
Datum: 27.08.2020
Gericht: Oberlandesgericht Köln
Spruchkörper: 15. Zivilsenat
Entscheidungsart: Urteil
Aktenzeichen: 15 U 309/19
ECLI: ECLI:DE:OLGK:2020:0827.15U309.19.00

Vorinstanz: Landgericht Köln, 28 O 242/19

Tenor:

1. Auf die Berufung der Klägerin wird das Urteil des Landgerichts Köln vom 11.12.2019 - 28 O 242/19 - teilweise abgeändert und insgesamt wie folgt neu gefasst:

Unter Klageabweisung im Übrigen wird die Beklagte verurteilt, es bei Meidung eines vom Gericht für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 Euro, ersatzweise Ordnungshaft oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, letztere zu vollziehen am Geschäftsführer der Beklagten, zu unterlassen,

die in den - dem Urteil anliegenden - Anlagen K 3 bis K 5 und K 7 bis K 12 überreichten Bewertungen der Nutzer „A“, „B“, „C und D“, „E“, „F“, „G“, „H“, „I“, und „J“ zu verbreiten und/oder verbreiten zu lassen

wie auf der Internetseite Internetadresse 1 unter der URL (URL wurde entfernt) geschehen.

Im Übrigen wird die Berufung der Klägerin zurückgewiesen.

2. Die Kosten des Rechtsstreits in beiden Instanzen tragen die Beklagte zu 9/10 und die Klägerin zu 1/10.

3. Dieses Urteil ist vorläufig vollstreckbar, hinsichtlich des Unterlassungstenors gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 54.000 EUR. Im Übrigen (wegen der Kosten) können die Parteien

die Vollstreckung abwenden durch Sicherheitsleistung in Höhe von 110% des aufgrund des Urteils vollstreckbaren Betrages, wenn nicht die andere Partei vor der Vollstreckung Sicherheit in Höhe von 110% des jeweils zu vollstreckenden Betrages leistet.

4. Die Revision wird zugelassen.

Gründe:

I.

Die Klägerin ist Betreiberin des Ferienparks „K“ mit 4.000 Betten in 1.180 Wohneinheiten. Sie wendet sich vorliegend gegen zehn Internet-Bewertungen. Diese sind auf einer von der Beklagten auf deren umfassenden Internet-Reiseportal u.a. mitbetriebenen Bewertungsplattform von dort per Email registrierten Usern unter deren Usernamen verfasst und veröffentlicht worden. Bewertungen auf dem Portal können in verschiedenen Kategorien (Hotel, Zimmer, Service, Lage, Gastronomie, Sport & Unterhaltung) nach 1-6 „Sonnen“ vergeben werden, zudem können jeweils ein – dann mindestens aus 100 Zeichen bestehender - Freitext sowie weitere Reisedetails von den Bewertern zum Gegenstand einer Bewertung gemacht werden. Die Nutzungsrichtlinien, wegen deren Details auf die Screenshots auf S. 3 der Klageerwiderung (Bl. 52 d.A.) und auf Anlage B 2 (AH II) Bezug genommen wird und auf die ein Bewerter jeweils vor Abgabe einer Bewertung hingewiesen wird, untersagen u.a. die Abgabe von Bewertungen, wenn die zu bewertende Leistung nicht selbst in Anspruch genommen worden ist.

Die Klägerin hat behauptet, den streitgegenständlichen Bewertungen habe – möglicherweise wegen des von der Beklagten auf dem Portal geschaffenen Anreizes, bei bis zu zehn pro Monat tatsächlich veröffentlichten deutschsprachigen Bewertungen pro User jeweils Prämien-Flugmeilen zu erhalten (Anlage K 2, AH I) – entgegen den Nutzungsrichtlinien nicht ein tatsächlicher geschäftlicher Kontakt bzw. Hotelbesuch zu Grunde gelegen. Die Klägerin hat dazu die Ansicht vertreten, die Beklagte habe nach den insofern auch ausreichend konkret erfolgten Beanstandungen ihre Prüfpflichten als Host-Provider verletzt.

Die Beklagte – die nach nur internen Überprüfungen die jeweiligen Bewerter bis zuletzt nicht kontaktiert hat – hat demgegenüber die Ansicht vertreten, es lägen keine hinreichend substantiierten Beanstandungen vor, welche es - auch angesichts der ausführlichen Bewertungstexte und der beigefügten Fotos - als offensichtlich erscheinen lassen würden, dass den hier angegriffenen Bewertungen kein tatsächlicher Aufenthalt der Bewerter zu Grunde gelegen habe.

Wegen des Sach- und Streitstandes im Übrigen sowie wegen der in erster Instanz gestellten Sachanträge wird im Übrigen auf den Tatbestand der angefochtenen Entscheidung vom 11.12.2019 Bezug genommen (Bl. 136 ff. d.A.).

Das Landgericht hat mit diesem Urteil die Klage abgewiesen. Es hat sich im Wesentlichen dabei darauf gestützt, dass eine Haftung der Beklagten als mittelbare Störerin einen so konkreten Hinweis erfordere, dass der gerügte Rechtsverstoß „unschwer“ zu erkennen sei. Daran fehle es hier, zumal zu den meisten Bewertungen potentiell passende Gästebuchungen mit entsprechenden Namen und Daten klägerseits eingestanden seien. Im Übrigen hätte die Klägerin auch Tatsachenbehauptungen aus den Freitexten als unwahr

