

## Ungerechtfertigte Google Rezensionen löschen lassen – Ihre Möglichkeiten

**Ungerechtfertigte Google Rezensionen sind geschäftsschädigend – besonders in der heutigen Zeit. Nicht selten werden ungerechtfertigte Google Rezensionen unter einem Pseudonym oder anonym verfasst, so dass der Verfasser nicht ausfindig gemacht werden kann. In diesem Beitrag zeigen wir Ihnen, wann eine Google Rezension eine Persönlichkeitsverletzung darstellt und wie Sie dagegen vorgehen können.**

### Google Rezensionen – Aushängeschild für Unternehmen

Heute informieren sich viele Menschen im Internet über die Qualität einer Dienstleistung oder eines Produktes, bevor sie mit dem Unternehmen in ein Geschäftsverhältnis treten. Erste Anlaufstelle dafür ist oft die Google Suchmaschine. Umso ärgerlicher ist es für das Unternehmen, wenn eine Person eine ungerechtfertigte Bewertung abgibt. Diese kann den Ruf des Unternehmens schädigen und auf potenzielle Kunden abschreckend wirken.

### Meinungsäusserungsfreiheit gilt nicht unbeschränkt

Grundsätzlich ist die freie Meinungsäusserung durch die Meinungsäusserungsfreiheit (Art. 16 BV) geschützt. Die Meinungsäusserungsfreiheit gilt jedoch nicht unbeschränkt. Dies gilt insbesondere, wenn eine Google Rezension Beschimpfungen oder unwahre Angaben zur Geschäftstätigkeit enthält. In diesem Fall liegt eine Persönlichkeitsverletzung (Art. 28 ZGB) vor. Anders als oft vermutet, können sich nicht nur natürliche Personen auf die Persönlichkeitsverletzung berufen, sondern auch juristische Personen (Aktiengesellschaft (AG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH), Verein und Stiftung).

Wer in seiner Persönlichkeit widerrechtlich verletzt wurde, kann gegen jeden, der an der Verletzung mitwirkt, das Gericht anrufen. Gemäss Art. 28 Abs. 2 ZGB gilt eine Persönlichkeitsverletzung als widerrechtlich, wenn sie nicht durch Einwilligung des Verletzten, durch ein überwiegendes privates oder öffentliches Interesse oder durch Gesetz gerechtfertigt ist.



**Matthias Hüberli**  
**M.A. HSG**  
Rechtsanwalt und Notar  
mh@hueberli.com

**Hueberli—Lawyers**

## **Unwahre Tatsachenbehauptung und unangemessene Werturteil können persönlichkeitsverletzend sein**

Bei Meinungsäußerungen unterscheidet man grundsätzlich zwischen Tatsachenbehauptungen, Werturteilen und gemischten Werturteilen. Tatsachenbehauptungen müssen objektiv überprüfbar sein. Entsprechen diese nachweislich der Wahrheit, liegt in der Regel keine Persönlichkeitsverletzung vor. Entspricht die Rezension jedoch offensichtlich nicht der Wahrheit, dürfte eine Persönlichkeitsverletzung vorliegen. Bei einem Werturteil handelt es sich hingegen um eine subjektive Äußerung persönlicher Ansichten oder Schlussfolgerungen über eine bestimmte Person, ein bestimmtes Unternehmen oder einen Sachverhalt. Solange Werturteile nicht unangemessen, völlig unsachlich oder unnötig verletzend sind, stellen sie keine Persönlichkeitsverletzung dar. Bei einem gemischten Werturteil handelt es sich um eine Mischung zwischen Tatsachenbehauptung und Werturteil, wobei beide Kriterien zu prüfen sind.

## **Zuerst einvernehmliche Lösung suchen**

Gerichtsverfahren sind zeit- und kostenintensiv. Es lohnt sich daher in jedem Fall, zuerst mit dem Verfasser der Bewertung in Kontakt zu treten und ihn zur Löschung respektive Anpassung seiner Rezension aufzufordern. Oftmals wird dies aber scheitern, da der Rezensent seine Rezension unter einem Pseudonym oder anonym verfasst hat. In diesem Fall bleibt dem Unternehmen noch die Möglichkeit, die Entfernung der Rezension bei Google zu beantragen. Dies kann entweder per Post an die Adresse im Impressum oder alternativ über ein Formular von Google geschehen. Falls Ihr Unternehmen über ein Unternehmensprofil bei Google verfügt, können Sie ebenfalls Verstöße gegen die Google-Richtlinien (bspw. gefälschte Bewertungen, Falschdarstellung, Beleidigungen etc.) melden. Hier finden Sie eine Anleitung dazu.

## **Gerichtsverfahren einleiten**

Kann keine einvernehmliche Lösung mit dem bekannten Verfasser der Rezension erzielt werden, ist ein Gerichtsverfahren in Erwägung zu ziehen. Im Rahmen eines Gerichtsverfahrens können Sie beantragen, drohende Verletzungen zu verbieten, bestehende Verletzungen zu beseitigen sowie die Widerrechtlichkeit einer Verletzung festzustellen. Es kann sogar verlangt werden, dass eine Berichtigung oder das Urteil Dritten mitgeteilt oder veröffentlicht wird. Zudem können Schadenersatz- oder Genugtuungsansprüche geltend gemacht werden.

Wenn Sie den Verfasser nicht ausfindig machen können und Google auf Ihr Löschungsbegehren nicht eingeht oder dieses ablehnt, können Sie trotzdem vor Gericht klagen. Mit der Vorlage eines Urteils

können Sie bei Google erneut die Löschung verlangen. In diesem Fall ist Google rechtlich verpflichtet, die Rezension zu löschen.

Zusätzlich zur zivilrechtlichen Klage besteht die Möglichkeit, eine Strafanzeige wegen eines Ehrverletzungsdeliktes (Art. 173ff. StGB) einzureichen, wobei die Hürden für eine strafrechtliche Verurteilung jedoch höher liegen. Unter gewissen Voraussetzungen können zivilrechtliche Ansprüche wie Schadenersatz und Genugtuung auch direkt im Strafverfahren (adhäsionsweise) geltend gemacht werden.

### **Fazit**

Ungerechtfertigte Google Rezensionen sind ärgerlich und können geschäftsschädigend wirken. Rechtlich gegen solche Bewertungen vorzugehen, ist jedoch nicht immer einfach. Aus diesem Grund ist es in jedem Fall empfehlenswert, den Verfasser zu kontaktieren und mit ihm eine einvernehmliche Lösung zu finden. Alternativ – insbesondere bei anonymen Rezensionen - kann direkt bei Google ein Lösungsbegehren eingereicht werden. Bleiben die aussergerichtlichen Bemühungen erfolglos, kann im Rahmen eines Gerichtsverfahrens die Löschung der Rezension verlangt werden.

Hueberli Lawyers AG unterstützt Sie gerne im Zusammenhang mit Persönlichkeitsverletzungen. Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme.<sup>1</sup>

## **Hueberli—Lawyers**

**Matthias Hüberli, M.A. HSG**

Rechtsanwalt und Notar  
mh@hueberli.com

**Hueberli Lawyers AG**

Wattwil – Rapperswil – Zürich  
+41 71 988 30 00 – www.hueberli.com

---

<sup>1</sup> Stand August 2024; Autor: RA Matthias Hüberli.