AI Slam

Google-Bewertungen und ihre Grenzen

Kritik, Tatsachenbehauptung und rechtliche Verantwortung

Stand: 25.09.2026

Ausschließlich mit generativer KI erstellt. Eine rechtsprechungsgestützte Untersuchung zur Frage, wie weit Verbraucher bei öffentlichen Rezensionen gehen dürfen. Strafrecht, zivilrechtliche Ansprüche und Plattformverfahren werden getrennt geprüft.

Manuskript

A. Executive Summary

1 **Eine Google-Bewertung darf deutlich, einseitig und auch verletzend sein. Sie darf jedoch weder beliebige Tatsachen behaupten noch Personen schrankenlos herabsetzen.** Entscheidend ist nicht, ob ein Unternehmen die Kritik als geschäftsschädigend empfindet, sondern was ein verständiger Leser der gesamten Bewertung entnimmt, welche tatsächliche Grundlage besteht und wie die widerstreitenden Rechte im konkreten Fall zu gewichten sind. Der BGH hat sogar die Bewertung „Versandkosten Wucher!!“ gebilligt. Daraus folgt allerdings keine allgemeine Erlaubnis, einen Betrieb oder seine Beschäftigten als Betrüger zu bezeichnen.[1]

2 Die Frage nach „Verleumdung“ betrifft nur einen Teil des Risikos. Verleumdung setzt eine unwahre, ehrenrührige oder kreditgefährdende Tatsachenbehauptung wider besseres Wissen voraus. Wer eine nachteilige Tatsache für wahr hält, ist deshalb noch nicht vor jeder strafrechtlichen Folge geschützt: Auch die üble Nachrede und eine Beleidigung kommen in Betracht. Reine Werturteile lassen sich dagegen nicht als wahr oder falsch beweisen. Auch sie können nach einer Abwägung unzulässig sein. **Keine Schmähkritik** bedeutet deshalb keineswegs **keine Beleidigung**. Das BVerfG hat eine Verurteilung gerade in einer Konstellation bestehen lassen, in der ein Sachbezug vorhanden war.[2]

3 Für die praktische Gestaltung einer Rezension ist eine Trennung besonders hilfreich. Der Verfasser sollte erkennbar schildern, was er selbst erlebt hat, und daran seine Bewertung anschließen. „Ich wartete trotz Termin vierzig Minuten; die Organisation hat mich enttäuscht“ enthält einen überprüfbaren Vorgang und eine erkennbare Wertung. Die Zeitangabe muss zutreffen. Die Unzufriedenheit muss nicht von anderen geteilt werden. Der Zusatz „meiner Meinung nach“ verwandelt dagegen einen überprüfbaren Vorwurf nicht in eine rechtlich unangreifbare Meinung. Maßgeblich bleibt der Sinn der Aussage im Zusammenhang.[3]

4 Auch eine knappe Sternebewertung kann einen tatsächlichen Erfahrungshintergrund zum Ausdruck bringen. Ein Unternehmen kann gegenüber dem Portal grundsätzlich eine Prüfung verlangen, indem es den zugrunde gelegten Kontakt bestreitet. Eine nähere Begründung ist ausnahmsweise erforderlich, wenn die Identität des Bewertenden ohne Weiteres erkennbar ist; auch Rechtsmissbrauch

1 BGH, v. 28. 9. 2022 – VIII ZR 319/20, Rn. 35–42.
2 BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 2397/19, Rn. 15–20, 26–35, 38–43.
3 BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 20–26.

bleibt eine Grenze. Der Nachweis eines Kontakts bestätigt wiederum noch nicht jeden Vorwurf über den Verlauf dieses Kontakts.[4]

5 Strafverfahren, zivilrechtlicher Streit und Plattformverfahren sind getrennt zu betrachten. Eine Löschung beweist keine Verleumdung. Ein strafrechtlich nicht verfolgbarer Beitrag kann gleichwohl Gegenstand eines Unterlassungsstreits oder einer vertragsrechtlichen Moderationsentscheidung sein. Umgekehrt führt eine erfolglose Auskunftsforderung nicht zu einer allgemeinen Unangreifbarkeit des gesamten Bewertungsprofils. Die jüngere BGH-Entscheidung zu einer Arbeitgeberbewertung zeigt, wie genau die konkrete Äußerung und die Voraussetzungen gerade des geltend gemachten Anspruchs geprüft werden müssen.[5]

6 Das Ergebnis lautet daher: **Eigene Erfahrung präzise beschreiben, Wertung kenntlich machen, Tatsachen belegen können und persönliche Prangerwirkung vermeiden.** Das ist eine belastbare Arbeitsweise, aber keine Garantie gegen Beschwerden oder Prozesse. Ohne den vollständigen Wortlaut und die tatsächlichen Umstände lässt sich keine konkrete Rezension abschließend freigeben.

B. Sachverhalt und Untersuchungsrahmen

I. Die vorgelegte Frage

7 Gegenstand der Untersuchung ist die im AI Slam gestellte Frage: „Wie weit kann man bei Google-Bewertungen gehen, ohne wegen Verleumdung dranzukommen?“ Eine bestehende Rezension wurde nicht vorgelegt. Weder ein betroffenes Unternehmen noch eine bestimmte Person, ein konkreter Besuch oder eine bereits ausgesprochene Abmahnung sind bekannt. Das Gutachten unterstellt insbesondere nicht, dass die fragende Person eine unwahre Bewertung veröffentlicht oder einen Rechtsstreit ausgelöst hat.

8 Untersucht wird die Veröffentlichung einer Verbraucherbewertung in Deutschland. Der Ausdruck „Verleumdung“ wird als alltagssprachliche Bezeichnung möglicher rechtlicher Folgen verstanden. Die Untersuchung erfasst deshalb auch Beleidigung, üble Nachrede, zivilrechtliche Ansprüche und die Prüfung einer Beanstandung durch das Portal. Die Unterscheidung ist für die Antwort notwendig: Die Voraussetzungen dieser Verfahren sind nicht austauschbar.

---

4 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 28–37.

5 BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 12–28.

9 Die späteren Beispiele sind ausdrücklich hypothetisch. Sie dienen dazu, unterschiedliche Aussagegehalte sichtbar zu machen. Sie sind weder Formulierungsvorschläge für einen bekannten Konflikt noch Wiedergaben tatsächlich abgegebener Bewertungen. Ob ein Restaurantbesuch, eine Behandlung, eine Rechnung oder ein Schaden tatsächlich vorlag, bleibt jeweils eine ausdrücklich zu prüfende Voraussetzung.