1

2

3

4

5

6

7

aufgreifen und sich zu den teils in den Bewertungen enthaltenen Lichtbildern einlassen müssen, um das angeblich nicht vorhandene Kundenverhältnis noch näher zu belegen; sie dürfe sich nicht auf eine fehlende sichere Zuordnungsmöglichkeit zurückziehen, zumal sie sich auf der Plattform der Beklagten zu den einzelnen Bewertungen zumeist noch selbst zur Sache eingelassen habe. Dass die Klägerin vor der Beanstandung ihre eigenen Unterlagen und Buchungssysteme nicht ausreichend geprüft haben könne, zeige ein vorgerichtlich angemahnter weiterer (angeblicher) Verstoß, bei dem die Beklagte auf die Rüge hin noch auf dem eigenen Buchungsportal eine passende Buchung habe feststellen können. Auch hinsichtlich der User „F“ und „G“ – offensichtlicher Pseudonyme – fehle ausreichender Vortrag, zumal man sich auch hier nicht zu den konkret mitgeteilten Tatsachen (etwa der Bezeichnung der Treppenhäuser, die ein „Spezialwissen“ der Bewertenden zeige) erklärt habe und kein weiterer Sachvortrag zu dem in der Bewertung angeführten Zimmer 1025 erfolgt sei. Schließlich spreche gegen die Annahme fingierter Bewertungen, dass die Bewertungen oft auch positive Teile enthielten und inhaltlich weitgehend übereinstimmten. Finde sich auch mit Blick auf die konkreten Inhalte aber - wie hier - kein Anhaltspunkt dafür, dass der Verfasser tatsächlich nicht Gast des bewerteten Unternehmens gewesen sei, werde eine Prüfpflicht des Portalbetreibers nicht ausgelöst. Sähe man das anderes, könne man bei jeder negativen Bewertung ohne weiteres mit pauschalen Rügen ein Prüfverfahren erzwingen. Wegen der weiteren Einzelheiten der Begründung des Landgerichts wird auf die Entscheidungsgründe der hier angegriffenen Entscheidung (Bl. 136 ff. d.A.) Bezug genommen.

Dagegen wendet sich die Klägerin mit ihrer Berufung, mit der sie ihr Klagebegehren unter Vertiefung ihrer erstinstanzlichen Ausführungen weiterverfolgt. Das Landgericht habe verkannt, dass Prüfpflichten der Beklagten schon deswegen ausgelöst (und verletzt) worden seien, weil der Klägerin angesichts der enormen Größe ihrer Anlage und ihrer dazu vorgetragenen (beschränkten) Recherchemöglichkeiten keine konkreteren Darstellungen zum Nichtbestehen einer Gästeeigenschaft der jeweiligen Bewertenden möglich bzw. zumutbar gewesen seien. Sie könne zudem auch bei einer Überprüfung ihres Buchungs- und Buchhaltungssystems gerade nicht mit hinreichender Sicherheit feststellen, ob die Bewerter tatsächlich bei ihr zu Gast gewesen sind; eine Übereinstimmung der Gäste mit den - frei wählbaren - Usernamen der Verfasser der Bewertungen bleibe allenfalls im Rahmen des Möglichen, lasse sich aber nicht mit hinreichender Sicherheit sagen. Das Landgericht versuche offenbar, zu verhindern, dass große Hotelanlagen in nennenswertem Umfang gegen negative Internet-Bewertungen vorgehen, die die Beklagte hier sogar gegen Gewährung von Belohnungen für die Nutzer im eigenen wirtschaftlichen Interesse einsammele. Der Klägerin werde alles Mögliche entgegengehalten, was für eine Gast-Eigenschaft der Bewertenden sprechen solle, ohne dass diese Punkte an irgendeiner Stelle zwingend wären. Das Landgericht blende aus, dass und wie leicht sich Bewertungen fälschen ließen; man gehe allgemein von 15-30 Prozent sog. Fake-Bewertungen im Internet aus – was die Beklagte als neuen Vortrag rügt und mit Nichtwissen bestreitet. Jedenfalls deswegen dürfe man die Beanstandungen der Klägerin nicht leichtfertig aushebeln. Aus der klägerseits eingestandenen Tatsache, dass sich manche Usernamen mit „Allerweltsnamen“ tatsächlichen Gästen der Klägerin in den fraglichen Zeiträumen möglicherweise zuordnen ließen, ziehe das Landgericht falsche Schlüsse. Denn dass tatsächlich dann auch diese Gäste die angegriffenen Bewertungen abgegeben hätten, sei nur im Bereich des Möglichen, stehe aber keinesfalls fest, weil es sich auch um Fake-Bewertungen einer Person mit einem nur zufällig zum Namen des Gastes passenden Namen oder unter zufälliger Verwendung des Gastnamens als Pseudonym handeln könne. Es ergebe sich schon wegen der schieren Größe der Anlage nichts anderes daraus, dass im angegebenen Zeitraum teilweise unstrittig Personen „passenden“ Namens tatsächlich zu Gast bei der Klägerin gewesen seien.

