

# CHECKLISTE: Negativ-Bewertung von Unternehmen im Internet

## Alles über Risiken und Abwehrmaßnahmen

### So werden negative Einträge im Internet für Unternehmen zur Zeitbombe

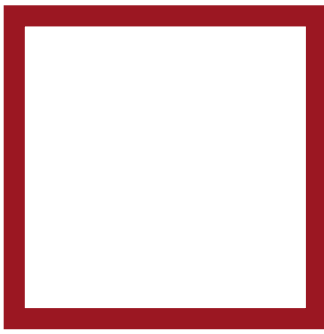
Mittlerweile gibt es eine **Vielzahl von Meinungs- und Bewertungsportalen**, z.B. [www.kununu.com](http://www.kununu.com) oder [www.chefduzen.de](http://www.chefduzen.de). Jeder kann dort Einstellungen, persönliche Erfahrungen oder Tatsachenberichte frei einstellen und öffentlich machen. Das bedeutet für Unternehmen, dass auch sie in solchen Einträgen erwähnt werden, wenn jemand z.B. ihr **Produkt empfiehlt oder sich darüber beschwert**. Wird ein solcher Eintrag häufig gelesen und zusätzlich woanders zitiert oder verlinkt, rutscht dieser **Negativbericht in den Suchmaschinen ganz nach oben**. Dies hat zur Folge, dass jemand, der z.B. den Unternehmensnamen oder das Produkt in die Suchmaschine eingibt, als erste Information zum Gesuchten den Blog- oder Forumseintrag findet, der ein schlechtes Licht auf den Hersteller oder das Produkt wirft. **Da heißt es schnell reagieren, damit dieser schlechte Eintrag nicht zum Dauerbrenner wird.**

### Die Risiken für die Reputation eines Unternehmens sind vielfältig

- Das Internet sorgt zwar für hohe Vergleichbarkeit, aber auch für viel Unübersichtlichkeit – deshalb ist die **Reputation eines Unternehmens** als Orientierungspunkt noch wichtiger als früher.
- Negative Publicity im Netz kann Kunden dazu bringen, bestimmte **Produkte zu meiden**.
- Die **Kreditfähigkeit** eines Unternehmens kann durch die Schwächung der Marktposition gefährdet sein.
- Schlechte Nachrichten über den Arbeitgeber führen bei Mitarbeitern zu **geringerer Motivation** und Identifikation mit dem Unternehmen.

### Drei Möglichkeiten der schnellen Reaktion für Betroffene

- :: **Auskunftsanspruch** Der Betreiber, z.B. eines sozialen Netzwerkes oder einer Bewertungsseite, muss Auskunft geben darüber, welche Daten wozu gespeichert sind, woher sie stammen und an wen sie weiter gegeben wurden.
- :: **Löschungsanspruch** Unter bestimmten Voraussetzungen kann erwirkt werden, dass ein Eintrag gelöscht werden muss.
- :: **Unterlassungsanspruch** Bei unzulässiger Datenspeicherung muss der Betreiber der Internetseite es unterlassen, die Daten durch Übermittlung an den Nutzer weiter zu veröffentlichen.



## Nicht jeder Täter kann zur Verantwortung gezogen werden

**Das Internet macht's möglich:** Ein Unternehmen kann zwar seine Ansprüche auf Auskunft, Löschung und Unterlassung an denjenigen richten, der die negativen Informationen geschrieben hat. Aber durch die **hochgradige Anonymität des Internets** ist es in vielen Fällen kaum möglich, den direkten Täter zu ermitteln.

**Achtung!** Als Geschädigter haben Sie aber die Möglichkeit, Ihre Ansprüche auch beim **Betreiber der Plattform**, auf der die negativen Informationen über Ihr Unternehmen zugänglich gemacht wurden, geltend zu machen. Denn dieser **haftet in solchen Fällen als Störer** und ist daher dafür verantwortlich, die negativen Inhalte, die auf seiner Homepage hinterlegt sind, zu beseitigen.

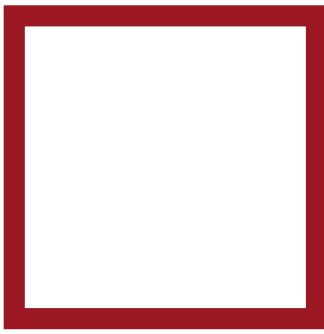
### Wichtige Details zum Lösungsanspruch und Schadenersatz

**Anspruch auf Löschung:** War schon die Datenerhebung nicht zulässig, dann besteht in jedem Fall ein Anspruch auf Löschung. Die **unzulässige Datenerhebung** bezieht sich darauf, dass möglicherweise dadurch „schutzwürdige Interessen“ der Betroffenen verletzt wurden. Im Einzelfall werden widerstreitende Interessen abgewogen. Gegeneinander stehen dabei die Kommunikationsfreiheit der Internetseitenbetreiber und das Recht auf Selbstdarstellung der Geschädigten im Internet.

### Die Rechtsprechung berücksichtigt hier bestimmte Kriterien:

- Findet man die fragliche Information schon über die Suchmaschinen, oder muss man sich vorher bei der entsprechenden Internetseite anmelden oder registrieren, um sie zu finden?
- Werden die Informationen durch Dritte tatsächlich ernst genommen?
- Können die Informationen zu einer Stigmatisierung oder Prangerwirkung führen?
- Je privater die Informationen sind, desto eher wird eine Löschung favorisiert.

**Achtung!** Liegen **Schmähdiskussion oder Formalbeleidigung sowie sonstige Verletzungen der Menschenwürde vor**, so ist die Information in jedem Fall aus dem Internet zu entfernen.



**Schadenersatz:** Bei einer unzulässigen Datenerhebung kann der Geschädigte einen **Anspruch auf Schadenersatz** gegen den Täter – gegen den Betreiber wird er nur einen Unterlassungsanspruch haben – geltend machen. Dies ist besonders für Unternehmen von Belang, wenn durch einen Eintrag in einem Forum oder Blog die Unternehmensreputation und damit die Marktposition nachweislich beeinträchtigt wurde, was sich z.B. in sinkenden Umsätzen widerspiegeln kann.

**Vier Punkte begründen Ihren Anspruch auf Schadenersatz:**

- **Verfolgungs- und Beseitigungskosten:** Das sind die Kosten, die der Geschädigte aufwenden muss, um seine Unterlassungs- und Löschanträge durchzusetzen, z.B. Rechtsanwaltsgebühren.
- **Entgangener Gewinn:** Geht Geschäft verloren, besteht ein Anspruch auf Schadenersatz. Dieser muss als entgangener Gewinn allerdings konkret nachgewiesen und der Höhe nach beziffert werden.
- **Suchkosten:** Kann eine ausgeschriebene Stelle aufgrund von negativer Publicity im Internet nicht besetzt werden, kann ein Anspruch auf Ersatz der hierdurch höheren Suchkosten entstehen.
- **Schmerzensgeld:** Wenn die Informationen im Internet beleidigend oder in irgendeiner Weise herabwürdigend waren, so kann der Geschädigte – allerdings nur als natürliche Person – unter Umständen ein Schmerzensgeld beanspruchen.

**Unser Experten-Tipp:** Prüfen Sie **regelmäßig** durch Eingabe passender Suchworte die Suchmaschinenergebnisse zu Ihrem Unternehmen, oder aktivieren Sie einen Internetservice, der Sie darüber informiert, **wann Ihr Unternehmensname im Internet erwähnt wird**. So können Sie schneller erkennen, wie Ihr Unternehmen gerade in sozialen Netzwerken oder freien Foren bewertet wird.