



© pixelliebe/stock.adobe.com

Welche Handlungsmöglichkeiten bestehen für Unternehmen?

Arbeitgeber-Bewertungsportale

Bewertungsportale im Internet sind seit längerem schon im Hinblick auf die Bewertung von Restaurants und Hotels, aber auch von Lehrern und Ärzten bekannt. In der jüngeren Vergangenheit finden sich immer häufiger auch zahlreiche Unternehmen wieder, die von ihren Beschäftigten im Internet bewertet wurden. Dabei handelt es sich um sog. Arbeitgeber-Bewertungsportale.

1 BEKANNTE PORTALE

Mitarbeiter können auf diesen Plattformen anonym ihren eigenen Arbeitgeber bewerten. Aufgrund der Anonymität finden sich aber nicht nur positive, sondern vielfach auch negative Dinge, die im Internet über das Unternehmen verbreitet werden. Die Kritik kann von einer einfachen negativen Äußerung bis hin zur Beleidigung und gar Rufschädigung reichen, so dass der Arbeitgeber gut beraten ist, die konkreten Handlungsmöglichkeiten zu kennen. Wann und wie kann er auf negative Aussagen und Bewertungen in solchen Bewertungsportalen reagieren und welche Möglichkeiten bestehen, diese Portale positiv zum Employer Branding und zur Darstellung des Unternehmens zu nutzen?

Bekannte Bewertungsportale, insbesondere bei der Bewertung von Ärzten sind z. B. jameda oder für Restaurants tripadvisor. Diese erfreuen sich großer Beliebtheit. Fällt die Bewertung für das entsprechende Unternehmen positiv aus, kann es von dieser Form der virtuellen Werbung stark profitieren. Durch Internetplattformen wie kununu etablieren sich nunmehr auch Bewertungsportale für Arbeitgeber. Dabei handelt es sich um eine

führende Bewertungsplattform für Arbeitgeber im Internet. Sie wirbt damit, volle Transparenz am Arbeitsmarkt zu schaffen. Es werden Arbeitnehmer konkret aufgefordert, ihre Meinung zu sagen, etwa mit dem Slogan: „Was willst Du Deinem Arbeitgeber sagen?“

2 BEWERTUNGEN DURCH MITARBEITER

Auf kununu haben sowohl aktuelle als auch ehemalige Beschäftigte sowie Bewerber die Möglichkeit, Unternehmen als Arbeitgeber zu bewerten. Dabei lassen sich unter der Rubrik „Unternehmenskultur“ mehrere Gesichtspunkte, z. B. die Arbeitsatmosphäre, die Kommunikation, der Kollegenzusammenhalt, die Work-Live-Balance und vieles mehr, anhand der Vergabe von „Sternchen“ bewerten. Die Bewertung reicht von 0 bis 5 Sternen, wobei 5 Sterne der Position „sehr gut“ entspricht. Daneben kann man auch in einem freien Textfeld über den Arbeitgeber berichten. So besteht die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge aufzuzeigen und Argumente für oder gegen eine Beschäftigung bzw. Zusammenarbeit mit dem Unternehmen aufzuführen. Letzteres ist vor allem für Bewerber oder Jobinteressenten interessant.

Die Bewertung erfolgt anonym, der Bewertende muss lediglich angeben, ob es sich um einen Bewerber oder um einen ehemaligen oder aktuellen Job handelt und in welcher Position dieser mit dem Unternehmen in Berührung gekommen ist (z. B. Angestellter, Praktikant, Führungskraft).

Nicht selten werden solche Portale im Ergebnis dazu genutzt, um Kritik am Arbeitgeber zu üben oder bei Enttäuschung, seinem Frust Ausdruck zu verleihen. So finden sich oft Äußerungen von verärgerten bzw. frustrierten (Ex-)Mitarbeitern, die sich am Unternehmen oder gar dem Geschäftsführer bzw. Vorgesetzten „rächen“ wollen. Solche negativen Äußerungen können durchaus geeignet sein, den Ruf des Unternehmens zu schädigen und ggf. auch einen wirtschaftlichen Schaden anzurichten. Kununu selbst hat nur wenige Leitlinien für die Benutzung der Bewertungsplattform aufgestellt, u. a. diese drei Regeln:

- Die Bewertung von Personen ist nicht erlaubt.
- Die Veröffentlichung firmeninterner Informationen ist nicht erlaubt.
- Diskriminierende, beleidigende, rufschädigende, rassistische und vulgäre Aussagen sind nicht erlaubt.