Insbesondere sei der Klägerin – das wäre sonst die Alternative - als Hotelbetreiber nicht zuzumuten, alle beispielsweise in Betracht kommenden 54 Gäste mit dem Namen „E“ anzuschreiben und nach dem Verfassen der hier streitgegenständlichen Bewertung zu befragen, um so dann eine Rüge bei der Beklagten ggf. weiter spezifizieren zu können. Das gelte erst recht zu dem Usernamen „C und D“, weil auch hier die Tatsache, dass es Gäste mit möglicherweise passenden Anfangsbuchstaben gegeben habe, nichts zur tatsächlichen Urheberschaft der konkreten Bewertung besage. Beim User „L“ habe das Landgericht nicht gewürdigt, dass bei dem tatsächlich anwesenden Gast die Angaben zu Mitreisenden jedenfalls nicht ganz passend gewesen seien und die Dame konkrete andere Beanstandungen geäußert habe, die wiederum in der Bewertung nicht (mehr) auftauchen, obwohl doch gerade dies naheliegend gewesen sei; auch hier könne es sich daher ggf. um ein Pseudonym und eine unzulässige Fremdbewertung handeln. Bei „F“ und „G“ gehe es in den Bewertungen entgegen dem Landgericht auch gerade nicht um „Spezialwissen“, weil Angaben zum Treppenhaus frei im Internet abrufbar seien und es insgesamt nur um eher typische Kritik aus Hotelbewertungen gehe. Bei „G“ setze die bloße Angabe einer Zimmernummer – die schlicht erraten worden sein könne – oder das vage Unterstellen von Verschmutzungen gleichsam kein „Sonderwissen“ voraus, das man nur durch ein tatsächliches Gastverhältnis erlangt haben könne. Die Klägerin sei zu konkreteren Darlegungen schlichtweg nicht in der Lage und dürfe mit der Rüge im Grundsatz daher eben auch nicht weiter unterlegte Mutmaßungen vortragen. Auch aus den weiteren Angaben in den Bewertungen und/oder den Fotos ergebe sich nichts anderes, zumal nicht auszuschließen sei, dass man sich die Lichtbilder anderweitig beschafft habe und diese auch einfach von anderen Bewertungen kopiert worden sein könnten bzw. es um Fotos von öffentlich zugänglichen Bereichen gehe. Auch mit Hilfe des Buchungs- und Buchhaltungssystems der Klägerin sei keine nähere Zuordnung der Bewertenden möglich und es könne – wie bereits gesagt – gerade nicht erwartet werden, dass die Klägerin alle möglicherweise für eine Bewertung in Betracht kommenden Gäste stets vorab befrage, nur um der - vom Portalbetrieb wirtschaftlich profitierenden - Beklagten die Durchführung eines für diese deutlich weniger aufwändigen Prüfverfahrens zu ersparen und/oder zu erleichtern. Dem stehe auch nicht entgegen, dass außergerichtlich eine weitere Bewertung eines tatsächlichen Gastes zu Unrecht mitangegriffen worden sei. Soweit man schließlich aus der inhaltlichen Ähnlichkeit mancher Beanstandungen auf die Richtigkeit der Inhalte zu schließen versuche, sei auch dies unzulässig, zumal es sich durchweg um eher hotelgewerbetypische Beanstandungen handele, die man sich ohne weiteres ausgedacht haben könne oder um Angaben zu im Internet frei recherchierbaren Angeboten der bewerteten Anlage. Entgegen dem Landgericht könne der Klägerin zuletzt gerade nicht entgegengehalten werden, dass man zur Schadensbegrenzung auf die meisten der streitgegenständlichen Bewertungen selbst durch die Kommentarfunktion inhaltlich eingegangen sei. Dies gehöre zu den Üblichkeiten der Hotelbranche und sei - weil es nur um eine schnelle und effektive Öffentlichkeitsarbeit gehe - kein Eingeständnis. Wegen der weiteren Einzelheiten des Berufungsvorbringens der Klägerin wird auf die Berufungsbegründung (Bl. 154 ff. d.A.) Bezug genommen.

Die Klägerin beantragt,

9

die Beklagte unter Abänderung des Urteils des Landgerichts Köln vom 11.12.2019 - 28 O 242/19 - zu verurteilen, es bei Meidung eines vom Gericht für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 Euro, ersatzweise Ordnungshaft oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, letztere zu vollziehen am Geschäftsführer der Beklagten, zu unterlassen,

10

11

die als Anlagen 3 bis 12 überreichten Bewertungen der Nutzer „A“, „B“, „C und D“, „L“, „E“, „F“, „G“, „H“, „I“, und „J“ zu verbreiten und/oder verbreiten zu lassen

wie auf der Internetseite Internetadresse 1 unter der URL (URL wurde entfernt) geschehen. 12

Die Beklagte beantragt, 13

die Berufung zurückzuweisen. 14

Die Beklagte verteidigt die angegriffene Entscheidung unter Vertiefung ihres erstinstanzlichen Vorbringens. Soweit die Klägerin zu sog. Fake-Bewertungen im gewerblichen Bereich vortrage, gehe es dort typischerweise nur um gekaufte *positive* Bewertungen zu Gunsten des beauftragenden Unternehmens und nicht um zu Lasten eines Konkurrenten gefälschte *negative* Bewertungen. Fake-Bewertungen seien ohnehin nicht ein nennenswertes Problem auf dem Portal der Beklagten. Dass sich dort bis zu einem 30%-Anteil Fake-Bewertungen befänden, sei - u.a. wegen Kontrollen der Beklagten - falsch und ohnehin verspätet vortragen. In der Sache verkenne die Klägerin auch weiterhin, dass die Darlegungs- und Beweislast für die fehlende Gästebeziehung mit Blick auf BGH v. 01.03.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855 Rn. 46 allein bei ihr liege. Eine sekundäre Darlegungslast der Beklagten komme nur dann in Betracht, wenn der Klägerin selbst nähere Darlegungen unmöglich seien und sie keine Möglichkeit zur weiteren Sachaufklärung habe – was angesichts der ausführlichen Freitextangaben, der weiteren Angaben und der teilweise beigefügten Fotos hier aber eben anders sei als im Fall BGH a.a.O. Rn. 26, wo die Bewertung keinerlei tatsächliche, die konkrete ärztliche Behandlung beschreibende Angaben enthielt. Im vorliegenden Fall hätte die Klägerin den konkreten Schilderungen substantiiert und begründet entgegneten müssen, was sie jedoch bis zuletzt unterlassen habe. Daher fehle es an einem „unschwer“ erkennbaren und zu bejahenden Rechtsverstoß aufgrund des Vorbringens; die Klägerin wolle es ausreichen lassen, wenn ein Rechtsverstoß nur „unschwer vermutet“ werden könne. Sie sei rechtsirrig der Ansicht, ihre durch nichts begründeten bloßen Mutmaßungen, die Bewerter seien keine Gäste gewesen, hätten aus irgendeinem Grund mehr Gewicht als die detaillierten Meinungsäußerungen der Bewerter. Es bleibe im Dunkeln, woher die Klägerin nehme, dass ihre Mutmaßungen als wahr unterstellt werden müssen, um im Rügeverfahren die Echtheit der Bewertungen näher prüfen zu müssen. Richtigerweise müsse die Klägerin sich – was sie unterlassen habe - inhaltlich mit den Bewertungen auseinandersetzen und der Beklagten aufzeigen, dass und warum die einzelnen Bewertungen falsch seien, so dass dann „unschwer“ ein Rechtsverstoß bejaht werden könne. Die Klägerin verkenne, dass im Prüfungsvorgang zudem auch keineswegs die Anonymität der Bewerter aufzudecken sei, sondern nur ein tatsächlicher Gäste-Kontakt zu plausibilisieren sei. Eine solche Plausibilisierung habe die Klägerin mit ihren eigenen Angaben zur Suche in ihren Buchungssystemen usw. aber letztlich schon bereits selbst durchgeführt, sofern sie möglicherweise passende Namen aufgefunden habe. Insgesamt gehe es der Klägerin ersichtlich nur darum, authentische, ihr gleichwohl unliebsame Meinungen zu unterdrücken, zumal sie sich nicht gegen die eigentlichen Inhalte der streitgegenständlichen Bewertungen wende. Über die statistisch häufige Nichtrückmeldung der Bewerter in einem etwaigen Prüfungsprozess versuche die Klägerin, die bei sämtlichen ihr unliebsamen Bewertungen pauschal die Eigenschaft als Gäste in Frage stelle, so missbräuchlich nur einen faktischen Zensurversuch – wie auch zahlreiche andere Hotelbetreiber, weswegen die Klärung der genauen Anforderungen an eine solche Rüge auch eine Frage grundsätzlicher Bedeutung sei bzw. die Reichweite des § 10 TMG in richtlinienkonformer Auslegung (Richtlinie 2000/31/EG) durch Vorabentscheidungsverfahren nach Art. 267 AEUV zu klären sei. Wegen der weiteren Einzelheiten des Berufungsvorbringens der Beklagten wird auf die Berufungserwiderung (Bl.

