

Der Umgang mit Online-Bewertungen

Im Internet und auf Sozialen Netzwerken existieren diverse Plattformen, die zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit hinsichtlich eines Aufenthalts in gastgewerblichen Betrieben verwendet werden können - und entsprechend auch rege genutzt werden. Grundsätzliches über die Wichtigkeit von Online-Bewertungen und über die meistbenutzten Plattformen findet sich hier:

<https://webrepublic.com/de/blog/2014/12/5/die-macht-der-online-bewertungen/>

Den meisten dieser Plattformen wie Tripadvisor, Yelp, Facebook etc. ist gemeinsam, dass eine Beurteilung anonym erfolgt und für die Abgabe einer Beurteilung keinerlei Beleg erbracht werden muss, dass auch wirklich ein Besuch stattgefunden hat. Diese Offenheit ist auf der einen Seite eine Chance, auf der anderen öffnet sie Tür und Tor für allerlei Missbrauch, welcher von Falschbewertungen und Juxeinträgen bis hin zu Drohungen und Beleidigungen reichen kann. Nachfolgend werden die Möglichkeiten aufgezeigt, wie mit solch negativer Kritik auf Online-Kanälen umgegangen werden kann:

1. Grundsatz: beobachten und kommunizieren

Bei „normaler“ negativer, aber sachlich geäußelter Kritik empfiehlt es sich grundsätzlich, mit angepasster Kommunikation zu reagieren, selbst wenn die Kritik als ungerechtfertigt empfunden wird. Dies trifft auf alle Bewertungen zu, bei denen es sich um so genannte subjektive Meinungsäußerungen handelt, also um reine Erfahrungsberichte ohne zusätzliche Beleidigungen oder ähnliches (bspw. „ich fand das Steak zäh“). Die allermeisten Plattformen bieten die Gelegenheit, auf einen Eintrag mit einer Gegendarstellung (oder ggf. einer Entschuldigung) zu reagieren. Damit Kritik nicht zu lange unwidersprochen bleibt ist Geschwindigkeit ein zentraler Faktor. Die Besucher der genannten Plattformen sollen möglichst direkt beim erstmaligen Kontakt mit einer negativen Kritik die Stellungnahme des Gastgebers mitlesen können und so einen zweiten Blickwinkel, aber auch die Seriosität des Betriebs zur Kenntnis nehmen. Um dies zu bewerkstelligen ist eine rasche Reaktion unabdingbar. Es empfiehlt sich also, die gängigen social media-Portale des Betriebs und die Bewertungsplattformen möglichst oft als Teil eines routinemässigen Ablaufes zu prüfen und falls nötig sofort zu reagieren.

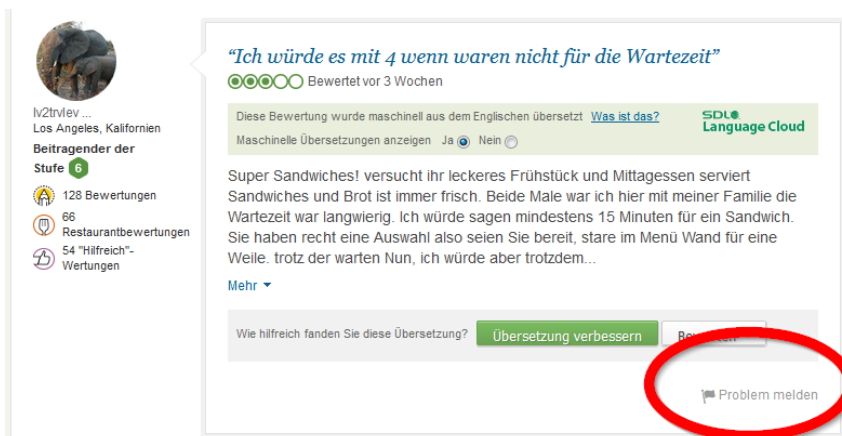
Beispiel für gelungene Kommunikation: <http://brucker-solutions.de/umgang-mit-kritik-wie-vapiano-einem-shitstorm-entging/>

Tipps zum Umgang mit social media Kritik <http://www.seokratie.de/social-media-kritik/>

2. Beim Anbieter melden

Empfindet man eine Kritik als unsachgemäss oder schlicht falsch, verletzt sie aber nicht die unten aufgeführten rechtlichen Rahmenbedingungen, bleibt die Möglichkeit, den Eintrag bei der Anbieterin der Bewertungsplattform zu melden. Dies kann beispielsweise bei einem Eintrag der Fall sein, der am falschen Ort gepostet wurde oder nicht von einer eigenen Erfahrung berichtet. Dabei hängt es auch von den Richtlinien der Plattform ab, was zulässig ist (TripAdvisor verlangt bspw. reale Bewertungen aus erster Hand). Die meisten Plattformen verfügen dazu direkt beim Eintrag über einen Button, mittels dem eine entsprechende Meldung abgesetzt werden kann. Allerdings ist die Effektivität dieser Meldeverfahren je nach Anbieter und Problem äusserst unterschiedlich, es braucht teilweise eine erhebliche Menge an Druck und Ausdauer, bis ein falscher oder unsachgemässer Eintrag gelöscht wird.

Man muss sich zudem bewusst sein, dass kein Anspruch auf die Löschung einer negativen Kritik besteht, sofern diese nicht im Widerspruch zu den gesetzlichen Bestimmungen oder den Richtlinien der Bewertungsplattform steht. Dies gilt insbesondere, wenn es sich um rein subjektive Äusserungen und Bewertungen handelt. Solche sind im Rahmen der Meinungsfreiheit nicht zu beanstanden und werden idealerweise gemäss Punkt 1 behandelt.



