

VI ZR 496/18 - Zur Zulässigkeit der Bewertungsdarstellung von Unternehmen auf einem Internet-Bewertungsportal

Sachverhalt:

Die Klägerin nimmt wegen ihrer Bewertungsdarstellung auf einem Internetportal dessen Betreiber auf Unterlassung, Feststellung und Schadensersatz in Anspruch.

Die Beklagte betreibt im Internet unter <http://www.yelp.de> ein Bewertungsportal, in dem angemeldete Nutzer [Unternehmen](#) durch die Vergabe von einem bis zu fünf Sternen und einen Text bewerten können. Das Internetportal zeigt alle Nutzerbeiträge an und stuft sie ohne manuelle Kontrolle durch eine Software automatisiert und tagesaktuell entweder als "empfohlen" oder als "(momentan) nicht empfohlen" ein. Bei Aufruf eines Unternehmens werden mit dessen Bezeichnung und Darstellung bis zu fünf Sterne angezeigt, die dem Durchschnitt der Vergabe in den "empfohlenen" Nutzerbeiträgen entsprechen (Bewertungsdurchschnitt). Unmittelbar daneben steht "[Anzahl] Beiträge". Unter der Darstellung des Unternehmens ist eine entsprechende Anzahl von Bewertungen - überschrieben mit "Empfohlene Beiträge für [[Unternehmen](#)]" - jeweils mit den vergebenen Sternen und dem Text wiedergegeben. Am Ende dieser Wiedergabe steht "[Anzahl] andere Beiträge, die momentan nicht empfohlen werden". Nach Anklicken der daneben befindlichen Schaltfläche wird folgender Text angezeigt:

"Was sind empfohlene Beiträge?"

Unsere User veröffentlichen auf [Yelp](#) Millionen von Beiträgen. Aus diesem Grund benutzen wir eine automatisierte Software um die hilfreichsten Beiträge hervorzuheben. Diese Software zieht mehrere Faktoren in Betracht, wie z.B. die Qualität, die Vertrauenswürdigkeit und die bisherige Aktivität des Users auf [Yelp](#). Dieser Vorgang ist gleich für alle Geschäftsauflistungen und hat nichts damit zu tun ob ein [Unternehmen](#) ein Anzeigenkunde bei uns ist oder nicht. Die Beiträge die nicht direkt auf der Geschäftsseite hervorgehoben und auch nicht in die Gesamtbewertung einberechnet werden sind aber unten aufgeführt. Hier mehr darüber erfahren."

Darunter befindet sich die Überschrift "[Anzahl] Beiträge für [[Unternehmen](#)] werden momentan nicht empfohlen" mit dem nachfolgenden "Hinweis: Die Beiträge unten werden nicht in der gesamten Sternchen-Bewertung für das Geschäft berücksichtigt." Danach folgt die Wiedergabe der nicht empfohlenen Beiträge.

Die Klägerin betreibt ein Fitness-Studio, zu dem das Bewertungsportal am 10. Februar 2014 aufgrund eines empfohlenen Beitrags vom 7. Februar 2014 drei Sterne und 24 ältere Beiträge mit überwiegend positiven Bewertungen als momentan nicht empfohlen anzeigte.

Nach Auffassung der Klägerin hat die Beklagte den unzutreffenden Eindruck erweckt, dass der Bewertungsdurchschnitt aller Beiträge angezeigt worden sei. Die Unterscheidung zwischen empfohlenen und

momentan nicht empfohlenen Beiträgen sei [willkürlich](#) und nicht anhand nachvollziehbarer Kriterien erfolgt, wodurch ein verzerrtes und unrichtiges Gesamtbild entstehe.

Bisheriger Prozessverlauf:

Das Landgericht hat die Klage abgewiesen. Das Oberlandesgericht hat die Beklagte verurteilt, es zu unterlassen, auf ihrer Internetseite für das Fitness-Studio eine Gesamtbewertung oder eine Gesamtzahl der Bewertungen auszuweisen, in die Beiträge (Bewertungen), die von Nutzern der vorgenannten Internetseite abgegeben worden waren und welche die Beklagte als "momentan nicht empfohlen" wertet, nicht einbezogen werden. Außerdem hat das Oberlandesgericht die [Verpflichtung](#) der Beklagten zum Ersatz entstandenen sowie noch entstehenden Schadens festgestellt und die Beklagte zur [Zahlung](#) von Rechtsanwaltskosten verurteilt.

Entscheidung des Bundesgerichtshofs:

Der unter anderem für Rechtsstreitigkeiten über Ansprüche aus unerlaubten Handlungen zuständige VI. Zivilsenat hat auf die Revision der Beklagten das klageabweisende Urteil des Landgerichts wiederhergestellt. Die von der Klägerin geltend gemachten Ansprüche ergeben sich nicht aus § [824 Abs. 1 BGB](#). Die Beklagte hat nicht - wie in dieser Bestimmung vorausgesetzt - unwahre [Tatsachen](#) behauptet oder verbreitet. Entgegen der Auffassung des Berufungsgerichts äußerte die Beklagte mit der angegriffenen Bewertungsdarstellung nicht, dass es sich bei dem angezeigten Bewertungsdurchschnitt um das Ergebnis der Auswertung aller für das Fitness-Studio abgegebenen Beiträge handle und dass der danebenstehende Text deren Anzahl wiedergebe. Denn der unvoreingenommene und verständige Nutzer des Bewertungsportals entnimmt der Bewertungsdarstellung zunächst, wie viele Beiträge die Grundlage für die Durchschnittsberechnung bildeten, und schließt daraus weiter, dass Grundlage für die Durchschnittsberechnung ausschließlich der "empfohlene" Beitrag ist sowie dass sich die Angabe der Anzahl nur darauf bezieht. Die Bewertungsdarstellung der Beklagten greift auch nicht rechtswidrig in das Unternehmenspersönlichkeitsrecht und in das Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb der Klägerin ein (§ [823 Abs. 1 BGB](#)). Die rechtlich geschützten Interessen der Klägerin überwiegen nicht die schutzwürdigen Belange der Beklagten. Die Anzeige des Bewertungsdurchschnitts und der Einstufung von Nutzerbewertungen als "empfohlen" oder "nicht empfohlen" sind durch die Berufs- sowie Meinungsfreiheit geschützt; ein Gewerbetreibender muss Kritik an seinen [Leistungen](#) und die öffentliche Erörterung geäußerter Kritik grundsätzlich hinnehmen.

Urteil vom 14. Januar 2020 - [VI ZR 496/18](#) (u.a.); PM 07/2020

Vorinstanzen:

Oberlandesgericht München – Urteil vom 13. November 2018 – 18 U 1282/16

Landgericht München I – Urteil vom 12. Februar 2016 – 25 O 24646/14