184 ff. d.A.) Bezug genommen.

- II.** 16
- Die zulässige Berufung der Klägerin hat zu weiten Teilen Erfolg; allein hinsichtlich der Bewertung des Users „L“ (Anlage K 9) besteht kein Unterlassungsanspruch. 17
- 1.** Entgegen dem Landgericht steht der Klägerin - die als juristische Person keinerlei Ansprüche aus der DSGVO verfolgen kann - der hier geltend gemachte Unterlassungsanspruch in tenorisiertem Umfang aus § 1004 Abs. 1 BGB analog i.V.m. § 823 Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 2 Abs. 1, 19 Abs. 3 GG (Unternehmenspersönlichkeitsrecht) bzw. dem Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb zu. 18
- a)** Dass dabei keine Haftung der Beklagten als unmittelbare Störerin oder – je nach Terminologie – Täterin wegen der Streitgegenständlichen Bewertungen in Betracht kommt, hat das Landgericht auf S. 4 der angegriffenen Entscheidung zutreffend gewürdigt. Insbesondere hat die Beklagte die Bewertungen nicht vor der Veröffentlichung selbst (über die von ihr beschriebenen Algorithmen hinaus) kontrolliert und direkt oder auch später selbst inhaltlich verändert, was ggf. zu einer anderen Bewertung und zu einer eigenen unmittelbaren Haftung der Beklagten hätte führen können (vgl. BGH v. 04.04.2017 – VI ZR 123/16, GRUR 2017, 844 Rn. 18 ff. – klinikbewertungen.de; v. 14.01.2020 – VI ZR 496/18, GRUR 2020, 435 Rn. 39 – www.yelp.de, VI ZR 495/18, GRUR-RS 2020, 1917 Rn. 39, VI ZR 497/18, GRUR-RS 2020, 1913 Rn. 39). Auch sonstige Anhaltspunkte für ein Zu-Eigen-Machen der Drittäußerungen (etwa in Anlehnung an BGH v. 20.02.2020 – I ZR 193/18, PharmR 2020, 262, 263 f. für Kundenbewertungen bei Amazon oder BGH v. 19.03.2015 – I ZR 94/13, GRUR 2015, 1129 Rn. 25 ff, - Hotelbewertungsportal) sind nicht vorgetragen und/oder ersichtlich; insbesondere ist auch keine Vermischung mit eigenen Angeboten auf dem umfassenden Reiseportal der Beklagten ersichtlich, die den Schluss darauf tragen können, dass der Verkehr die Bewertungen der Sphäre der Beklagten zurechnen würde. Die Beklagte hat auch nicht etwa ihre Rolle als „neutrale Informationsmittlerin“ allein dadurch verlassen, dass sie durch Bonussysteme gewisse Anreize für ihre User zur Abgabe von deutschsprachigen Hotelbewertungen auf dem Bewertungsportal geschaffen haben mag, so dass sich auch allein daraus keine unmittelbare Störerhaftung ableiten lässt. 19
- b)** Entgegen dem Landgericht haftet die Beklagte aber in tenorisiertem Umfang als mittelbare Störerin. Denn in diesem Umfang war die Behauptung und Rüge der Klägerin, den angegriffenen Bewertungen liege kein tatsächlicher Gästekontakt zu Grunde, entgegen dem Landgericht hinreichend konkret. Dem steht insbesondere nicht entgegen, dass es sich letztlich dabei – anders trägt auch die Klägerin nicht vor - um Mutmaßungen handelte, die die Klägerin auch nicht weiter unterlegt hat, denn zu konkreteren Darlegungen der Beklagten gegenüber war die Klägerin jedenfalls in den neun zum Gegenstand der Verurteilung gemachten Einzelfällen zumutbar nicht in der Lage. 20
- aa)** Die besonderen Regelungen des Telemediengesetzes stehen dem hier geltend gemachten Unterlassungsanspruch auch nach der Neufassung mancher Passagen der §§ 7 ff. TMG – wie bereits vor der Neuregelung (BGH v. 01.03.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855 Rn. 19 f.) – nicht entgegen. Auf eine nach § 7 Abs. 2 TMG unzulässige Begründung einer allgemeinen Überwachungs- oder Nachforschungspflicht der Beklagten zielt der hier Streitgegenständliche Unterlassungsanspruch ausdrücklich nicht ab; anderes macht auch die Klägerin selbst nicht geltend. 21

