TOP 3.4.10 Neue AK-Studie zu Online-Bewertungsplattformen

Bewertungsplattformen boomen und sind Konfliktstoff

Laut Marktforschung orientieren sich 80 Prozent der KonsumentInnen bei Kaufentscheidungen an Online-Empfehlungen von anderen Kunden. Internetnutzer bewerten in Online-Kommentaren inzwischen fast alles, von Hotels, Restaurants bis hin zu Ärzten, Arbeitgebern, Mietern/Vermietern und Lehrern. Oft sind es auch heikle Grenzfälle zwischen Meinungsfreiheit und Datenschutz, die von Gerichten entschieden werden müssen, etwa Professoren, die im Internet von Schülern beurteilt wurden. Einige Plattformprojekte führten zu Proteststürmen in den sozialen Netzwerken und wurden, wie zB „Mietnomadencheck.at“ rasch wieder vom Netz genommen (Vermieter bewerteten auf der Plattform Mieter und konnten mit anderen Worten deren Verhalten unter voller Namensnennung regelrecht anprangern).

Sich vor einer Auswahlentscheidung von Online-Bewertungen beeinflussen zu lassen, ist – wenn unabhängige Tests fehlen – zwar naheliegend, aber nicht uneingeschränkt zu empfehlen: VerbraucherInnen können sich mit ihren Kommentaren zwar wechselseitig unterstützen, Bewertungen sind aber auch leicht manipulierbar und gefälscht. Sogenannte Reputation Management Agenturen setzen im Auftrag von Unternehmen gezielt gefällige Bewertungen in die Welt oder Mitbewerber herab. Immer wieder geraten auch KonsumentInnen mit rechtsverletzender Kritik in Schwierigkeiten.

AK-Studie über die Rechtslage, Forderungen gegenüber den Plattformbetreibern und Verbrauchertipps

Die AK hat den Trend zum Anlass für eine Studie genommen. Gemeinsam mit dem Studiengangsleiter „Film, TV- und Medienproduktion“ an der FH des BFI Wien Dr Kai Erenli wurde die Rechtslage zu unproblematischen Bewertungen und die Verantwortlichkeiten der Bewertungsplattformen analysiert.

Kennzeichen von verlässlichen Plattformen

Außerdem wurde herausgearbeitet, was verbraucherfreundliche Plattformen auszeichnet. Das sind zum Beispiel verständliche Erklärungen zur Bewertungsmethode, Angaben in Bezug auf die Unabhängigkeit und die Finanzierung des Portals, eine Checkliste an nützlichen Fragen für BewerterInnen mit möglichst sachlichen Kriterien, leicht herstellbarer Kontakt zum Portalbetreiber, Angaben zum Datenschutz, eine klare Trennung von echten Bewertungen und Werbung, Maßnahmen, die sicherstellen, dass jede/r NutzerIn nur eine einzige Bewertung zu einem Sachverhalt abgeben kann und solche, die gefälschte Bewertungen aufdecken und entfernen; die Aufnahme von Gegendarstellungen der bewerteten Unternehmen/Personen, einfache, rasche Löschungsmöglichkeiten bei Erkennen von rechtsverletzenden Inhalten und die Einrichtung eines Streitschlichtungsverfahrens.

Komplizierte Rechtslage in Bezug auf den zulässigen Inhalt von Bewertungen und Löschanträge gegenüber den Plattformbetreibern

Über die österr. Rechtsprechung haben sich Regeln im Umgang mit Webforen etabliert, die auch für Bewertungsplattformen gelten. KonsumentInnen in ihrer Rolle als aktive KommentatorInnen haben eine Fülle an Vorschriften aus dem Medien-, Datenschutz-, Urheber- oder Strafrecht zu beachten – sind sich dessen aber oft nicht bewusst. Es geht natürlich vorrangig darum, die Grenze zur unwahren Behauptung oder Beleidigung nicht zu überschreiten, aber auch um die schwierige Interessensabwägung zwischen dem Recht auf freie Meinungsäußerung und dem Schutz persönlicher Daten.

Wegweisend sind diesbezüglich deutsche Urteile. Eine Lehrerbewertung in Form einer Benotung und Kommentierung durch die SchülerInnen auf einer allgemein zugänglichen Onlineplattform ist laut deutschen Bundesgerichtshof (BGH) bspw. grundsätzlich zulässig. Werturteile über die berufliche Tätigkeit einer Person fallen laut BGH in die sogenannte Sozialsphäre (die nicht denselben strengen Schutz genießt wie die Privatsphäre) und befriedigen ein öffentliches Informationsinteresse. Ähnliches gilt für den Arztberuf: der österr. Verfassungsgerichtshof (VfGH) hat in einer ganz aktuellen Entscheidung das Anliegen eines Arztes gegenüber dem Plattformbetreiber „Docfinder“ abgewiesen, dass ihn betreffende Beiträge gelöscht werden müssten. Der Arzt müsse - so der VfGH - dulden, dass seine Leistung von anonymen NutzerInnen auf einer Plattform öffentlich bewertet werde, da bei freier Arztwahl ein erhebliches öffentliches Informationsinteresse bestehe.

Abgerundet wurde die Studie durch Verbrauchertipps und Forderungen an die Plattformbetreiber. Diese wurden auch zeitlich passend an die EU-Kommission adressiert, die den Regulierungsbedarf von Plattformen im Wege von Studien und öffentlichen Konsultationen gerade erhebt.