Auf den ersten Blick scheinen durch diese Regelungen negative Äußerungen nicht möglich zu sein, gleichwohl zeigt die Praxis etwas anderes.

3 RECHTLICHE QUALIFIZIERUNG NEGATIVER BEWERTUNGEN

Bei den rechtlichen Möglichkeiten gegen eine schlechte Bewertung ist zunächst zu unterscheiden, um was für eine Art von Bewertung es sich handelt. Nicht jede ist juristisch angreifbar, weil vor allem der Schutz der Meinungsfreiheit als grundgesetzlich verankertes Recht ein hohes Gut und damit sehr weitreichend ist. Insofern sind davon auch grundsätzlich kritische Bewertungen gedeckt. Wenn allerdings nachweislich falsche Tatsachen behauptet werden oder es sich um eine Beleidigung bzw. Schmähkritik handelt, ist dies nicht mehr von der Meinungsfreiheit gedeckt und ein rechtliches Vorgehen möglich. Vereinzelt gibt es bereits Rechtsprechung zu den Portalen generell, nur wenige allerdings zu Arbeitgeber-Bewertungsportalen.

Die im GG in Art. 5 verankerte Meinungsfreiheit stellt ein hohes Gut der Verfassung dar. Tragendes Merkmal des Schutzbereichs ist die persönliche Meinung. Die Meinungsfreiheit wird definiert als das Element der Stellungnahme, des Dafürhaltens und Meinens im Rahmen einer geistigen Auseinandersetzung (BVerfG, Beschl. v. 17.9.2012 – 1 BvR 2979/10, NJW 2012, S. 3712). Nicht mehr von der Meinungsfreiheit gedeckt sind hingegen nachweislich falsche Tatsachenbehauptungen, Beleidigungen oder Schmähkritik.

Bei einer negativen Bewertung ist somit jede Angabe bzw. Äußerung daraufhin zu überprüfen, ob sie noch von der Meinungsfreiheit gedeckt ist. Dabei ist zwischen der Vergabe von Bewertungssternen und den Äußerungen im freien Bewertungstext zu differenzieren:

- Von der Rechtsprechung in anderen Portalen anerkannt ist bspw., dass es sich bei der Vergabe von Bewertungssternen um Werturteile handelt, die von Art. 5 GG geschützt sind (vgl. BGH, Urt. v. 23.6.2009 – VI ZR 196/08, NJW 2009, S. 2888, spickmich.de). In der vorgenannten Entscheidung ging es um Lehrerbewertungen von Schülern. Auf der Internetplattform kann man nach bestimmten Kriterien, wie „cool und witzig“, „beliebt“ oder „motiviert“, unter Verwendung der Noten 1 bis 6 Bewertungen vornehmen. Die Bewertungen durch die Vergabe von sog. Bewertungssternen sind nach der Rechtsprechung des BGH von der persönlichen Einschätzung und dem Element der Stellungnahme, des Dafürhaltens und Meinens geprägt. Hier scheidet also ein rechtliches Vorgehen aus.
- Schwieriger gestaltet sich hingegen die Überprüfung der Textangaben. Damit die Aussagen von der Meinungsfreiheit gedeckt sind, müsste aus der Angabe ebenfalls die persönliche Einschätzung des Bewertenden deutlich werden.

Beispiele

Formulierungen wie „meiner Meinung nach ...“ oder „ich persönlich denke ...“ verdeutlichen, dass es sich um eine eigene Meinung handelt und die Angaben lediglich Ausdruck eines persönlichen Empfindens darstellen.