bb) Grundsätzlich ist – insofern mit dem Landgericht - als mittelbarer Störer verpflichtet, wer, ohne unmittelbarer Störer zu sein, in irgendeiner Weise willentlich und adäquat kausal zur Beeinträchtigung eines Rechtsguts beiträgt. Dabei kann als Beitrag auch die Unterstützung oder Ausnutzung der Handlung eines eigenverantwortlich handelnden Dritten genügen, sofern der in Anspruch Genommene nur die rechtliche und tatsächliche Möglichkeit zur Verhinderung dieser Handlung hatte. Die Haftung als mittelbarer Störer darf jedoch nach bisheriger überzeugender Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs nicht über Gebühr auf Dritte erstreckt werden, welche die rechtswidrige Beeinträchtigung nicht selbst vorgenommen haben. Sie setzt deshalb anerkanntermaßen die Verletzung von Verhaltenspflichten, insbesondere von Prüfpflichten, voraus. Deren Umfang bestimmt sich im vorliegenden Bereich von Userbewertungen auf Bewertungsportalen nach der bisherigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs allein danach, ob und inwieweit dem als mittelbaren Störer in Anspruch Genommenen nach den Umständen des Einzelfalls eine Verhinderung der Verletzung zuzumuten ist (vgl. nur BGH v. 01.03.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855 Rn. 23 f. m.w.N.). Ein Provider ist zur Vermeidung seiner Haftung als sog. mittelbarer Störer für Bewertungen auf einem Bewertungsportal zwar im Grundsatz gerade nicht verpflichtet, die von seinen Nutzern online gestellten Beiträge vor der Veröffentlichung proaktiv auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen. Er ist aber zumindest reaktiv verantwortlich, sobald er später konkret Kenntnis von einer Rechtsverletzung erlangt. Weist ein Betroffener den Provider auf eine Verletzung seines Persönlichkeitsrechts durch den Nutzer seines Angebots hin, kann dieser wegen der in die Zukunft gerichteten Natur des Unterlassungsanspruchs verpflichtet sein, künftig weitere Störungen zu verhindern. Wird eine Verletzung von Persönlichkeitsrechten und/oder des Rechts am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb behauptet, wird sich eine Rechtsverletzung allerdings oft jedenfalls nicht ohne weiteres feststellen lassen. Denn sie erfordert wegen des sog. Rahmenrechtscharakters dieser Rechte typischerweise eine Abwägung zwischen dem Recht des Betroffenen etwa auf Schutz seiner Persönlichkeit aus Art. 1 Abs. 1, Art. 2 Abs. 1 GG, Art 8 EMRK und dem durch Art. 5 Abs. 1, Art. 10 EMRK geschützten Recht jedenfalls des Providers auf Meinungs- und Medienfreiheit. Jedenfalls dann, wenn ein Provider mit einer Beanstandung eines Betroffenen konfrontiert wird, die so konkret gefasst ist, dass der Rechtsverstoß auf der Grundlage der Behauptung des Betroffenen – diese zunächst als wahr unterstellt – „unschwer“ bejaht werden kann, ist jedoch anerkanntermaßen eine Ermittlung und Bewertung des Sachverhalts unter Berücksichtigung einer etwaigen Stellungnahme des für den beanstandeten Beitrag unmittelbar Verantwortlichen erforderlich. Dies gilt auch, wenn die beanstandete Äußerung auf einem Bewertungsportal nur als reines Werturteil zu qualifizieren ist und das Werturteil vom Betroffenen nur mit der schlüssigen Behauptung als rechtswidrig beanstandet wird, der tatsächliche Bestandteil der Äußerung, auf dem die Wertung aufbaue, sei unrichtig und dem Werturteil fehle damit jegliche Tatsachengrundlage (BGH a.a.O. Rn. 24). „Unschwer“ kann ein Verstoß dabei nur bejaht werden, wenn hierzu keine eingehende rechtliche oder tatsächliche Überprüfung erforderlich ist (*Korte*, Praxis des Pressrechts, 2. Aufl., § 4 Rn. 42). Mit anderen Worten muss der Betreiber einer Bewertungsplattform also auf eine „klare Rechtsverletzung hingewiesen“ werden (BGH v. 19.03.2015 – I ZR 94/13, GRUR 2015, 1129 Rn. 37, 42 – Hotelbewertungsportal).

Soweit der Bundesgerichtshof diese (gefestigte) Rechtsprechung zunächst (auch) auf Betreiber von Internetsuchmaschinen übertragen hatte (BGH v. 27.02.2018 – VI ZR 489/16, GRUR 2018, 642 Rn. 33 ff.) und er sich - mit Blick auf die neue Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts zum sog. Recht auf Vergessen(werden) - ausweislich der Pressemitteilung Nr. 095/2020 in seiner Entscheidung vom 27.07.2020 - VI ZR 405/18 (noch nicht veröffentlicht) davon zuletzt ausdrücklich wieder abgewandt hat, ist die darin liegende Rechtsprechungsänderung (nur) für die Haftung von Betreibern von Internetsuchmaschinen

nach Auffassung des Senats allein den Besonderheiten der Internetsuchmaschinen und ihrer besonderen Verbreitungsfunktion für Inhalte geschuldet und nicht auf die hier vorliegenden Fälle (nur) von Bewertungsportalen zu übertragen, bei denen das bisherige System zu einem gerechten Ausgleich der Interessen aller Beteiligten (unter Einschluss der User und unter Wahrung der Wertungen des § 12 TMG) führen dürfte. Jedenfalls sieht der Senat auch mit Blick auf BVerfG v. 06.11.2019 - 1 BvR 16/13, NJW 2020, 300 ff. und v. 06.11.2019 - 1 BvR 276/17, NJW 2020, 314 ff. keinen Anlass für eine Rechtsprechungsänderung (auch) im Bereich von Portalbetreibern und eine entsprechende Verschärfung von deren Haftung.

