

E-Commerce Newsletter

Ab 28.5.2022: Neue Informationspflichten zu Kundenbewertungen

Am 28.5.2022 treten neue Regelungen des „Gesetzes zur Stärkung des Verbraucherschutzes und Gewerberechts“ in Kraft. Macht ein Unternehmer Kundenbewertungen „zugänglich“, so muss er darüber informieren, wie er sicherstellt, dass die veröffentlichten Bewertungen von solchen Verbrauchern stammen, die die Waren oder Dienstleistungen tatsächlich genutzt oder erworben haben.

In der Gesetzesbegründung heißt es dazu, dass der Anwendungsbereich der Vorschrift nur solche Unternehmer erfassen soll, die selbst Verbraucherbewertungen zugänglich machen. Verweist der Unternehmer lediglich über einen Link auf Verbraucherbewertungen, die von Dritten über die von ihm angebotene Ware oder Dienstleistung veröffentlicht worden sind, besteht die Pflicht nicht und es muss nichts zur Sicherstellung der Echtheit organisiert werden. Unklar bleibt, wie es aussieht, wenn der Unternehmer Kundenbewertungen nicht selbst einsammelt, sondern dies mit Hilfe von Dienstleistern macht. Sinnvoll erscheint auf jeden Fall ein einfacher Hinweis wie z.B.: *„Wir erhalten zu unseren Produkten Bewertungen, die jedoch aufgrund ihrer Vielzahl nicht auf Echtheit hin überprüft werden können.“*

Unabhängig davon sollte die Werbung mit ungesicherten Kundenbewertungen unterbleiben. In der sog. „Blacklist“ der immer unzulässigen Werbemaßnahmen wird in Nr. 23b zu § 3 Abs. 3 UWG neu geregelt, dass es stets unzulässig und wettbewerbswidrig ist, zu behaupten, dass Bewertungen einer Ware oder Dienstleistung von solchen Verbrauchern stammen, die diese tatsächlich erworben oder genutzt haben, wenn nicht angemessene und verhältnismäßige Schritte unternommen wurden, um dies zu prüfen. Darin liegt eine Ergänzung des bereits bestehenden Verbots von gefakten Kundenbewertungen (Nr. 23c der Blacklist).

Die neue Gesetzeslage führt dazu, dass auch alte Bewertungen, die ohne solche Verifikationen gewonnen wurden, nicht länger verwendet werden dürfen. Damit müssen auch Gesamtbewertungsnoten neu gebildet werden. Insoweit besteht also ggfs. ein nicht zu unterschätzender Handlungsbedarf.