Anzeige

Erfahrungsaustausch und Networking in Regionalgruppen, bundesweiten Themengruppen und bei Fachkongressen – z. B.:

Wir bringen Arbeitsrechtler zusammen.

- 15. Februar 2018 **Regionalgruppe „OST“**
(Sanofi-Aventis Deutschland, Berlin)
- 26. Februar 2018 **Regionalgruppe „NORD“**
(Shell Deutschland Oil, Hamburg)
- 1. März 2018 **Regionalgruppe „SÜDOST“**
(McDonald's Deutschland, München)
- 5. März 2018 **Regionalgruppe „WEST“**
(Amadeus FiRe, Düsseldorf)
- 19. März 2018 **Regionalgruppe „MITTE“**
(Deutsche Bahn, Frankfurt)
- 11. April 2018 **Regionalgruppe „NORDWEST“**
(Luther Rechtsanwälte, Hannover)
- 16. April 2018 **Regionalgruppe „SÜDWEST“**
(EnBW AG, Stuttgart)

Für alle BVAU-Treffen stellen wir Teilnahmebestätigungen gem. FAO aus. Aktuelle Programme und weitere Termine finden Sie unter:
www.bvau.de/termine

Folgen Sie uns:  @DerBVAU

PRAXISTIPP 

¹ Es ist zu empfehlen, dass betroffene Unternehmen die Bewertungsportale unverzüglich von einer Rechtsverletzung in Kenntnis setzen und zur Löschung auffordern. Sollte die Bewertung dann nicht gelöscht werden, kann der Lösungsanspruch gerichtlich durchgesetzt werden, ggf. sogar im Wege einer einstweiligen Verfügung. Für Letzteres ist allerdings eine Eilbedürftigkeit erforderlich, weshalb auch deshalb schnelles und sofortiges Handeln wichtig ist.

PRAXISTIPP 

² Eine regelmäßige Analyse der Kommentare auf dem Bewertungsportal sollte durchgeführt werden.

PRAXISTIPP 

³ Arbeitgebern ist zu empfehlen, aktiv zu werden. Sie haben selbst die Möglichkeit, ihr Unternehmensprofil bei einer Bewertungsplattform zu präsentieren, und können die Möglichkeit der Bewertung auch positiv gegenüber ihren eigenen Mitarbeitern kommunizieren.

4 GRENZE SCHMÄHKRITIK, BELEIDIGUNGEN UND RUFSCHÄDIGUNGEN

Die Grenze zur grundgesetzlich geschützten Meinungsfreiheit überschreitet in jedem Fall die sog. Schmähkritik, bei welcher lediglich die Verunglimpfung einer Person im Vordergrund steht und es weniger auf eine eigene ausgedrückte Meinung ankommt (vgl. BVerfG, Beschl. v. 26.6.1990 – 1 BvR 1165/89, NJW 1991, S. 95). Klassischerweise erfolgen solche Angaben von (Ex-)Mitarbeitern, die gegenüber dem Vorgesetzten oder sonstigen ihnen überstellten Personen „Dampf ablassen“ wollen. Solche Aussagen stehen nicht mehr unter dem Schutz des GG und können insofern auch juristisch verfolgt werden. Auch ruf- oder geschäftsschädigende Äußerungen müssen Unternehmen nicht hinnehmen.

Daneben ist von der subjektiven Meinungsäußerung eine sog. Tatsachenbehauptung zu unterscheiden. Letztere ist einem Wahrheitsbeweis zugänglich. Bewertungseinträge, die erwiesene oder sogar bewusst unwahre Tatsachenbehauptungen darstellen, sind ebenfalls nicht von der Meinungsfreiheit geschützt. Darunter fallen auch Beleidigungen einer Person oder üble Nachrede. Diese unwahren Tatsachenbehauptungen können häufig leicht festgestellt und moniert werden, so dass ein Vorgehen dagegen sehr Erfolg versprechend ist.

