



SCHIMA  
MAYER  
STARLINGER  
Rechtsanwälte | Attorneys at Law

# Aktuelles zu Bewertungen und Rankings auf Plattformen

Andreas Kezer  
Stefan Knotzer

[sms.law](https://www.sms.law)

# Inhalte & Gliederung

- Zulässige Bewertungssachverhalte: Wann und unter welchen Umständen ist die Bewertung von Leistungen zulässig?
- Analyse aktueller OGH-Judikatur zur rechtlichen Bewertung von Online-Bewertungen
- Praxisbetrachtung: Abhilfe bei Plattformbewertungen



SCHIMA  
MAYER  
STARLINGER  
Rechtsanwälte | Attorneys at Law

# Zulässige Bewertungssachverhalte

Lehren aus OGH 2.2.2022, 6 Ob 129/21w  
(„Lernsieg-App“)

# I. Lernsieg App - Ausgangsfall

- App auf der Lehrer bewertet werden
- Für die Bewertung muss man sich über eine Telefonnummer registrieren
- Es gibt 8 Einzelbewertungen zu den Themen
  - Unterricht
  - Fairness
  - Respekt
  - Motivationsfähigkeit
  - Geduld
  - Vorbereitung
  - Durchsetzungsfähigkeit
  - Pünktlichkeit
- Aus diesen Einzelbewertungen ergibt sich dann eine Gesamtbewertung
- Bewertung erfolgt mit 1 bis 5 Sternen
- Bewertung erfolgt ohne Anzeige eines Benutzernamens – daher anonym

## II. Entscheidung des Erstgerichts

- Abweisung des Klagebegehrens
- Rechtliche Begründung:
  - Datenverarbeitung ist rechtmäßig → kein Lösungsanspruch des Klägers
    - Es bestehe keine Bindung an die Entscheidung der DSB
    - Es seien keine unrichtigen Daten verarbeitet worden, weil die Meinungen der Nutzer dokumentiert und auf aktuellem Stand gehalten werden
    - Die Interessenabwägung gem Art 6 Abs 1 DSGVO schlage zugunsten des App-Betreibers aus

### III. Entscheidung des Berufungsgerichts

- Meinungsbildung und Qualitätssicherung wiegen schwerer als die Interessen des Lehrers an uneingeschränkter Geheimhaltung
  - Schüler dürfen sich kritisch mit Lehrer/Unterricht auseinandersetzen
  - Bewertungen gelten nicht als wissenschaftlicher Standard, bieten aber Feedback
- Diese Ziele werden nicht erreicht – es wird nicht überprüft, ob ein bewertender Nutzer tatsächlich vom Lehrer unterrichtet worden ist
  - Kein schutzwürdiges Interesse an Bewertungen von Außenstehenden
  - Gefahr, dass Lehrer in schlechtes Bild gerückt wird
  - kein berechtigtes Interesse iSd Art 6 Abs 1 lit f DSGVO und § 16 ABGB
- Ordentliche Revision zugelassen – keine höchstgerichtliche Rspr zur Frage ob und unter welchen Voraussetzungen Lehrer unter Nennung ihres Namens online bewertet werden dürfen

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

### Rechtliche Beurteilung

- Revision des Klägers ist nicht berechtigt, jene des Beklagten berechtigt
- Zur Bindung an die Entscheidung der DSB im Zivilverfahren
  - Zivilgericht ist an Bescheide gebunden wenn:
    - Bescheide rechtsgestaltende oder Tatbestandswirkung hinsichtlich eines Zivilverfahrens entfalten oder
    - Verwaltungsbehörde über eine im Zivilverfahren zu prüfende Vorfrage als Hauptfrage entscheidet.
  - Im gegebenen Fall keine Bindung:
    - Entscheidung der DSB hat keine rechtsgestaltende oder Tatbestandswirkung
    - DSB behandelt keine präjudizielle Vorfrage

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

- „Medienprivileg“
  - Art 85 Abs 1 DSGVO enthält eine Öffnungsklausel – Mitgliedsstaaten sollen Datenschutz mit dem Recht auf Meinungsfreiheit aufeinander abstimmen (in Österreich § 9 DSG)
  - „journalistische Zwecke“ sind nach Rspr des EuGH weit auszulegen
  - Laut Lit erfüllen Bewertungsplattformen nicht das Mindestmaß an journalistischer Bearbeitung und meinungsbildender Wirkung
  - Laut OGH war Medienprivileg im vorliegenden Verfahren nicht einschlägig
  - Vorlage an den EuGH war nicht notwendig, Beurteilung der Öffnungsklausel obliege nationalen Gerichten



## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

- Zulässigkeit der Datenverarbeitung iSd Art 6 Abs 1 lit f DSGVO
  - Verarbeitung personenbezogener Daten nach Art 6 Abs 1 lit f DSGVO zulässig wenn
    - Berechtigtes Interesse wahrgenommen wird,
    - Datenverarbeitung zur Verwirklichung dieses Interesses erforderlich ist (dh es stehen keine gelinderen Mittel zur Verfügung) **und**
    - Interessen der Person, deren Daten geschützt werden sollen, nicht überwiegen.
  - Berechtigtes Interesse:
    - Umfasst werden rechtliche, wirtschaftliche und ideelle Interessen
    - Hier Recht auf Meinungs- und Informationsfreiheit betroffen
    - Bewertungen führen zu Verbesserung von Transparenz und Qualität der Ausbildung
    - In demokratischer Gesellschaft haben Betroffene Möglichkeit Kritik an den handelnden Personen zu äußern und in Erfahrung zu bringen

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

### – Erforderlichkeit

- Kläger schlägt als gelindere Mittel Pseudonymisierung oder Zusammenfassung von Fächern vor
- Veröffentlichung des Namens des Lehrers ist erforderlich – Anonymisierung würde Informationsverlust für User bedeuten
- Zur Ablehnung der Erforderlichkeit durch das Berufungsgericht:  
Die Gefahr durch missbräuchliche Bewertungen von Dritten kann durch gelindere Mittel nicht verhindert werden.

### – Abwägung der einander gegenüber stehenden Interessen

- Kläger: Achtung Privat- und Familienleben, Privatsphäre, Namensanonymität, guter Ruf
  - Beklagter: Recht auf freie Meinungsäußerung und Informationsfreiheit
  - Bei Abwägen der Interessen nach Sphäre der Persönlichkeit differenzieren
- Sozialsphäre unterliegt geringerem Schutz als höchstpersönlicher Lebensbereich

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

- Abwägung der einander gegenüber stehenden Interessen
  - Hauptargument des Klägers: Gefahr missbräuchlicher Bewertungen von Dritten
    - OGH stimmt zu, dass die Möglichkeit besteht
    - Hinweis in Nutzungsbedingungen wann eine Bewertung erlaubt ist – App stellt dies aber nicht sicher
    - Jede Überprüfung durch den Betreiber der App würde Einschränkung der Anonymität der Bewerter bedeuten
  - Zu der Präventivmaßnahme des Berufungsgerichts, dass „sichergestellt“ werden müsse, dass eine Person von einem Lehrer unterrichtet wurde:
    - Angabe der Namen von Usern würde Bereitschaft der Bewertung herabsetzen
    - Namensnennung des Lehrers könnte nur bei Eingriff in die Persönlichkeitsrechte von nicht bloß geringem Gewicht untersagt werden

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

- Abwägung der einander gegenüber stehenden Interessen
  - Gründe, Bewertungen von eigenen Schülern zu untersagen liegen nicht vor
    - Bewertungen betreffen Berufsausübung, nicht Privat- und Familienleben
    - ausschließliche Sternebewertung schließt Beleidigungen aus
    - Lehrer drohen keine beruflichen Nachteile durch schlechte Durchschnittsbewertung
    - Gefahr schlechter Bewertungen ist hinzunehmen
    - für passive User ist klar, dass Bewertungen subjektive Einschätzungen sind
    - auch unsachlich motivierte Werturteile (zB durch Ärger) sind von Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

- Gefahr der Bewertungen von Dritten führt nicht zur Unzulässigkeit der Datenverarbeitung
  - App ist nur für User einsehbar, Information für die breite Öffentlichkeit ist nicht zu erwarten
  - Interesse des Klägers ist nicht höher zu werten als das Interesse der Gesamtheit der User daran, die Unterrichtstätigkeit zu bewerten bzw Bewertungen einzusehen
- Ergebnis des OGH entspricht auch der Rspr des deutschen BGH bzgl Datenverarbeitung von Lehrern in Bewertungsforen (vgl BGB VI ZR 196/08, [www.spickmich.de](http://www.spickmich.de))

## IV. Entscheidung des OGH 6 Ob 129/21w

- Fazit
  - OGH stellt Ersturteil wieder her
  - Medienprivileg ist iZm Bewertungsplattformen nicht anwendbar
  - Rspr des EGMR: anonyme Meinungsäußerung im Internet darf nicht schlechthin unterbunden werden
  - Einzelfallentscheidung (Interessenabwägung)
  - Registrierung unter Klarnamen würde Selbstzensur bewirken



SCHIMA  
MAYER  
STARLINGER  
Rechtsanwälte | Attorneys at Law

# Bewertungen bewerten

Aktuelle Judikatur; Sternebewertungen; Schadenersatz

# OGH 10.9.2020, 6 Ob 135/20a – Makler

- Der Beklagte nahm Schilderungen seiner Mutter über die Rückgabe einer Mietwohnung zum Anlass, auf der Internetplattform Google über das Unternehmen der klagenden Immobilienmaklerin unter eigenen Namen folgende Bewertung, **versehen mit einem von fünf Sternen**, abzugeben:

*„Sehr herablassende Umgangsweise gegenüber Kunden/Mieter. Makler beleidigt, bedroht und denunziert Mieter bei Wohnungsübergabe – ein absolut unprofessionelles Auftreten. Zum Glück gibt es auch andere Immobilienmakler, die Menschen mit Wertschätzung gegenüber treten“.*



# OGH 20.10.2021, 6 Ob 143/21d - *Anwältin*

- Kontext: Scheidungsverfahren
- Beklagter hat ca eine Stunde lang im „Sekundenabstand“ bei der Klägerin angerufen. Durch diese ständigen Anrufe war die Telefonleitung permanent blockiert. Die Klägerin ließ die Tel-Nr des Beklagten in ihrer Telefonanlage sperren, sodass der Beklagte mit seiner Nummer bei der Klägerin nicht mehr anrufen konnte. In der Folge verfasste der Beklagte auf Google Maps eine Bewertung über die Klägerin, wobei er **lediglich einen von fünf Sternen** vergab und dazu schrieb:

*„Meine Anrufe werden ignoriert und meine Nr. wurde gesperrt, somit ist die Rechtsanwalts Kanzlei mit meiner Nr. nicht erreichbar.“*

# Aufgeworfene Themen

- Bewertung von Online-Bewertungen nach § 1330 ABGB
- Einordnung von „Sternebewertungen“
- Online-Bewertungen & Schadenersatz

# I. Online-Bewertungen nach § 1330 ABGB

- Bewertungsmöglichkeiten: Text, Skala („Sternebewertung“)\* oder Kombi
- Einordnung: Werturteil (Abs 1) und Tatsachenbehauptung (Abs 2)
  - Abs 1: Schutz der Personenwürde → Ehrenbeleidigung;
  - Abs 2: Schutz des wirtschaftlichen Rufes → Rufschädigung durch Verbreitung unwahrer Tatsachen (Überprüfung zugänglich)
  - „Konkludente Tatsachenbehauptung“ (RS0031810)
  - Gesamtbetrachtung der Bewertung (RS0031883; RS0032489)
  - Kommentierte Sternebewertung ist gesamt zu beurteilen (6 Ob 143/21d)
  - Online-Bewertungen „für voll“ zu nehmen (keine begünstigende Betrachtung)
  - Unternehmen sind keine Politiker (müssen nicht jedenfalls „mehr aushalten“)

## II. Sternebewertungen

- Werturteil oder Tatsachenbehauptung?
- In Österreich: offen (iSv keine Rspr)
- Der dt Rspr lassen sich einzelne grundsätzliche Aussagen entnehmen, die sich ggfs wohl auch für die österreichische Rechtslage verwerten ließen
  - Unkommentierte Online-Bewertung mit Sternen grds als Meinungsäußerung einzuordnen (BGH VI ZR 34/15 – *Jameda II*)
  - Eine Online-Bewertung ohne aussagekräftigen Begleittext enthält aber die implizite Tatsachenbehauptung, dass der bewertende User in irgendeiner Form mit dem Leistungsangebot des Bewerteten in Kontakt gekommen ist
  - Es bedarf grds eines entsprechenden Kontakts mit der angebotenen Leistung
  - Ansonsten fehle es an erforderlicher Tatsachengrundlage und damit an einer Rechtfertigung für den Eingriff in das Persönlichkeitsrecht des Bewerteten

## Auszug aus 6 Ob 135/20a

*„Im Übrigen ist in diesem Zusammenhang auf die weiteren Feststellungen der Vorinstanzen zu verweisen, wonach auf der Internetplattform neben den Bewertungen des Beklagten und dessen Vaters (ebenfalls ein Stern, jedoch ohne Beifügung eines Textes) mehrere weitere – teilweise sehr positive mit fünf Sternen, teilweise solche mit einem Stern und sehr negativem Text – Bewertungen vorhanden sind, woraus sich insgesamt ein Durchschnitt der Bewertungen von **3,2** Sternen ergibt; nähme man die beiden Bewertungen des Beklagten und dessen Vaters weg, läge der Durchschnitt der Bewertungen bei **3,8** Sternen. **Die Bewertung des Beklagten hat sich somit wohl in einem nicht mehr messbaren Ausmaß ausgewirkt.**“*

### III. Online-Bewertung und Schadenersatz

- *„Die Klägerin begehrt [...] Schadenersatz in Höhe von 2.000 EUR, welchen sie in der Klage – ohne näheres Vorbringen hiezu – auf entgangenen Gewinn stütze. In weiterer Folge führte sie im Verfahren erster Instanz aus, sie stütze sich auf die DSGVO, die allgemeinen Bestimmungen des bürgerlichen Rechts und auf § 1330 ABGB sowie ‚sämtliche Rechtsgrundlagen‘.“ (6 Ob 135/20a)*
- Prüfung möglicher Anspruchsgrundlagen
  - § 1330 ABGB
  - Datenschutzrecht
  - weitere Rechtsgrundlagen?

