



GASTKOLUMNE

Wenn das Haar nie in der Suppe war

Mark Meili, Rechtsanwalt und Partner bei
der Wirtschaftskanzlei Prager Dreifuss

Online-Bewertungen entscheiden heute über Erfolg oder Misserfolg. Schon ein halber Stern weniger kann den Umsatz spürbar drücken. Umso ärgerlicher, wenn Rezensionen schlicht unwahr sind. Nicht jede negative Bewertung lässt sich rechtlich anfechten. «Das Essen hat mir nicht geschmeckt» muss als subjektive Meinung hingenommen werden. Anders sieht es aus, wenn jemand falsche Tatsachen behauptet – etwa Haare in der Suppe erwähnt, obwohl die Person nie zu Gast war. Dann greifen der Persönlichkeitsschutz sowie das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb. Bei wissentlich falschen Aussagen kommen auch strafrechtliche Tatbestände wie üble Nachrede oder Verleumdung in Betracht. Der erste Schritt ist immer die Beweissicherung: Screenshot mit Datum und URL erstellen und intern prüfen, ob die Person tatsächlich Gast war. Oft lässt sich grösserer Schaden bereits durch eine sachliche, professionelle Antwort begrenzen und signalisiert allen anderen Gästen einen souveränen Umgang mit Kritik. Ist die Person bekannt, kann auch ein direkter Kontakt sinnvoll sein. Parallel empfiehlt sich eine Meldung an die Bewertungsplattform mit konkreter Begründung, weshalb der Eintrag gegen Richtlinien verstösst. Dass viele Plattformen ihren Sitz im Ausland haben, macht es nicht leichter, ist aber kein Grund, es nicht zu versuchen. Bleiben diese Schritte erfolglos, sind rechtliche Massnahmen zu prüfen: zivilrechtliche Ansprüche auf Löschung, Unterlassung oder Schadenersatz sowie unter Umständen auch strafrechtliche Schritte. Entscheidend ist dann rasches Handeln – denn je länger die Bewertung sichtbar bleibt, desto grösser der Schaden.