Die Grenze zwischen zulässiger Meinungsäußerung und unzulässiger Schmähkritik ist oft schwer zu ziehen, so dass dies im Einzelfall regelmäßig der Schwerpunkt der Prüfung im Hinblick auf die Möglichkeiten, gegen solche Äußerungen vorzugehen, darstellt. Dazu existieren bislang auch lediglich Einzelfallentscheidungen, die man aber zur Beurteilung heranziehen kann. Das OLG Dresden sah bspw. eine unternehmensbezogene Meinungsäußerung für zulässig und damit nicht als „Schmähkritik“ an, in der der Nutzer die in einem Unternehmen herrschenden Arbeitsbedingungen als „Grenzen einer Sklavenarbeit“ bezeichnet hatte (Urt. v. 8.9.2011 – 4 U 459/11).

5 MÖGLICHKEITEN DER LÖSCHUNG VON BEWERTUNGEN

In einem Beitrag in der „Welt“ wurden u. a. die Bewertungen bei kununu bereits diskutiert und von der Sprecherin der Plattform dazu ausgeführt, dass sich jeden Tag zwei bis drei Betriebe melden, die eine Löschung verlangen würden, diese Beschwerden aber meist keine Aussicht auf Erfolg hätten, da die Meinungsfreiheit sehr weit gehe. Aus der anwaltlichen Praxis kann jedoch bestätigt werden, dass sich durchaus Erfolge bei der Löschung negativer Bewertungen erzielen lassen, so dass Unternehmen gut beraten sind, schlechte Bewertungen nicht ohne Weiteres hinzunehmen.

Ein Arbeitgeber kann sich einer Bewertung im Internet aber nicht generell entziehen. Der BGH hat in einem Urteil vom 23.9.2014 entschieden, dass die Löschung des gesamten Profils nicht gefordert werden kann. Dabei ging es um das Bewertungsportal jameda zur Ärzte-

empfehlung. In dieser Entscheidung hat der BGH ausgeführt, dass ein Arzt nicht die Löschung des gesamten Profils verlangen kann, wenn er sich nicht bewerten lassen möchte. Das Recht des Portals auf Kommunikationsfreiheit überwiegt laut BGH das Recht des Arztes auf informationelle Selbstbestimmung. Die erhobenen und gespeicherten Informationen betreffen danach lediglich die Sozialsphäre des Bewertenden in Abgrenzung zur Privatsphäre, in welcher sich grundsätzlich jeder auf die Beobachtung seines Verhaltens und auf Kritik einstellen müsse. Schon in dieser Entscheidung hoben die Karlsruher Richter allerdings hervor, dass man gegenüber den dargestellten Gefahren eines Bewertungsportals als Unternehmer nicht gänzlich schutzlos gestellt ist. Sie machten deutlich, dass man unwahren Tatsachenbehauptungen und beleidigenden oder sonst unzulässigen Bewertungen dadurch begegnen könne, dass man sich unter Bezugnahme auf den jeweiligen Eintrag an die Internetplattform wenden und dort die Beseitigung des Eintrags verlangen könne (BGH, Urt. v. 23.9.2014 – VI ZR 358/13, NJW 2015, S. 489).

Diese Rechtsprechung dürfte auch auf die hier in Rede stehenden Arbeitgeber-Bewertungsportale übertragbar sein.

6 LÖSCHUNG EINZELNER EINTRÄGE DURCH DAS UNTERNEHMEN

Auch wenn man sich also nicht dagegen wehren kann, dass ein Profil von seinem Unternehmen auf diesen Plattformen angelegt wird, besteht gleichwohl die Möglichkeit, gegen einzelne negative Bewertungen vorzugehen. Bei den rechtlichen Möglichkeiten gegen eine schlechte Bewertung ist zu unterscheiden, um was für eine Bewertung es sich handelt. Wie bereits ausgeführt, ist nicht jede Bewertung juristisch angreifbar, weil vor allem der weite Schutz der Meinungsfreiheit einige Bewertungen deckt. Wenn allerdings nachweislich falsche Tatsachen behauptet werden oder es sich um eine Beleidigung oder Schmähkritik handelt, lässt sich die Bewertung rechtlich angreifen und eine Löschung verlangen. Überschreitet die Bewertung somit die Grenze der Zulässigkeit, sollte man vorrangig und sinnvollerweise gegenüber der Internetplattform einen Lösungsanspruch geltend machen.