(1) Wegen des sog. Rahmenrechtscharakters der genannten Rechte ist – wie oben betont – rechtlich eine Abwägung der widerstreitenden grundrechtlich geschützten Interessen geboten, bei der die besonderen Umstände des Einzelfalls sowie die betroffenen Grundrechte und Gewährleistungen der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) und richtigerweise auch der Grundrechtecharta (GrCh) interpretationsleitend zu berücksichtigen sind. Der in der Veröffentlichung der (auch) negativen Kritik liegende Eingriff in die Rechtspositionen des Betroffenen ist rechtswidrig, soweit dessen Schutzinteresse die schutzwürdigen Belange der anderen Seite überwiegt. Dies ist bei Bewertungen auf Bewertungsportalen, bei denen – wie hier – die Nutzungsbedingungen verlangen, dass der Bewertung ein tatsächlicher geschäftlicher Kontakt zugrunde liegt und bei denen dies von den Rezipienten auch so verstanden wird, jedenfalls dann anzunehmen, wenn es keine tatsächliche Kunden- oder Vertragsbeziehung gegeben hat, die eine tatsächliche Grundlage der abgegebenen Bewertung bildet. Denn selbst bei Meinungsäußerungen fällt in einem solchen Fall der Wahrheitsgehalt der tatsächlichen Bestandteile der Äußerungen bei der Abwägung maßgeblich ins Gewicht. Ein berechtigtes Interesse des Bewertenden, eine tatsächlich nicht stattgefundene Gästebeziehung inhaltlich zu bewerten, ist nicht ersichtlich; entsprechendes gilt für das Interesse der Beklagten, eine solche Bewertung über eine nicht stattgefundene Unterbringung im Hotelbetrieb der Beklagten zu kommunizieren (vgl. nur BGH v. 01.03.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855 Rn. 31, 36 m.w.N.).

(2) Dies gilt nach Auffassung des Senats auch, soweit die fraglichen Bewertungen – wie hier – zugleich konkrete (und inhaltlich auch gar nicht selbst angegriffene) weitere Tatsachenbehauptungen enthalten, da aus Sicht der durchschnittlichen Rezipienten der Bewertungen auf dem Portal der Beklagten angesichts der Bewertungsbedingungen maßgebliche „Geschäftsgrundlage“ jeder einzelnen Bewertung sein muss, dass der konkret Bewertende tatsächlich Gast des bewerteten Hotelbetriebs war/ist und somit ein eigenes „Bewertungsrecht“ erkennbar ist. Selbst wenn die in einer Bewertung enthaltenen Tatsachenbehauptungen im Übrigen und/oder die mitgeteilten tatsächlichen Grundlagen und Anknüpfungspunkte zu eigenen Bewertungen (etwa zu Verunreinigungen etc.) *inhaltlich* - wie hier - gar nicht selbst (auch) als unwahr angegriffen werden, führt dies daher nicht (vergleichbar sog. wertneutraler Falschbehauptungen) dazu, dass der bewertete Betrieb die - entgegen den Bewertungsbedingungen - von einem „Nicht-Gast“ gefertigte Bewertung rechtlich zu dulden hätte. Dass der Betrieb sich gegen eine wortgleiche, aber von einem tatsächlichen Gast abgegebene Bewertung inhaltlich auch sonst gar nicht wehren könnte, trägt keine andere Sichtweise. Wegen der unterschiedlichen Angriffspunkte fehlt es insofern insbesondere auch nicht am Rechtsschutzbedürfnis der Klägerin. Wenn wirklich – wie behauptet - eine Fake-Bewertung vorliegen sollte, muss sie mit anderen Worten auch dann gelöscht werden können, wenn sie im Übrigen (ggf. zufällig) *inhaltlich* zutreffend (oder jedenfalls nicht angreifbar) sein mag.

(3) Gemessen an diesen Grundsätzen ist im maßgeblichen Zeitpunkt der letzten mündlichen Verhandlung (dazu Senat vom 26.06.2019 – 15 U 91/19, zur Veröffentlichung bestimmt, rkr.

nach Rücknahme der Revision zu BGH - VI ZR 425/19) – weswegen auch nicht nur auf die außergerichtlichen Rügen der Klägerin, sondern auf deren gesamten weiteren Prozessvortrag abzustellen ist – bei den im Tenor genannten neun Bewertungen prozessual von einer Rechtsverletzung der Klägerin auszugehen. Denn aufgrund einer Verletzung der Prüfpflichten durch die Beklagte ist der Vortrag der Klägerin, es handle sich nicht um Gäste, verfahrensrechtlich als wahr zu unterstellen, was bei der Abwägung mit dem oben Gesagten zur Unzulässigkeit der Äußerungen führt.