II. Erkenntnisgrundlage und Grenzen

10 Der Bearbeitung liegt zunächst ein Deep-Research-Bericht zugrunde. Dessen rechtliche Aussagen wurden nicht als Belege übernommen. Die hier zitierten Entscheidungen wurden über öffentlich zugängliche Rechtsprechungsquellen abgerufen und an den jeweils angegebenen Stellen gelesen. Die Darstellung unterscheidet die Aussagen der Entscheidungen von eigenen Übertragungen auf Google-Rezensionen.

11 Die herangezogenen Fälle betreffen unter anderem eBay, ein Hotelportal, ein Ärzteportal, eine Arbeitgeberplattform und öffentliche Internetbeiträge. Nur der ergänzend behandelte OLG-Celle-Fall betrifft unmittelbar eine Google-Bewertung. Die Übertragbarkeit hängt deshalb von der jeweiligen Aussage ab. Allgemeine Regeln zur Auslegung einer Äußerung lassen sich eher übertragen als die Auslegung einzelner Nutzungsbedingungen oder die Kostenentscheidung in einem besonderen Prozessverlauf.

12 Das Gutachten erläutert die materiellen Grenzen der Kritik und die durch die Rechtsprechung konkretisierten Prüfungsabläufe. Es rekonstruiert keine aktuelle Google-Bedienoberfläche und bestätigt keine bestimmte Fassung der Google-Nutzungsbedingungen. Die detaillierte Anwendung des heutigen europäischen Verfahrensrechts für Plattformen bleibt außerhalb der abschließend geprüften Aussagen. Die älteren Entscheidungen werden insbesondere nicht so behandelt, als gälten ihre damaligen Gesetzesbezeichnungen unverändert fort.

C. Was eine Bewertung rechtlich aussagt

I. Der Zusammenhang entscheidet

13 Eine rechtliche Prüfung darf nicht mit einer Liste vermeintlich verbotener Wörter beginnen. Zunächst ist zu bestimmen, welche Aussage der Beitrag überhaupt enthält. Dafür ist weder die subjektive Absicht des Verfassers noch die

besondere Empfindlichkeit des Bewerteten ausschlaggebend. Der BGH stellt auf ein unvoreingenommenes und verständiges Publikum ab. Wortlaut, sprachlicher Zusammenhang und erkennbare Begleitumstände sind gemeinsam zu berücksichtigen; fernliegende Deutungen scheiden aus.[6]

14 Das hat in beide Richtungen Bedeutung. Ein Unternehmen kann eine schlechte Bewertung nicht dadurch in einen Straftatvorwurf umdeuten, dass es jeder umgangssprachlichen Zuspitzung den schärfsten denkbaren Sinn beimisst. Ein Rezensent kann sich aber ebenso wenig auf eine nur ihm bekannte harmlose Absicht berufen, wenn sein öffentlich sichtbarer Text für Leser eine konkrete Beschuldigung enthält. Rechtlich zählt der kommunizierte Sinn, nicht die nachträgliche Erklärung, es sei „nicht so gemeint“ gewesen.

15 Hypothetisch macht es einen Unterschied, ob eine Person schreibt, ein Essen sei „für mich ungenießbar“ gewesen, oder ob sie behauptet, der Betrieb habe wissentlich verdorbene Lebensmittel ausgegeben. Die erste Formulierung bezeichnet eine eigene Qualitätsbewertung. Die zweite behauptet sowohl einen Zustand der Lebensmittel als auch Wissen auf Seiten des Betriebs. Diese zusätzlichen Tatsachen folgen nicht schon daraus, dass dem Gast das Essen nicht geschmeckt hat.

16 Der Kontext kann auch durch die Art des Portals geprägt sein. Leser erwarten bei einem Bewertungsportal typischerweise subjektive Einschätzungen. Daraus entsteht jedoch keine pauschale Vermutung, jede dort eingestellte Aussage sei eine reine Meinung. Der BGH hat bei einer Arbeitgeberbewertung die grammatische Form, den Anschluss an andere Sätze und den wertenden Gesamtcharakter gemeinsam ausgewertet. Die Aussage wurde nicht allein deshalb geschützt, weil sie auf einem Bewertungsportal stand.[7]

II. Tatsachen, Wertungen und gemischte Aussagen

17 Eine **Tatsachenbehauptung** ist grundsätzlich mit Mitteln des Beweises auf ihre Richtigkeit überprüfbar. Ob eine Rechnung bezahlt wurde, eine Lieferung ausblieb oder eine bestimmte Erklärung fiel, lässt sich anhand von Unterlagen, Zeugen oder anderen Beweismitteln untersuchen. Eine **Wertung** bringt dagegen eine Stellungnahme zum Ausdruck. Ob ein Preis unangemessen, eine Beratung enttäuschend oder ein Angebot empfehlenswert ist, erschöpft sich nicht in einem Wahrheitsbeweis.[8]

---

6 BGH, v. 14. 1. 2020 – VI ZR 497/18, Rn. 27–29.

7 BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 20–26.

8 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 33–36.

18 Die Abgrenzung ist anspruchsvoller, als diese Beispiele vermuten lassen. Rezensionen verbinden regelmäßig Erlebtes und dessen Bewertung. Bei solchen gemischten Aussagen kann eine künstliche Zerlegung den Sinn verfälschen. Überwiegt der wertende Charakter, kann die Äußerung insgesamt als Meinung geschützt sein. Ihr tatsächlicher Bestandteil verschwindet dadurch aber nicht. Sein Wahrheitsgehalt kann bei der anschließenden Abwägung entscheidend werden.[9]

19 In der Ärzteportalentscheidung behandelte der BGH schlechte Noten als Werturteil. Er lehnte insbesondere die Deutung ab, die Note „ungenügend" behaupte notwendig einen objektiven Behandlungsfehler. Für durchschnittliche Leser sei erkennbar, dass regelmäßig ein medizinischer Laie bewertet. Zugleich lag der Bewertung die tatsächliche Aussage zugrunde, überhaupt behandelt worden zu sein. Fehlt dieser Kontakt, kann die Bewertung trotz ihres wertenden Charakters rechtswidrig sein.[10]

20 Damit lassen sich zwei verbreitete Verkürzungen vermeiden. Eine schlechte Note ist nicht automatisch eine nachprüfbare Behauptung fachlichen Versagens. Eine Meinung auf einer Bewertungsplattform ist aber auch nicht von jedem tatsächlichen Bezug losgelöst. Wer die Qualität einer angeblich erhaltenen Leistung beurteilt, vermittelt regelmäßig zugleich, diese Leistung erfahren zu haben.