Problem melden bei TripAdvisor



Beitrag melden bei Facebook

3. Zivilrechtliche Verfolgung

Die zivilrechtliche Grenze für die Zulässigkeit von negativer Kritik ist die so genannte Ehrverletzung. Diese ist durch Art. 28 ZGB geschützt, der Schutz ist dabei umfassend und erstreckt sich, im Gegensatz zum strafrechtlichen Schutz, auch auf die berufliche und wirtschaftliche Ehre. Klageberechtigt sind entsprechend auch juristische Personen. Ehrverletzend können zum einen unwahre Tatsachenbehauptungen sein, zum anderen auch geringschätzende und missachtende Werturteile, oder eine Kombination von beidem (sog. gemischte Werturteile).

Beispiele:

- Der Koch im Sternen arbeitet unhygienisch (rufschädigende Tatsachenbehauptung, sofern unwahr)
- Der Koch im Sternen arbeitet unhygienisch und ist zudem ein Vollidiot (gemischtes Werturteil)
- Der Koch im Sternen ist ein Vollidiot (unangemessenes, geringschätzendes Werturteil)

Bei einer Ehrverletzung gemäss Art. 28 ZGB steht die Möglichkeit offen, Klage einzureichen. Diese muss beim zuständigen Zivilgericht des Ortes eingereicht werden und kann beispielsweise die Forderung nach Beseitigung der Ehrverletzung, notfalls auch mittels superprovisorischen Massnahmen, stellen. Weiter besteht auch die Möglichkeit, einen Schadenersatz zu verlangen

4. Strafrechtliche Verfolgung

Auch durch das Strafrecht besteht ein Schutz vor beleidigenden oder unwahren Behauptungen über eine juristische oder natürliche Person. Das Strafrecht schützt dabei die „den legitimen Achtungsanspruch eines jeden Menschen gegenüber seinen Mitmenschen“ (BGE 114 IV 16), allerdings beschränkt sich diese Achtung auf den Menschen an und für sich und nicht auf seine Eigenschaft als Berufsmann (jemanden unwahrerweise einen schlechten Koch zu nennen wäre deshalb wahrscheinlich nur zivilrechtlich verfolgbar). Dabei kommen insbesondere drei Straftaten in Frage, nämlich die üble Nachrede, die Beschimpfung oder die Verleumdung:

Üble Nachrede: Die üble Nachrede funktioniert ähnlich wie die zivilrechtliche Ehrverletzung, wobei hier reine Werturteile nicht unter die üble Nachrede fallen, sondern als Beschimpfung qualifiziert werden. Es muss also eine Tatsachenbehauptung oder ein gemischtes Werturteil aufgestellt oder weiterverbreitet werden, das geeignet ist, den Ruf einer anderen Person zu schädigen. Wie bereits erwähnt muss dieses zudem den Menschen in seiner Eigenschaft betreffen. Der Täter kann sich zumindest bei Tatsachenbehauptungen entlasten, wenn er nachweisen kann, dass stimmt, was er sagt oder dass er guten Grund hatte, zu glauben, dass der Vorwurf stimmt.

Beispiel:

- Der Chef des Rössli ist so unglaublich arrogant, dass es kaum zum Aushalten ist (Tatsachenbehauptung, sofern unwahr)
- Der Chef ist ein arroganter Psychopath (gemischtes Werturteil).

Verleumdung: Eine Verleumdung liegt vor, wenn jemand bewusst eines unehrenhaften Verhaltens oder anderer rufschädigender Tatsachen bezichtigt wird. Der Fokus liegt auf dem Wort *bewusst*, der Schädiger weiss also, dass die geäusserten Tatsachen unwahr sind. Entsprechend ist der Strafrahmen bei einer Verleumdung höher, weil es sich eben um eine bewusste Rufschädigung handelt.

Beschimpfung: Eine Beschimpfung ist ein Angriff auf die Ehre, der keine üble Nachrede oder Verleumdung ist, sondern ein reines Werturteil ohne Tatsachenbehauptung. Bei einem Werturteil kann der Täter sich nicht dadurch entlasten, dass das Ausgesprochene wahr ist.

Beispiel:

- Der Chef ist ein Idiot
- Die Kellnerin im Rössli ist eine Schlampe

Bei den genannten Delikten handelt es sich allesamt um Antragsdelikte, es muss also ein Strafantrag gestellt werden, danach ermittelt die Polizei resp. die Staatsanwaltschaft. Ein Strafantrag kann auf dem Polizeiposten gestellt werden und ist nicht sonderlich kompliziert oder aufwändig. Im Gegensatz zum zivilrechtlichen Vorgehen wird hier vor allem der Täter bestraft, einen Schadenersatz kann man in der Regel nicht erwarten.

5. Unlauterer Wettbewerb

Eine letzte gute Vorgehensweise, die nur betroffenen Firmen zusteht, ist das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb. Es verbietet die Herabsetzung von Anbietern durch unrichtige, irreführende oder unnötig verletzende Äusserungen über diese, deren Waren, Werke, Leistungen, Preise oder Geschäftsverhältnisse. Täter können dabei alle anderen Teilnehmer am Markt sein, meistens dürften damit die Mitbewerber gemeint sein. Ein Verstoss gegen das UWG kann sowohl straf- als auch zivilrechtlich verfolgt werden, es ist also möglich einen Strafantrag bei der Polizei zu stellen oder eine Zivilklage einzureichen und beispielsweise die Beseitigung der verletzenden Äusserungen zu verlangen.