(a) Der Senat hat bereits mit Urteil vom 26.06.2019 (a.a.O.) zu (kommentarlosen) sog. „1-Sterne-Bewertungen“ auf Portalen, die (anders als hier) keinen tatsächlichen Kundenkontakt, sondern nur eine tatsächliche Erfahrung mit dem bewerteten Betrieb verlangen, recht weitgehend auch selbst im Grundsatz nicht unterlegte Mutmaßungen des Bewerteten ausreichen lassen, um schon eine Prüfpflicht des Portalbetreibers auszulösen. Dies hatte freilich - ähnlich wie bei der oben zitierten Entscheidung des Bundesgerichtshofs zu Ärztebewertungsportalen – auch den Hintergrund, dass die damals streitgegenständliche Bewertung selbst keinerlei tatsächliche Anknüpfungspunkte über den Usernamen hinaus enthielt, welcher zudem nicht mit dem Klarnamen übereinstimmen musste, so dass der Bewertete zu weiteren Angaben auch im Ansatz gar nicht in der Lage war (vgl. etwa auch BGH v. 01.03.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855 Rn. 26). Die Argumentation des Senats ging aber schon damals darüber hinaus. Den Senat hat durchweg damals auch die Erwägung getragen, dass man einen Bewerteten bei einer zu strengeren Lesart nur zwingen würde, formelhaft, möglichst geschickt und mit in der Regel wohl anwaltlich vorgefertigten „Textbausteinen“ nur entsprechend breit gefächert - mehr oder weniger ungesicherte - Behauptungen aufzustellen, während allein der Provider über nähere und bessere Aufklärungsmöglichkeiten durch einfache und ihm zumutbare Nachfragen beim anonymen Bewerter verfügt. Dass das Fehlen weiterer eigener Erkenntnisquellen des Bewerteten sich – was die Folge einer strengeren Lesart wäre – regelmäßig nur zu Lasten des mit der negativen Bewertung im Rechtsverkehr mitunter stark belasteten Unternehmers auswirken soll, hat den Senat jedenfalls nicht überzeugt. Es widerspräche dem Prinzip von Treu und Glauben (§ 242 BGB) und wäre eine unnütze Förmerei, einem Bewerteten aufzubürden, jedwede hypothetische „Berührungsmöglichkeit“ zum Bewerteten durch möglichst dicht gestrickte Behauptungen mit lupenreinen (i.d.R. anwaltlichen) Musterformulierungen unter Zuhilfenahme eines möglichst großflächigen Bestreitens (im Sinne eines ungezielten Schusses mit einem möglichst großkalibrigen Schrotgewehr) vermeintlich „schlüssig“ auszuräumen; mit einem solchen Formalismus wäre niemandem gedient (vgl. auch Senat a.a.O.). Der Senat hat jedoch auch schon damals stets auch die Besonderheiten des Einzelfalls ins Kalkül einbezogen und ausgeführt, dass weiterer konkreter Sachvortrag (etwa zu den zur Verfügung stehenden eigenen Erkenntnisquellen des Bewerteten) verlangt werden könne, wenn sich etwa aus einem Bewertungstext konkretere Umstände zu einzelnen zuordnungsfähigen Vorgängen ableiten lassen; hier wäre eine Rüge dann näher zu belegen. Dies war später auch Gegenstand eines Hinweisbeschlusses des Senats vom 28.11.2019 – 15 W 54/19 (n.v.), wo bei einer angegriffenen M-Bewertung eines Rechtsanwalts, in der von einem "Abtauchen" nach einem für einen Mandanten verlorenen Fall und von der genauen Vorschusspraxis seiner Kanzlei die Rede war, der Senat näheren Vortrag und eine Auseinandersetzung mit diesen eher atypischen Inhalten der Bewertungen im Einzelfall verlangt hat, weil ein Portalbetreiber hier nicht schon bei jeder "Pauschalrüge" tätig werden müsse, auch um das Pflichtenprogramm eines Betreibers nicht zu überspannen. Neben diesen beiden Entscheidungen des Senats zu offenen Bewertungssystemen, die – anders als hier – keinen tatsächlichen Kundenkontakt, sondern nur eine bloße tatsächliche Erfahrung mit dem Bewerteten verlangt haben, hat der Senat sich zudem mit dem Fall einer Arbeitgeber-Bewertung auf einem Portal zu befassen gehabt, bei dem – wie hier – ein tatsächlicher

Geschäftskontakt nach den Bedingungen zwingende Bewertungsvoraussetzung war. Auch dort hat der Senat die pauschale Rüge (= Mutmaßung), es handele sich nicht um einen ehemaligen Mitarbeiter, sondern möglicherweise um einen Konkurrenten, genügen lassen (Senat v. 07.03.2019 – 15 U 129/17, n.v.). Im damaligen Fall enthielt die angegriffene Bewertung gleichsam inhaltliche Angaben zum Bewerteten, aber allesamt eher pauschal und jedenfalls ohne konkreten Hinweis auch auf eine mögliche Identität des Bewertenden und mit diesem in Verbindung zu bringende tatsächliche Vorgänge, so dass das bewertete Unternehmen auch insofern nicht – jedenfalls nicht zumutbar - weiter vortragen konnte und musste; dies eröffnete wiederum eine pauschale Rügemöglichkeit.

(b) In Fortführung dessen geht der Senat auch hier davon aus, dass die klägerseits erhobene Rüge, den streitgegenständlichen Bewertungen läge kein – nach den 28
Bewertungsbedingungen erforderlicher - Kundenkontakt zugrunde, noch so „konkret“ gefasst ist, dass der Rechtsverstoß auf der Grundlage dieser Behauptung des Betroffenen – diese zunächst als wahr unterstellt – „unschwer“ bejaht werden kann, also ein die Rügepflicht auslösender Hinweis auf eine „klare Rechtsverletzung“ vorlag. Denn war der Bewerter (die Behauptung als wahr unterstellt) tatsächlich nicht Gast der Klägerin, sind die entsprechenden Bewertungen - wie gezeigt - geradezu evident rechtswidrig; weitere Angaben waren zu dieser rechtlichen Würdigung auch nicht erforderlich.