III. „Meiner Meinung nach" ist kein Schutzschild

21 Die Formulierung „meiner Meinung nach" kann helfen, eine echte Bewertung sprachlich kenntlich zu machen. Sie ändert jedoch nicht den Gegenstand einer Aussage. „Meiner Meinung nach hat der Inhaber die Rechnung nachträglich gefälscht" bleibt im Kern ein Vorwurf über einen überprüfbaren Vorgang. Die behauptete Fälschung erhält nicht deshalb Meinungscharakter, weil der Satz mit einem subjektiven Vorbehalt beginnt.

22 Entsprechendes gilt für rhetorische Fragen, Anführungszeichen oder die Weitergabe eines Gerüchts. Ob damit tatsächlich eine Behauptung verbreitet wird, muss im Einzelfall ausgelegt werden. Eine bloße Frageform beseitigt das Risiko nicht. Es wäre allerdings ebenso verfehlt, jede Frage automatisch als verdeckte Beschuldigung einzustufen. Der Maßstab bleibt die vollständige Aussage in ihrem erkennbaren Zusammenhang, wie ihn der BGH auch für gemischte Bewertungen verlangt.[11]

---

9 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 34–35.
10 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 34–36.
11 BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 20–22.

23 Für die praktische Formulierung ist daher vorzugswürdig, den Erkenntnisstand selbst zu begrenzen. Wer nur wahrgenommen hat, dass eine Rückzahlung noch nicht einging, sollte nicht ohne zusätzliche Grundlage behaupten, das Unternehmen habe bereits bei Vertragsschluss einen Betrug geplant. Der Abstand zwischen Beobachtung und Erklärung ist gerade bei einem emotionalen Konflikt juristisch erheblich.

D. Strafrechtliche Grenzen

I. Verleumdung und üble Nachrede

24 Verleumdung betrifft eine unwahre Tatsache, die wider besseres Wissen behauptet oder verbreitet wird und geeignet ist, den Betroffenen verächtlich zu machen, in der öffentlichen Meinung herabzuwürdigen oder seinen Kredit zu gefährden. Die Kenntnis der Unwahrheit gehört dabei zum Vorwurf. Eine fehlende Rechnung oder ein gescheiterter Wahrheitsnachweis beweist für sich genommen noch nicht, dass der Verfasser bewusst gelogen hat.

25 Davon zu unterscheiden ist die üble Nachrede. Bei einer ehrenrührigen Tatsachenbehauptung kann die fehlende Erweislichkeit der Wahrheit strafrechtlich erheblich werden, ohne dass gerade Wissen um die Unwahrheit vorausgesetzt wird. Auch hier darf aus einem einzigen fehlenden Beleg keine automatische Verurteilung abgeleitet werden. Aussagegehalt, Vorsatz, Eignung zur Herabwürdigung und mögliche Rechtfertigung bleiben zu prüfen. Die gerichtliche Aufklärung wird nicht durch die Formel ersetzt, der Rezensent müsse seine Unschuld beweisen.

26 Reine Werturteile erfüllen diese beiden auf Tatsachen bezogenen Delikte nicht. Das zeigt die BGH-Entscheidung zur Arbeitgeberbewertung besonders deutlich. Der BGH prüfte dort im Rahmen eines Auskunftsbegehrens, ob die beanstandete Äußerung einen der einschlägigen Straftatbestände erfüllte. Er verneinte üble Nachrede und Verleumdung, weil die Aussage nach sorgfältiger Auslegung als Werturteil zu qualifizieren war. Die anschließende Beleidigungsprüfung entfiel dadurch nicht.[12]

27 Hypothetisch ist daher zwischen „Die Abwicklung empfand ich als unseriös“ und „Das Unternehmen nimmt Anzahlungen an, obwohl es von Anfang an nicht liefern will“ zu unterscheiden. Die zweite Aussage behauptet einen planmäßigen inneren Vorgang. Eine verspätete Lieferung allein belegt diese Absicht nicht.

12 Ebd., Rn. 18–28.

Selbst wenn der Ärger über die Verspätung verständlich ist, wird der zusätzliche Vorwurf dadurch nicht tatsächlich abgesichert.

II. Beleidigung erfordert mehr als eine Wortliste

28 Bei wertender Kritik kommt insbesondere eine Beleidigung in Betracht. Der verfassungsrechtliche Schutz umfasst auch polemische und verletzende Aussagen. Dieser Schutz bedeutet jedoch nicht, dass solche Aussagen am Ende immer zulässig sind. Im Normalfall müssen die betroffenen Interessen gewichtet werden. Das BVerfG verlangt eine auf den konkreten Sachverhalt bezogene Prüfung, anstatt die Entscheidung allein auf den verletzenden Wortlaut zu stützen.[13]

29 Die Ausnahmegruppen der Schmähkritik, der Formalbeleidigung und des Angriffs auf die Menschenwürde sind eng zu handhaben. Schmähkritik ist kein bloßer Ausdruck für besonders heftige Kritik. Sie setzt voraus, dass ein nachvollziehbarer Bezug zur sachlichen Auseinandersetzung verdrängt wird und die Herabsetzung der Person als solcher den Beitrag bestimmt. Das kann bei einer Privatfehde oder einer grundlosen öffentlichen Verächtlichmachung gegeben sein. Nicht jeder scharfe Vorwurf innerhalb eines Leistungsstreits erfüllt diese Voraussetzung.[14]

30 Gerade hier ist die gegenteilige Schlussfolgerung gefährlich. Besteht noch ein Sachbezug, entfällt lediglich die Möglichkeit, die Abwägung wegen Schmähkritik zu überspringen. Der Persönlichkeitsschutz kann in der dann notwendigen Abwägung gleichwohl überwiegen. Der BVerfG-Fall über öffentliche Angriffe auf Richter belegt dies unmittelbar. Die Gerichte hatten einen Sachbezug angenommen, die Verurteilung aber wegen der wiederholten, anprangernden und die berufliche Integrität angreifenden Darstellung aufrechterhalten. Das BVerfG beanstandete diese Bewertung nicht.[15]

31 Ein Rezensent kann eine persönliche Herabsetzung folglich nicht durch einen vorgeschalteten Satz über das Essen oder den Service automatisch rechtfertigen. Zu prüfen ist die Wirkung des gesamten Beitrags. Eine Beschwerde über eine Leistung und die öffentliche Demütigung eines Beschäftigten können nebeneinander vorkommen. Der Umstand, dass ein Betrieb Anlass zur Kritik gegeben hat, entzieht seinen Mitarbeitern nicht ihren eigenen Persönlichkeitsschutz.