### III. Online-Bewertung und Schadenersatz

- Welchen Schaden kann eine schlechte Bewertung anrichten?
  - Positiver Schaden (Unternehmenswert sinkt)
  - Entgangener Gewinn (verhinderte Geschäftsabschlüsse)
  - Immaterieller Schaden (Verletzung nicht geldwerter Rechtsgüter)
- Wie kann der Schaden belegt werden (vgl 6 Ob 135/20a)?
  - OGH: substantiierte Behauptung, wie sich Unternehmenswert durch die Äußerungen geändert habe
  - Positiver Schaden: zB durch Gutachten (Unternehmensbewertung)
    - *in casu* als „schlichter Ausforschungsbeweis“ angesehen
  - Entgangener Gewinn: problematisch, weil *de facto* kaum belegbar
  - Immaterielle Schäden?



SCHIMA  
MAYER  
STARLINGER  
Rechtsanwälte | Attorneys at Law

# Praxisbetrachtung

Abhilfe gegen unerwünschte Bewertungen



# Wie gegen Bewertungen vorgehen?

- Unwahre bzw unsachliche Bewertungen werden nicht von der Meinungsäußerungsfreiheit umfasst
- Anspruch auf Löschung von negativen Bewertungen wenn diese unwahr, ruf-, erwerbs- oder kreditschädigend bzw strafrechtlich relevant sind
- Vorgehen gegen den bekannten Verfasser
  - Zunächst Aufforderung auf Löschung bzw Änderung der Bewertung
  - Bei nicht Nachkommen der Aufforderung
    - Schadenersatz gem § 1330 ABGB
    - Einbringung Strafanzeige

# Wie gegen Bewertungen vorgehen?

- **Vorgehen gegen ein Pseudonym**
  - Verlangen der Auskunft vom Betreiber der Plattform gem § 18 ECG
    - Auskunftspflicht über Namen und Adresse (auch E-Mail-Adresse) registrierter Nutzer
    - Glaubhaftmachung erforderlich
      - eines überwiegenden rechtlichen Interesses an der Identität eines Nutzers
      - des rechtswidrigen Sachverhalts
      - dass Kenntnis dieser Information eine wesentliche Voraussetzung für die Rechtsverfolgung bildet
  - Aufforderung/Anklage des Verfassers nach Erhalt der Informationen
- **Vorgehen gegen den nicht registrierten Verfasser oder Fake Accounts**
  - Vorgehen nahezu ausgeschlossen
    - Schwierigkeit liegt im Herausfinden der Kontaktdaten
    - Nutzer kann behaupten die Bewertung nicht verfasst zu haben
  - Vorgehen gegen Betreiber der Plattform möglich

# Wie gegen Bewertungen vorgehen?

- Vorgehen gegen die Plattform
  - alternativ oder zusätzlich neben Vorgehen gegen den Verfasser
  - Betreiber der Plattform sind als „Host Provider“ zu qualifizieren
  - sind nach § 16 Abs 1 ECG für im Auftrag des Nutzers gefasste Informationen nicht verantwortlich bei
    - Unkenntnis/Unbewusstsein rechtswidriger Tätigkeiten oder Informationen
    - Unverzüglichem Tätigwerden durch Zugangssperrung/Entfernung der Information bei Kenntnis/Bewusstsein
  - Betreiber trifft keine allgemeine Prüfpflicht der Bewertungen gem OGH
    - aber unverzügliche Handlungspflicht bei Bekanntwerden eines Verstoßes

# Wie gegen Bewertungen vorgehen?

- Vorgehen gegen die Plattform
  - „Melde- bzw Missbrauchsbuttons“ großer Bewertungsplattformen nutzen
    - Enthält Antrag auf Entfernung der Bewertung bei Falschbehauptungen
    - konkrete Begründung des Verstoßes zB durch Beleg für die Unwahrheit ist förderlich
    - Provider trifft Auskunftspflicht gem § 18 Abs 4 ECG
      - ermöglicht rechtliches Vorgehen gegen den Nutzer
    - Rechtsanspruch auf Löschung wenn Betreiber dem Antrag nicht nachkommt
  - Widerspruchsrecht nach Art 21 DSGVO
    - Verantwortliche muss zwingend schutzwürdige Gründe nachweisen



SCHIMA  
MAYER  
STARLINGER  
Rechtsanwälte | Attorneys at Law

# Aktuelles zu Bewertungen und Rankings auf Plattformen

Andreas Kezer  
Stefan Knotzer

[sms.law](https://www.sms.law)