, der die Ware einfach umarbeitet und damit das entscheidende Beweismittel vernichtet, juristisch den Kürzeren zieht, wenn ihm ein anderer Beweis nicht möglich ist.

Andernfalls, betont auch der Bonner Anwalt für Meinungsäußerungsrecht Christian Mensching, „wäre das ja eine Blaupause für geschäftsschädigendes Verhalten“: Dann könnte jeder einfach eine Ware kaufen, angeblich wegwerfen und anschließend behaupten, diese sei schadhaft gewesen, ohne sich dafür verantworten zu müssen. Der Münchner Richterspruch enthalte deshalb eine wichtige Botschaft: „Nur weil bei Ebay und anderswo ‚Bewertung‘ drübersteht, muss nicht unbedingt nur Meinungsäußerung drin sein.“ Auch solche Bewertungen enthielten oft Tatsachenbehauptungen – „und die sollte man

Text:

*Kein guter Arzt
es war eine recht kurze Untersuchung. Weil ich Druck auf den Ohren hatte wurde der Blutdruck gemessen, der um 100er Wert war etwas hoch worauf er meinte...haben sie nach Fragen? Dann hat er einen Hörtest gemacht bei dem er sich mit seiner Sprechstundenhilfe unterhalten hat und dann gemeint hat das könnte auch besser sein.
Zum Schluss hat er mir dann empfohlen mein Halszäpfchen operieren zu lassen weil ich schnarche.*



Beanstandeter Bewertungstext auf Jameda
„Kein guter Arzt“