---

13 BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 2397/19, Rn. 12–18.

14 Ebd., Rn. 17–23.

15 Ebd., Rn. 38–43.

III. Welche Umstände die Abwägung verändern

32 Die Rechtsprechung berücksichtigt insbesondere Inhalt, Form, Anlass und Wirkung der Äußerung sowie die beteiligten Personen und den Kreis der Empfänger. Ein unmittelbar gefallener Satz in einer hitzigen Situation ist anders einzuordnen als ein später formulierter und dauerhaft abrufbarer Beitrag. Für schriftliche Äußerungen kann ein höheres Maß an Bedacht erwartet werden. Die Reichweite des Internets ist dabei kein abstrakter Strafschärfungsautomatismus; es kommt auf die konkrete Verbreitungswirkung an.[16]

33 Auch die Richtung der Kritik ist relevant. Wer einen bestimmten Vorgang beanstandet, äußert etwas anderes als jemand, der einer identifizierbaren Person grundsätzlich jede berufliche oder menschliche Integrität abspricht. Ein Verbraucher muss seine Enttäuschung nicht höflich oder ausgewogen präsentieren. Dennoch kann eine auf die Person als Ganze zielende Herabsetzung schwerer wiegen als die Kritik an einer bestimmten Leistung.

34 Bei der Nennung einzelner Beschäftigter ist daher zu fragen, welchen Beitrag die Identifizierung zur Information anderer Kunden leistet und welche zusätzliche Belastung sie erzeugt. Das Gutachten behauptet kein allgemeines Verbot, Mitarbeiter zu nennen. Eine konkrete Google-Entscheidung, die jede Namensnennung dieser Art verbietet, ist hier nicht verifiziert. Aus den allgemeinen Abwägungskriterien folgt jedoch, dass die persönliche Identifizierung und die dadurch entstehende Prangerwirkung eigenständig zu würdigen sind.[17]

35 Dasselbe gilt für wahre Angaben. Die Wahrheit einer einzelnen Beobachtung beantwortet nicht alle Fragen nach Form, Kontext und Intensität ihrer Veröffentlichung. Wer einen Streit mit privaten Einzelheiten anreichert, erhöht den Eingriff, ohne notwendig den Informationswert der Leistungsbewertung zu verbessern. Für intime oder besonders sensible Informationen ist eine zusätzliche Prüfung erforderlich; das vorliegende Gutachten gibt solche Veröffentlichungen nicht frei.

16 Ebd., Rn. 27–35.

17 Ebd., Rn. 28–34, 42–43.

E. Zivilrechtliche Folgen

I. Unterlassung und Entfernung

36 Ein Unternehmen muss nicht auf eine strafrechtliche Verurteilung warten, bevor es sich gegen einen rechtsverletzenden Beitrag wendet. Der zivilrechtliche Persönlichkeitsschutz erfasst auch das geschäftliche Ansehen eines Unternehmens. Negative Bewertungen können dieses Ansehen beeinträchtigen. Daraus folgt allerdings erst dann ein Unterlassungsanspruch, wenn die Beeinträchtigung nach der erforderlichen Abwägung rechtswidrig ist. Ein wirtschaftlich nachteiliger Effekt allein genügt nicht.[18]

37 Der Unterschied ist für Verbraucher bedeutsam. Bewertungsportale sollen Erfahrungen sichtbar machen, auch wenn diese Erfahrungen potentielle Kunden von einem Kauf abhalten. Würde jede geschäftsschädigende Wirkung schon die Unzulässigkeit begründen, verlöre die kritische Bewertung ihre Funktion. Andererseits besteht kein anerkennenswertes Interesse daran, eine tatsächlich nicht in Anspruch genommene Leistung als eigene Erfahrung zu bewerten. Genau auf diesen fehlenden tatsächlichen Ausgangspunkt stellt der BGH ab.[19]

38 Ein bereits veröffentlichter rechtswidriger Beitrag kann zudem Anlass zu einem auf die Zukunft gerichteten Unterlassungsbegehren geben. Die nachträgliche Entfernung und die Frage einer Wiederholung sind deshalb auseinanderzuhalten. Im Hotelportal-Fall verweist der BGH auf die tatsächliche Vermutung einer Wiederholungsgefahr nach einer bereits erfolgten rechtswidrigen Beeinträchtigung. Daraus lässt sich keine Empfehlung ableiten, jede verlangte Unterlassungserklärung ungeprüft zu unterschreiben; deren Gegenstand und Bindungswirkung müssen gesondert beurteilt werden.[20]

II. Beweise sind wichtig, die Beweislast bleibt anspruchsbezogen

39 Die Aussage „Der Rezensent trägt immer die gesamte Beweislast“ ist zu weit. Schon die Ärzteportalentscheidung zeigt eine differenzierte Verteilung. Für das Fehlen eines Behandlungskontakts war im dortigen Prozess grundsätzlich der klagende Arzt darlegungs- und beweisbelastet. Dem Portal oblag jedoch

18 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 32–35.
19 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 29–36, 40.
20 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 41.

eine sekundäre Darlegungslast und, wegen seiner Prüfpflicht, eine zumutbare Recherche beim Nutzer. Unterließ es diese Aufklärung, konnte das Bestreiten des Kontakts prozessual als zugestanden behandelt werden.[21]

40 Dieser Mechanismus ist keine allgemeine Beweislastumkehr für jedes Verfahren zwischen Unternehmen und Rezensent. Er erklärt vielmehr, warum eine bloße Erklärung des Portals, man habe die Rezension geprüft, nicht ausreicht. Wer die notwendigen Informationen nur über den Nutzer gewinnen kann, muss diese Erkenntnismöglichkeit im Rahmen der ihm obliegenden Pflichten nutzen.

41 Für den Verfasser bleibt die praktische Konsequenz deutlich: Nachweise erleichtern die Verteidigung einer zutreffenden Bewertung. Ein Kassenbon belegt aber zunächst nur einen Kauf, nicht notwendig die Wartezeit, die behauptete Beschimpfung oder einen Hygieneverstoß. Je schwerer der zusätzliche Vorwurf, desto wichtiger ist es, die eigene Wahrnehmung von Vermutungen über Ursachen und Absichten zu trennen.

42 Dokumentation ist deshalb nicht mit öffentlicher Offenlegung gleichzusetzen. Rechnungen, Terminbestätigungen und Korrespondenz können zunächst privat aufbewahrt werden. Im Prüfverfahren ist zu entscheiden, welche Unterlagen tatsächlich erforderlich sind und welche Angaben geschwärzt werden können. Der BGH nennt in der Ärzteportalentscheidung ausdrücklich unterschiedliche Kontaktbelege und die Möglichkeit teilweiser Schwärzung; er verlangt keine unterschiedslose Veröffentlichung persönlicher Unterlagen.[22]

III. Kosten und Zahlungsforderungen

43 Eine Abmahnung kann Kostenfolgen auslösen, doch ist nicht jede geltend gemachte Anwaltsrechnung automatisch erstattungsfähig. Ob eine Rechtsverletzung vorliegt, ob die Voraussetzungen des jeweiligen Anspruchs erfüllt sind und ob die konkrete Rechtsverfolgung erforderlich und zweckmäßig war, sind getrennte Fragen. Auch die Höhe eines behaupteten Schadens folgt nicht allein daraus, dass eine Bewertung negativ ausfiel.