In dem Antrag auf Löschung des Eintrags sollte dargestellt werden, dass der eingestellte Beitrag die Grenzen des Zulässigen überschreitet, z. B. den Betroffenen durch eine unzulässige Schmähkritik oder eine Beleidigung in seinem Persönlichkeitsrecht verletzt, eine Rufschädigung des Arbeitgebers darstellt oder Betriebsinterna enthält. Die Beanstandung muss so konkret gefasst sein, dass der Rechtsverstoß auf Grundlage der Beanstandung un schwer bejaht werden kann. Insofern verweist kununu darauf, dass im Falle einer Beschwerde konkrete Tatsachen vorgetragen werden müssen, welche die Rufschädigung, die unwahre Tatsachenbehauptung etc. belegen.

Beispiel

Ein Beitrag enthält die Aussage, dass der Geschäftsführer lediglich „seine eigenen Interessen verfolgt, diese rigoros durchsetzt und nicht in der Lage ist, ein Unternehmen zu führen“. Besteht die Geschäftsführung aus nur einer Person, so ist diese Aussage nachweislich gegen die konkrete bestimmbare Person gerichtet und stellt eine Diffamierung dieser Person dar.

In einem solchen Fall müsste der Arbeitgeber konkret darlegen und gegenüber der Bewertungsplattform ausführen, dass das Unternehmen nur von einem Geschäftsführer geleitet wird. Der Nachweis kann leicht durch die Vorlage eines Handelsregisterauszugs erfolgen. Dann können die beleidigenden bzw. diffamierenden Bemerkungen direkt einer bestimmten Person zugeordnet werden, so dass die Bewertung – auch wenn diese keine ausdrückliche Namensnennung oder dergleichen vorsieht – als unzulässig deklariert und von dem Portal entfernt werden muss.

Arbeitgeber können sich der Schaffung eines Profils auf einer Internetplattform demnach zwar nicht entziehen bzw. rechtlich auch nicht dagegen vorgehen. Es besteht jedoch die Möglichkeit, einzelne negative Bewertungen, die die Grenze der geschützten Meinungsfreiheit überschreiten, löschen zu lassen.

7 HAFTUNG DES BEWERTENDEN

Zu denken ist natürlich auch an ein Vorgehen gegenüber dem Bewertenden selbst – sei es in Form von zivilrechtlichen Ansprüchen, bspw. durch die Geltendmachung einer finanziellen Entschädigung, oder in strafrechtlicher Form durch Erhebung einer Strafanzeige.

Ein unmittelbares Vorgehen des Unternehmens gegen den Bewertenden ist allerdings schwierig, da die Bewertungen i. d. R. anonym abgegeben werden. In der höchstgerichtlichen Rechtsprechung ist dazu anerkannt, dass ein Auskunftsanspruch über die Identität des Bewertenden gegenüber dem Bewertungsportal nicht besteht, da es an einer rechtlichen Ermächtigungsgrundlage dafür fehle (BGH, Urt. v. 1.7.2014 – VI ZR 345/13). Aufgrund der verbleibenden Anonymität scheiden in der Praxis auch regelmäßig arbeitsrechtliche Konsequenzen gegenüber einem Arbeitnehmer bei entsprechender Bewertung seines Arbeitgebers aus.

8 PRÜFUNGSPFLICHTEN UND HAFTUNG DES PORTALBETREIBERS

Der BGH hat des Weiteren in einer Entscheidung hervorgehoben, dass ein Hostprovider grundsätzlich nicht verpflichtet ist, die von den Nutzern ins Netz gestellten Beiträge vor der Veröffentlichung auf evtl. Rechtsverletzungen zu überprüfen. Er ist aber verantwortlich, sobald er Kenntnis von den Verletzungen erlangt hat. Insofern haftet das Bewertungsportal dann als sog. mittelbarer Störer für rechtsverletzende Bewertungen, allerdings erst, wenn die Plattform hiervon in Kenntnis gesetzt wurde (BGH, Urt. v. 1.3.2016 – VI ZR 34/15).

