

Fallstudie zu Kundenbewertungen auf Handelsplattformen

Ein Nutzer bestellt auf der Plattform eBay Gelenkbolzenschellen für 19,26 Euro (brutto), davon sind 4,90 Euro als Versandkosten ausgewiesen. Die Verkäuferin führt die Bestellung ordnungsgemäß aus. Anschließend bewertet der Nutzer in dem von eBay zur Verfügung gestellten, im Internet veröffentlichten Bewertungsprofil die Verkäuferin wie folgt:



Quelle: <https://www.esska.de/shop/Gelenkbolzenschelle-GEMI-GBS-2-teilig-Spannbereich-%C3%98-40-bis-166-mm> (Abruf: 04.03.2025)

„Ware gut, Versandkosten Wucher!!“

Dadurch erleidet die Verkäuferin erhebliche Umsatzeinbußen. Nachdem Versuche mit dem Nutzer Kontakt aufzunehmen scheitern, verlangt die Verkäuferin von eBay Löschung der Bewertung.

Aufgabe:

Hat die Verkäuferin einen Anspruch auf Löschung dieser Bewertung?

Bearbeiten Sie die Aufgabe bitte in Gruppenarbeit mit verteilten Rollen:

1. Bilden Sie Gruppen mit 3-4 Personen.
2. Legen Sie jeweils innerhalb der Gruppe folgende drei Rollen fest:
 - eine Person ist die Verkäuferin, die Löschung verlangt,
 - eine Person ist der Nutzer, der keine Löschung möchte,
 - ein bis zwei Personen vertreten die eBay-Kundenbetreuung, die mit festgelegten Unternehmenskriterien über die Löschung entscheiden muss.
3. Jede Person sammelt für ihre Position rechtliche und unternehmerische bzw. persönliche Argumente (möglichst überzeugende und möglichst viele).
4. Innerhalb der Gruppe werden Argumente ausgetauscht. Können sich Verkäuferin, Nutzer und eBay auf eine Position für bzw. gegen Löschung einigen oder bleibt es strittig?

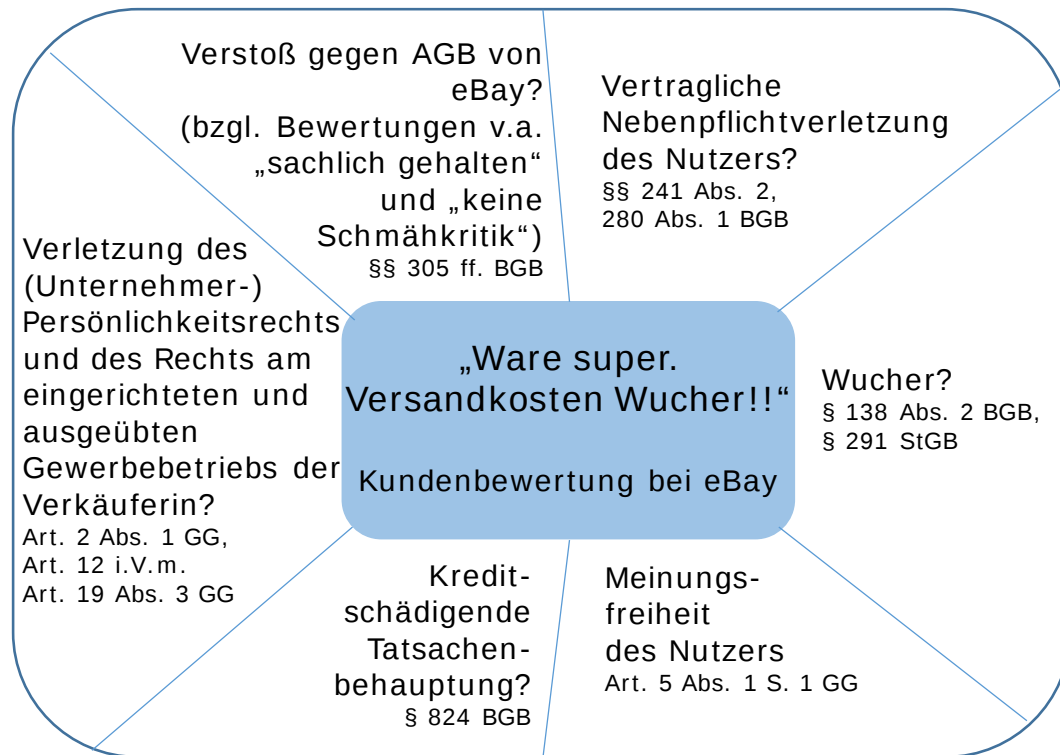
Quellen:

Bundesgerichtshof, Urteil vom 28.12.2022, Az. VIII ZR 319/20

(anders noch Landgericht Weiden i.d. OPf., Urteil vom 28.10.20220, Az. 22 S 17/20)

- Urteil im Volltext unter <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&az=VIII%20ZR%20319/20&nr=131621>
- Pressemeldung des BGH (= gute Zusammenfassung) unter http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&Datum=Aktuell&nr=131274&linked=p_m&Blank=1
- Urteilsverkündung zum Nachsehen und Nachhören (Aufzeichnung von Phoenix) unter https://youtu.be/gay1RsVC68Q?si=EhziGdXBfL_LN4ly

Rechtliche Kriterien zur Zulässigkeit von Kundenbewertungen:



Eigene Darstellung

Weitere Aufgaben zur Vertiefung Ihrer LV Grundlagen BGB/Schuldrecht:

- Wie werden Aussagen („Willenserklärungen“) interpretiert?
(→ §§ 133, 157 BGB)
- Wie erfolgt der Vertragsschluss bei Plattformhandel (a.) zwischen Plattformanbieter und Nutzer/innen (= Verkäufer/innen und Käufer/innen) und (b.) zwischen jeweils Verkäufer/in und Käufer/in?
(→ §§ 145 ff. BGB)
- Was bedeuten die wirtschaftsrechtlichen Leitprinzipien der Vertragsfreiheit (Privatautonomie) einerseits und der Vertragstreue/Vertragsbindung („pacta sunt servanda“) andererseits?
(→ Art. 2 Abs. 1 GG, § 145 am Ende BGB)
- Welche gesetzlichen Grenzen müssen Unternehmen wie z.B. eBay bei ihren AGB (Nutzungsbedingungen eines Online-Dienstes) beachten?
(→ §§ 305 ff. BGB)
- Welche Nebenpflichten bestehen beim Anbieten eines Online-Dienstes?
(→ § 241 Abs. 2 BGB)
- Wie ist Wucher im Wirtschaftsprivatrecht und im Wirtschaftsstrafrecht festgelegt?
(→ § 138 Abs. 2 BGB und § 291 StGB)
- Wie wirken sich Grundrechte (z.B. Meinungsfreiheit, Art. 5 Abs. 1 S. 1 GG, Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb, Art. 12 GG) auf Verträge aus?
- Wie ist das Grundrecht der Meinungsfreiheit rechtlich begrenzt?
(→ Art. 5 Abs. GG)
- In welcher Konkurrenz stehen vertragliche und deliktische Ansprüche zueinander, z.B. Ansprüche der Verkäuferin wegen Nebenpflichtverletzung (§§ 241 Abs. 2 i.V.m. § 280 Abs. 1 BGB) und Kreditgefährdung (§ 824 BGB)?