44 Anschaulich ist der Hinweisbeschluss des OLG Celle vom 5. November 2024. Die negative Google-Bewertung betraf eine Ferienwohnung, war aber unter dem Profil eines Immobilienmaklers veröffentlicht worden. Im Berufungsverfahren ging es nur noch um vorgerichtliche Anwaltskosten. Das OLG hielt deren Erstattung unter den besonderen Umständen nicht für begründet, weil der geschäftserfahrene Kläger vergleichbare Fälle bereits kannte und zuvor selbst erfolgreich

21 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 46–49.

22 Ebd., Rn. 42–43.

eine Löschung verlangt hatte. Die Entscheidung ist kein allgemeines Verbot anwaltlicher Abmahnungen.[23]

45 Ebenso wenig stellte das OLG damit die Zulässigkeit der Bewertung fest. Der erstinstanzlich zugesprochene Unterlassungsanspruch war im Berufungsverfahren gerade nicht mehr angegriffen. Wer den Beschluss auf „Google-Bewertungen sind erlaubt“ verkürzt, verfehlt den Streitgegenstand. Zudem handelt es sich um einen Hinweis auf die beabsichtigte Entscheidung, nicht um einen hier nachgewiesenen abschließenden Berufungsausgang.[24]

46 Eine konkrete Zahlungsprognose ist ohne den Streitfall nicht möglich. Das Gutachten beziffert daher weder Abmahnkosten noch Geldstrafen oder Ersatzansprüche. Insbesondere wird die Geldentschädigung für eine persönliche Ehrverletzung nicht mit dem Ersatz nachgewiesener wirtschaftlicher Schäden gleichgesetzt. Ob ein solcher Anspruch besteht, bedarf einer eigenständigen Prüfung; eine negative Rezension erzeugt keinen pauschalen Zahlungsanspruch.

F. Plattformprüfung und Anonymität

I. Was das Bestreiten eines Kontakts auslöst

47 Der BGH verlangt bei einer hinreichend konkreten Beanstandung eine ernsthafte Sachverhaltsaufklärung durch den Betreiber eines Bewertungsportals. Grundsätzlich muss dieser nicht jeden Nutzerbeitrag vor Veröffentlichung auf mögliche Rechtsverletzungen untersuchen. Wird er aber konkret auf eine mögliche Persönlichkeitsrechtsverletzung hingewiesen, können reaktive Prüfpflichten entstehen. Diese beschränkte Verantwortung des Portals ist von der unmittelbaren Verantwortung des Verfassers zu unterscheiden.[25]

48 Für die Beanstandung eines fehlenden Gästekontakts hat der BGH die Anforderungen 2022 präzisiert. Grundsätzlich genügt die Rüge, dass ein solcher Kontakt nicht stattgefunden habe. Das gilt auch dann, wenn die Bewertung Einzelheiten enthält, die zunächst für einen Besuch sprechen. Der Bewertete kann diese Einzelheiten regelmäßig nicht sicher zuordnen. Ist die Identität des Bewertenden hingegen ohne Weiteres erkennbar, bedarf die Behauptung einer näheren Begründung. Die Grenze des Rechtsmissbrauchs bleibt bestehen.[26]

---

23 OLG Celle, v. 5. 11. 2024 – 5 U 279/24, Gründe II. 1–2.

24 Ebd., Tenor und Gründe I–III.

25 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 25–30.

26 Ebd., Rn. 36–39.

49 Die Rüge löst eine Prüfung aus, nicht automatisch den Nachweis ihrer Richtigkeit. Die Beanstandung soll dem Verfasser zur Stellungnahme weitergeleitet werden. Bleibt eine Stellungnahme innerhalb angemessener Frist aus, kann nach den vom BGH formulierten Maßstäben von der Berechtigung der Beanstandung auszugehen und der Beitrag zu löschen sein. Im entschiedenen Fall hatte das Portal jede Nachfrage bei den Nutzern verweigert.[27]

50 Für Google-Rezensionen ist dies ein tragfähiger Orientierungspunkt zur Prüfung eines bestrittenen Erfahrungshintergrunds. Die konkrete aktuelle Verfahrensgestaltung von Google ist damit jedoch nicht festgestellt. Ebenso wenig enthält das Urteil eine empirische Aussage darüber, wie häufig berechtigte Rezensionen gelöscht werden oder ob die Plattform bestimmte Nachweise immer akzeptiert.

II. Ein Stern und kein Text

51 Ein Stern ist zunächst eine verdichtete Bewertung. Dass kein Fließtext vorhanden ist, beseitigt weder den Aussagegehalt noch jede rechtliche Relevanz. Die Rechtsprechung zu Noten und Bewertungssymbolen zeigt, dass eine Bewertung zugleich auf einen tatsächlichen Kontakt verweisen kann. Für eine als eigene Leistungsbewertung erscheinende Rezension ist deshalb zu prüfen, ob dieser Erfahrungshintergrund besteht.[28]

52 Aus den Entscheidungen folgt jedoch nicht, dass jeder Rezensent zwingend selbst Vertragspartner gewesen sein muss. Kundenkontakt, Gästekontakt, Behandlungskontakt und Vertragsabschluss sind keine identischen Begriffe. Ein Begleiter kann Vorgänge selbst wahrnehmen, und bereits eine Beratung kann Gegenstand einer Erfahrung sein. Welche Aussage eine konkrete Bewertung in einer solchen Konstellation vermittelt, muss gesondert geprüft werden. Für Bewertungen eines Prozessgegners oder andere Sonderrollen wird hier kein ungeprüfter allgemeiner Freibrief formuliert.

53 Die Behauptung, eine reine Sternebewertung sei immer straflos, wäre ebenfalls zu weit. Die hier gelesenen Entscheidungen begründen einen solchen umfassenden Satz nicht. Dass typische Sternebewertungen vor allem zivilrechtliche und plattformbezogene Fragen aufwerfen, ersetzt keine Prüfung eines besonderen Kontextes, etwa einer gezielten falschen Zuordnung oder einer koordinierten Herabsetzung.

---

27 Ebd., Rn. 31, 40.

28 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 28–36; BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 32–37.