Auch unter Zugrundelegung dieser Ausführungen ist ein Antrag auf Löschung einer Bewertung – ggf. auch in Form eines Anwaltsschreibens unter Fristsetzung – zu empfehlen, da kununu bzw. die Internetplattform von der Rechtsverletzung durch dieses Schreiben in jedem Fall in Kenntnis gesetzt wird und somit ab diesem Zeitpunkt auch Haftungsansprüche gegenüber der Plattform möglich sind. Kommt diese einem rechtmäßigen Löschungsanspruch nicht nach, so besteht die Möglichkeit, diesen Anspruch gerichtlich im Wege einer Leistungsklage, ggf. sogar im Wege einer einstweiligen Verfügung, durchzusetzen.¹

9 RESÜMEE DER REAKTIONSMÖGLICHKEITEN DES ARBEITGEBERS

Unter Zugrundelegung der Ausführungen wird deutlich, dass man auch bei Bewertungen auf Arbeitgeber-Bewertungsportalen nicht vollkommen schutzlos gestellt ist. Um allerdings gegen negative Bewertungen vorzugehen, kann Unternehmen nur geraten werden, sich mit solchen Internetplattformen auseinanderzusetzen und Bewertungen regelmäßig zu verfolgen, damit unzulässige negative Äußerungen sofort entdeckt werden. Dies ist auch deshalb empfehlenswert, damit ein schnelles Handeln gewährleistet ist und Schäden – seien es finanzielle Schäden, z. B. durch Auswirkungen auf die Öffentlichkeit (Kunden,) oder auch Reputationsschäden – sowie Persönlichkeitsverletzungen vermieden werden können.²

Neben den Bewertungsmöglichkeiten von (Ex-)Arbeitnehmern bzw. Bewerbern ist es allerdings meist auch dem Arbeitgeber unbenommen, sein Unternehmen auf diesen Plattformen im Zusammenhang mit einer Bewertung darzustellen und zu präsentieren. So besteht z. B. bei kununu die Möglichkeit, selbst ein Feedback zu einem Beitrag und etwaig ausgeübter Kritik auf dem Portal zu hinterlassen sowie die Aussage des Bewertenden zu kommentieren bzw. richtigzustellen. Diese Funktion wird von Arbeitgebern häufig genutzt, um neben der Korrektur bzw. Richtigstellung eines Eintrags auch auszudrücken, dass man als Unternehmen solchen Bewertungen auch offen gegenübersteht, insbesondere sachliche Stellungnahmen ernst nimmt und sich sowohl mit berechtigter als auch unberechtigter Kritik auseinandersetzt.³

10 FAZIT

Bei unwahren Tatsachenbehauptungen oder Schmähkritik gegenüber dem Arbeitgeber sollte dieser schnell handeln und die rechtlichen Möglichkeiten prüfen lassen. Die grundgesetzlich garantierte Meinungsfreiheit hat aber auch im Internet einen hohen Stellenwert, so dass nicht jede negative Äußerung rechtlich angreifbar ist. Insofern ist es ratsam, die sozialen Medien sowie die Bewertungsportale auch aus eigenem Interesse zu beobachten. Sie lassen sich auch positiv für sich nutzen, da nicht nur negative Kritik geäußert werden kann, sondern auch die Möglichkeit besteht, sich als attraktiver Arbeitgeber zu präsentieren. ■

UNSERE AUTOREN

Verena Weiss-Bölz
Rechtsanwältin, Fachanwältin für Arbeitsrecht, RB Reiserer Biesinger Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, Heidelberg



Katharina Heinz
Rechtsanwältin, Fachanwältin für Arbeitsrecht, RB Reiserer Biesinger Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, Heidelberg