III. Pseudonym bedeutet weder Immunität noch automatische Enttarnung

54 Bewertungsportale können auch anonym oder unter einem Pseudonym genutzt werden. Gerade diese Möglichkeit erschwert dem Bewerteten die unmittelbare Aufklärung und erhöht die Bedeutung einer ernsthaften Prüfung durch das Portal. Daraus folgt nicht, dass jede negative Bewertung zur Herausgabe der Identität führt. Ebenso wenig schützt ein Pseudonym vor jedem gerichtlichen Auskunftsverfahren.[29]

55 Der BGH hat 2025 einen Anspruch auf Bestandsdatenauskunft zu einer Arbeitgeberbewertung verneint, weil die konkret beanstandete Aussage die dafür erforderlichen Voraussetzungen nicht erfüllte. Die Äußerung war als Werturteil einzuordnen; auch die Beleidigungsprüfung fiel zugunsten des Nutzers aus, wobei die tatsächliche Grundlage der Wertung feststand. Die Entscheidung schützt also nicht abstrakt jede anonyme Bewertung, sondern entscheidet über einen bestimmten Inhalt und einen bestimmten Anspruch.[30]

56 Wer auf eine Prüfungsanfrage reagiert, muss deshalb zwischen der Bestätigung seines Kontakts gegenüber der Plattform und einer möglichen Weitergabe identifizierender Daten unterscheiden. Welche Daten im konkreten Verfahren erforderlich sind, ist gesondert zu klären. Die ältere Ärzteportalentscheidung beschreibt eine abgestufte Weitergabe geeigneter Informationen und nennt ausdrücklich die Möglichkeit, einen Zeitraum so zu fassen, dass eine sachliche Prüfung möglich bleibt. Die damalige Rechtslage zu Auskünften darf allerdings nicht unverändert auf heutige Ansprüche übertragen werden.[31]

IV. Warum eine Löschung keine strafrechtliche Entscheidung ist

57 Plattformen treffen keine strafgerichtlichen Urteile. Ein Beitrag kann wegen unzureichender Aufklärung entfernt werden, obwohl seine Unwahrheit damit nicht positiv festgestellt ist. Daneben können wirksame Nutzungsbedingungen weitere Anforderungen enthalten. Der BGH hat bei einem sozialen Netzwerk grundsätzlich anerkannt, dass vertragliche Kommunikationsstandards über das

29 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 29–30; BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 15–19.

30 BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 18–28.

31 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 40–43; BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 13–18.

Strafrecht hinausgehen können. Er hat diese Befugnis zugleich an sachliche Gründe und verfahrensrechtliche Sicherungen gebunden.[32]

58 Diese Entscheidung betraf Facebook und dessen damalige Bedingungen. Sie ist keine Auslegung heutiger Google-Regeln. Sie belegt aber die notwendige Trennung zwischen strafrechtlicher Zulässigkeit und vertraglicher Plattformmoderation. Die eBay-Entscheidung führt zu keinem Widerspruch: Dort legte der BGH eine bestimmte Klausel gerade so aus, dass sie keine weitergehenden Beschränkungen für Werturteile begründete. Welche Grenzen eine Plattformregel tatsächlich setzt, hängt also auch von ihrem Inhalt und ihrer rechtlichen Wirksamkeit ab.[33]

G. Hypothetische Fallgruppen

I. Unzufriedenheit mit Service und Qualität

59 Angenommen, ein Gast hat einen Termin wahrgenommen und schreibt: „Die Beratung hat mich enttäuscht. Auf meine Rückfragen wurde aus meiner Sicht nicht ausreichend eingegangen." Der Schwerpunkt liegt auf einer persönlichen Bewertung. Für deren Schutz ist nicht erforderlich, dass jeder andere Besucher ebenso empfunden hätte. Tatsächliche Zusatzangaben, etwa zu Dauer, Preis oder einer angeblichen Gesprächsverweigerung, müssen hingegen gesondert betrachtet werden.

60 Ein sachlicher Stil kann Missverständnisse vermindern. Er ist aber nicht die rechtliche Mindestbedingung jeder zulässigen Kritik. Der BGH betont, dass Privatpersonen keinem allgemeinen Sachlichkeitsgebot unterliegen und ein Werturteil nicht stets begründet werden muss. Aus einer höflicheren möglichen Formulierung folgt deshalb nicht, dass die tatsächlich schärfere Bewertung unzulässig wäre.[34]

II. Preisempörung und der Vorwurf strafbaren Verhaltens

61 „Für diese Leistung ist mir der Preis viel zu hoch" ist eine erkennbare Wertung. Auch eine drastischere Preisempörung kann geschützt sein. Im eBay-Fall

32 BGH, v. 29. 7. 2021 – III ZR 179/20, Rn. 78–85.
33 BGH, v. 28. 9. 2022 – VIII ZR 319/20, Rn. 25–33.
34 Ebd., Rn. 28–31, 39–41.

hielt der BGH „Versandkosten Wucher!!“ für zulässig, weil die Äußerung als pointierte Bewertung der Versandkosten verstanden wurde und einen Bezug zur Transaktion hatte. Die Entscheidung hängt an dieser konkreten Auslegung.[35]

62 „Der Inhaber betrügt systematisch seine Kunden“ enthält dagegen einen wesentlich weiterreichenden Vorwurf. Ob er im jeweiligen Kontext als Tatsachenbehauptung, rechtliche Wertung oder gemischte Aussage zu verstehen ist, darf nicht allein anhand des Wortes „Betrug“ entschieden werden. Der Vorwurf planmäßiger Täuschung lässt sich jedenfalls nicht aus bloßer Preisunzufriedenheit ableiten. Eine weitere Beschuldigung benötigt eine entsprechende tatsächliche Grundlage.

63 Auch „Abzocke“ ist daher weder generell verboten noch generell sicher. Das Wort kann eine überspitzte Preisbewertung ausdrücken, in einem anderen Zusammenhang aber eine konkrete unlautere Vorgehensweise nahelegen. Eine Übertragung des eBay-Falls ist nur vertretbar, wenn die Unterschiede im Aussagegehalt berücksichtigt werden. Das ist eine eigene Anwendung des Auslegungsmaßstabs, keine vom BGH entschiedene allgemeine Wortfreigabe.

III. Hygiene, Schäden und fachliche Fehler

64 Bei Aussagen über Hygiene oder Schäden ist die Differenz zwischen Wahrnehmung und Schlussfolgerung besonders groß. „Auf meinem Tisch lagen bei der Ankunft Krümel“ ist eine konkrete Beobachtung. „Die Küche wird nie gereinigt“ behauptet dagegen einen dauerhaften Zustand außerhalb dieser Beobachtung. Ein Foto des Tisches beweist die zweite Aussage nicht.

65 Entsprechend belegt eine nach einem Restaurantbesuch aufgetretene Erkrankung nicht ohne Weiteres, dass das Essen die Ursache war. Ein beschädigter Gegenstand nach einem Umzug beweist nicht in jeder Konstellation, wer ihn beschädigt hat. Diese Beispiele erklären die Reichweite der jeweiligen Tatsachenbehauptung; sie entscheiden keine konkrete medizinische oder haftungsrechtliche Ursache.

66 Bei einer Behandlung kann ein Patient beschreiben, wie er Kommunikation und Betreuung erlebt hat. Die Rechtsprechung zur Ärztebewertung warnt gerade davor, eine schlechte Note mit dem Vorwurf eines objektiven Kunstfehlers gleichzusetzen. Wer hingegen ausdrücklich einen bestimmten Behandlungsfehler behauptet, verlässt diese rein notenmäßige Wertung und muss die eigenständige tatsächliche Aussage verantworten.[36]

---

35 Ebd., Rn. 35–42.

36 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 33–36.

IV. Benachteiligung und Äußerungen einzelner Beschäftigter

67 Wird eine diskriminierende Äußerung behauptet, sind der Wortlaut, die Zuordnung zum Sprecher und der Zusammenhang von besonderer Bedeutung. „Ich habe mich nicht willkommen gefühlt“ bezeichnet zunächst eine Erfahrung. „Die Mitarbeiterin verweigerte mir wegen meiner Herkunft die Bedienung“ behauptet darüber hinaus einen Vorgang und dessen Grund. Die erste Aussage beweist die zweite nicht.

68 Das bedeutet nicht, dass Betroffene berechtigte Kritik verschweigen müssten. Es bedeutet, dass die Aussage auf den tatsächlich bekannten Sachverhalt zugeschnitten werden sollte. Ein genauer Bericht über eine selbst gehörte Erklärung kann für andere Kunden informativer sein als ein pauschales Etikett. Die rechtliche Bewertung der Erklärung und ihrer Veröffentlichung bleibt dennoch kontextabhängig.

69 Eine namentliche Zuordnung erhöht die persönliche Betroffenheit. Deshalb sollte geprüft werden, ob die Identifizierung für die Kritik erforderlich oder zumindest sachlich bedeutsam ist. Die allgemeine Abwägung berücksichtigt die betroffenen Personen, den Empfängerkreis und die konkrete Wirkung. Daraus folgt eine Prüfungspflicht, kein unterschiedsloses Namensverbot.[37]

V. Rezension ohne eigene Leistungsbeziehung

70 Wer nur von einem Konflikt aus zweiter Hand gehört hat, sollte diesen nicht als eigene Kundenerfahrung darstellen. Die BGH-Rechtsprechung zum fehlenden Behandlungs- und Gästekontakt schützt gerade davor, dass Bewertungsportale den Eindruck tatsächlich erlebter Leistungen vermitteln, obwohl dieser Ausgangspunkt fehlt. Eine Bewertung für einen anderen Betrieb kann ebenfalls einen unzutreffenden Bezug herstellen.[38]

71 Nicht jeder andere Kontakt ist deshalb bedeutungslos. Eine Beratung, ein abgebrochener Bestellvorgang oder eine selbst wahrgenommene Situation können einen tatsächlichen Bezug aufweisen. Entscheidend bleibt, ob die Rezension diesen Bezug zutreffend erkennen lässt und welche Leistung sie zu bewerten vorgibt. Das Gutachten setzt deshalb Kundenkontakt nicht mit einem abgeschlossenen Vertrag gleich und behauptet keine universelle Regel für sämtliche Rollen außerhalb eines Vertragsverhältnisses.

---

37 BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 2397/19, Rn. 27–35.

38 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 29–36; BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 33–37.

H. Umgang mit einer Beanstandung

I. Zuerst den konkreten Vorwurf bestimmen

72 Bei einer Beschwerde sollte zunächst gesichert werden, welcher Beitrag in welcher Fassung beanstandet wird. Ein Screenshot des vollständigen Textes, Datum, sichtbarer Bewertungsort und die dazugehörige Korrespondenz erleichtern diese Zuordnung. Sodann ist zu unterscheiden, ob das Unternehmen den Kontakt, einen bestimmten Vorgang, die Wortwahl oder die Nennung einer Person angreift. Diese Vorwürfe verlangen unterschiedliche Antworten.

73 Eine Rechnung kann einen behaupteten fehlenden Kontakt widerlegen helfen. Sie beantwortet aber nicht automatisch den Vorwurf einer persönlichen Beschimpfung. Eine nachträgliche Erläuterung kann den Kontext verständlicher machen, beseitigt jedoch nicht rückwirkend jede Wirkung des ursprünglichen Textes. Auch die Antwort auf eine Beanstandung sollte daher nicht zusätzliche ungeprüfte Beschuldigungen enthalten.

74 Wer eine tatsächliche Ungenauigkeit erkennt, sollte sie sachlich korrigieren und die frühere Fassung für die private Dokumentation erhalten. Ob darüber hinaus Ansprüche bestehen, wird dadurch nicht automatisch entschieden. Bei einer gerichtlichen Zustellung oder einer verbindlich formulierten Unterlassungserklärung müssen insbesondere Gegenstand, Frist und Folgen gesondert geprüft werden. Das Gutachten enthält hierfür keine pauschale Unterschriftsempfehlung.

II. Was zweckmäßig dokumentiert wird

75 Für eine nachvollziehbare Bewertung kommen insbesondere folgende Unterlagen in Betracht:

- Rechnung, Buchungsbestätigung oder Terminunterlage zum tatsächlichen Kontakt;
- zeitnahe Notizen über selbst wahrgenommene Vorgänge und deren Datum;
- vorhandene Korrespondenz über Reklamation, Reaktion und spätere Abhilfe;
- geeignete Fotos im ursprünglichen Zusammenhang und Angaben zu möglichen Zeugen;
- die vollständige veröffentlichte Fassung sowie spätere Änderungen und Beanstandungen.

76 Diese Zusammenstellung ist eine praktische Ableitung aus den unterschiedlichen Beweisthemen. Nicht jede Rezension benötigt sämtliche Unterlagen. Das Ärzteportalurteil nennt gerade mehrere mögliche Indizien und fordert eine ernsthafte, auf die Beanstandung bezogene Prüfung. Der Besitz eines bestimmten Dokuments ist weder allgemeine Veröffentlichungsvoraussetzung noch universeller Zulässigkeitsnachweis.[39]

77 Die Dokumentation sollte zugleich sparsam mit fremden Daten umgehen. Für die eigene Beweissicherung und für eine erforderliche Vorlage im Verfahren gelten andere Zwecke als für eine öffentliche Rezension. Persönliche Kontaktdaten, Gesundheitsinformationen oder Angaben unbeteiligter Dritter gehören nicht schon deshalb in den Bewertungstext, weil sie auf einem Beleg stehen.

I. Reichweite der Rechtsprechung und verbleibende Unsicherheit

78 Die herangezogenen Entscheidungen liefern belastbare Maßstäbe, aber keine mathematische Grenze der erlaubten Schärfe. Die Einordnung einer Aussage kann zwischen den Instanzen unterschiedlich ausfallen. Gerade der eBay-Fall zeigt, dass ein Berufungsgericht eine Löschung zugesprochen hatte, bevor der BGH die Äußerung für zulässig erklärte. Eine erfolgreiche Verteidigung gegen einen Anspruch bedeutet daher nicht, dass ein Streit ohne Aufwand vermeidbar gewesen wäre.[40]

79 Ebenso sorgfältig ist der Verfahrensausgang verfassungsgerichtlicher Entscheidungen zu lesen. Im Verfahren 1 BvR 362/18 beanstandete das BVerfG die fehlende Abwägung. Es erklärte ausdrücklich nicht selbst abschließend, dass die konkrete Aussage straflos sei. Eine Aufhebung wegen eines Prüfungsfehlers ist kein allgemeiner Freispruch für vergleichbare Formulierungen.[41]

80 Der Nichtannahmebeschluss vom 9. Juni 2025 zu beleidigenden Online-Videos beruht wiederum auf unzureichender Darlegung einer möglichen Grundrechtsverletzung. Er kann nicht so zitiert werden, als habe das BVerfG in einem vollständig geprüften Google-Fall eine neue Wortliste verbindlich festgelegt. Für die vorliegende Untersuchung illustriert er allein, weshalb der prozessuale Aussagegehalt eines Beschlusses neben seinem Thema beachtet werden muss.[42]

---

39 BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, Rn. 42–49.

40 BGH, v. 28. 9. 2022 – VIII ZR 319/20, Rn. 3–5, 34–43.

41 BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 362/18, Rn. 29–35.

42 BVerfG, v. 9. 6. 2025 – 1 BvR 2721/24, Rn. 9–18.

81 Die offenen Punkte betreffen vor allem die fehlende konkrete Rezension, die Wahrheit einzelner möglicher Vorwürfe, die tatsächliche Rolle des Verfassers und aktuelle Einzelheiten der Plattformbedingungen. Eine umfassende Prüfung privater oder sensibler Daten ist ebenfalls nicht Gegenstand dieser allgemeinen Untersuchung. Wo solche Angaben veröffentlicht werden sollen, reicht die bloße Feststellung ihrer Wahrheit nicht als abschließende Prüfung.

82 Die im Rechercheberichtzusätzlich genannten, hier nicht im Original verifizierten Entscheidungen werden nicht als Autoritäten ausgegeben. Ebenso werden pauschale Angaben über typische Geldentschädigungen, sichere Löschungsquoten oder eine angeblich zwangsläufige Enttarnung anonymer Nutzer nicht übernommen. Die tragenden Aussagen dieses Gutachtens bleiben auf die nachgewiesenen Entscheidungen und den ausdrücklich bezeichneten Untersuchungsrahmen beschränkt.

J. Ergebnis

83 Bei Google darf ein Verbraucher seine eigene Erfahrung deutlich und auch scharf bewerten. Der BGH schützt pointierte Werturteile, ohne eine stets ausgewogene oder ausführlich begründete Darstellung zu verlangen. Zugleich muss zunächst der tatsächliche Sinn der Rezension geklärt werden. Ein Sprachzusatz wie „meiner Meinung nach“ beseitigt einen darin enthaltenen überprüfbaren Vorwurf nicht.[43]

84 Die Grenze verläuft nicht allein zwischen höflich und unhöflich oder zwischen wahr und gelogen. Bei Tatsachen sind Wahrheit, Erkenntnisstand und die Voraussetzungen des jeweiligen Anspruchs oder Straftatbestands entscheidend. Bei Wertungen können Inhalt, Anlass, persönliche Betroffenheit und Verbreitungswirkung zu einem Überwiegen des Ehrenschutzes führen. Dass eine Aussage keine Schmähkritik ist, beantwortet diese Abwägung nicht zugunsten des Rezensenten vorweg.[44]

85 Für als eigene Leistungsbewertung erscheinende Rezensionen ist der wirkliche Erfahrungshintergrund besonders wichtig. Wird er gegenüber dem Portal bestritten, kann eine ernsthafte Prüfung notwendig werden. Die passende Reaktion besteht dann in einer auf den Vorwurf bezogenen, wahrheitsgemäßen Erklä-

43 BGH, v. 28. 9. 2022 – VIII ZR 319/20, Rn. 35–41; BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, Rn. 20–26.

44 BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 2397/19, Rn. 15–26, 38–43.

rung und geeigneten Nachweisen. Eine Löschung im Rahmen dieses Verfahrens ist von einer strafrechtlichen Verurteilung strikt zu unterscheiden.[45]

86 Auf die Ausgangsfrage gibt es daher eine klare, aber bedingte Antwort: **Man darf weit gehen in der Bewertung einer tatsächlich erlebten Leistung. Man sollte nicht weiter gehen in den Tatsachenbehauptungen, als die eigene Erkenntnis trägt, und nicht übersehen, dass auch eine sachbezogene persönliche Herabsetzung unzulässig sein kann.** Für eine konkrete Beurteilung werden der gesamte Wortlaut, der tatsächliche Kontakt, die verfügbaren Belege und die bereits erfolgten Reaktionen benötigt.

Rechtsprechung

BGH, v. 1. 3. 2016 – VI ZR 34/15, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KORE300462016*

BGH, v. 14. 1. 2020 – VI ZR 497/18, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KORE300372020*

BGH, v. 29. 7. 2021 – III ZR 179/20, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KORE304972021*

BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KORE312912022*

BGH, v. 28. 9. 2022 – VIII ZR 319/20, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KORE307512022*

BGH, v. 11. 3. 2025 – VI ZB 79/23, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KORE708962025*

BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 2397/19, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KVRE437042001*

BVerfG, v. 19. 5. 2020 – 1 BvR 362/18, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KVRE437022001*

BVerfG, v. 9. 6. 2025 – 1 BvR 2721/24, *https://www.rechtsprechung-im-internet.de/jportal/portal/page/bsjrsprod.psml?doc.id=jb-KVRE462542501*

45 BGH, v. 9. 8. 2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 27–40.

OLG Celle, v. 5. 11. 2024 – 5 U 279/24, *https://voris.wolterskluwer-online.de/browse/document/cef3edac-eb05-4cea-bb5d-59b65caa67d4*