Das Auslösen einer so begründeten reaktiven Prüfpflicht für die Beklagte als Betreiberin des mit der Möglichkeit anonymer Bewertungen ausgestatteten und so durchaus ein 29
Missbrauchsrisiko begründenden Portals ist - zumal die Beklagte über die Verteilung von Flugmeilen an die Bewertenden ersichtlich eigene wirtschaftliche Interessen verfolgt und ihr gleichzeitig betriebenes Buchungsportal durch das Bewertungsportal für die Kunden im eigenen wirtschaftlichen Interesse attraktiver gestalten will – zumutbar. Da die Beklagte sich bis zuletzt jedweder Nachforschung bei ihren Usern verweigert hat und prozessual wegen Verletzung der sekundären Darlegungslast der Beklagten damit eine fehlende Kundenbeziehung als wahr zu unterstellen ist, war sie folgerichtig in tenorisiertem Umfang zu verurteilen.

Der Senat verkennt dabei ausdrücklich nicht, dass es zur Bestimmung, welcher 30
Überprüfungsaufwand von einem Portalbetreiber zu verlangen ist, einer umfassenden Interessenabwägung im Einzelfall bedarf, bei der die betroffenen Grundrechte der Beteiligten zu berücksichtigen sind. Maßgebliche Bedeutung kommt dem Gewicht der angezeigten Rechtsverletzung sowie den Erkenntnismöglichkeiten des Betreibers zu. Zu berücksichtigen sind zudem Funktion und Aufgabenstellung des vom Portalbetreiber betriebenen Diensts sowie die Eigenverantwortung des für die persönlichkeitsrechtsbeeinträchtigende Aussage verantwortlichen Nutzers. Zu Gunsten der Beklagten ist ferner zu berücksichtigen, dass es sich bei der von ihr zur Verfügung gestellten Bewertungsmöglichkeit um ein von der Rechtsordnung gebilligtes und auch im Grundsatz gesellschaftlich erwünschtes Geschäftsmodell handelt, das dem Verbraucherschutz dient und dem der Schutz des Art. 5 Abs. 1 GG zukommt. Der zu erbringende Prüfungsaufwand darf diesen Betrieb daher weder wirtschaftlich gefährden noch unverhältnismäßig erschweren. Ein solches Gewicht haben rein reaktive Prüfungspflichten, um die es im Streitfall geht, in der Regel aber nicht (BGH v. 01.03.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855 Rn. 40). Das gilt nach Ansicht des Senats auch dann, wenn man in Rechnung stellt, dass mit der gewissen Absenkung der Rügeanforderungen die Anzahl der Rügen möglicherweise nochmals deutlich steigen dürfte - zumal es der Beklagten freisteht, die Bewertungssystematik zu ändern und etwa von ihren Usern vor Freischaltung der Bewertungen bereits Buchungsunterlagen o.ä. – möglicherweise auch gegen deswegen nur gestaffelt angebotene Boni – einzuverlangen und in ihrem System

zur späteren Prüfungserleichterung anonymisiert und automatisiert zu hinterlegen. So könnte sie sonst absehbaren zusätzlichen Belastungen recht einfach entgegenwirken. Zudem ist bei der Abwägung ohnehin auch zu berücksichtigen, dass das Bereithalten von anonymen Bewertungsmöglichkeiten von vornherein ein gesteigertes Risiko für Persönlichkeitsrechtsverletzungen und einen nicht unerheblichen Missbrauch mit sich bringt (BGH, a.a.O., Rn. 40), weswegen die Beklagte von Anfang an mit entsprechenden Beanstandungen und Rügen rechnen und vorsorgen musste. Durch ihr Bonussystem hat sie diese Missbrauchsanreize möglicherweise sogar noch erhöht, was bei der Abwägung gleichsam zu ihren Lasten zu gehen hat.

Die hier angegriffenen Bewertungen sind auch geeignet, die Chancen der Klägerin im Wettbewerb mit anderen Unternehmen nachteilig zu beeinträchtigen. Dass es auch eine Vielzahl positiver Bewertungen geben mag und/oder die Bewertungen teilweise auch selbst durchaus positive Elemente enthalten, relativiert nicht die Abträglichkeit der in Rede stehenden Bewertungen (vgl. auch Senat a.a.O.). Mit der Veröffentlichung negativer Kritik muss die Klägerin als Unternehmerin zwar rechnen, gegen eine Veröffentlichung von Kritik ohne hinreichende Tatsachengrundlage kann und muss sie sich jedoch wehren können, selbst wenn sie unbeteiligten Dritten ihre Sicht der Dinge auf dem Portal der Beklagten – wie geschehen – über die Kommentarfunktion auch selbst darlegen und die Beeinträchtigung damit in gewisser Weise „abmildern“ kann.

31

Die Abwägung aller Umstände des Einzelfalles lässt keine Zweifel daran aufkommen, dass die Beklagte auf eine konkrete Rüge hin verpflichtet ist, ernsthaft zu versuchen, sich die notwendige Tatsachengrundlage zu verschaffen, um die Berechtigung der Beanstandung klären zu können. Sie wäre daher verpflichtet gewesen, die jeweiligen Bewerber über auf dem Portal registrierten Emailadressen anzuschreiben und weiter aufzuklären, ob es tatsächlich einen Gastkontakt gab. Diese Angaben hätte sie einer rechtlichen Prüfung dahingehend unterziehen müssen, ob die Beanstandung der Klägerin berechtigt ist. Es ist nicht ersichtlich, dass der Beklagten eine solche Überprüfung unzumutbar wäre. Dass die Prüfung den wirtschaftlichen Bestand der Beklagten gefährden würde, kann sie nicht ernsthaft behaupten. Auch allein der Umstand, dass es auf der Website der Beklagten auch eine Vielzahl an positiven Bewertungen gibt, führt angesichts des mit dem angebotenen Dienst im Gegenzug verbundenen gesteigerten Risikos für Persönlichkeitsrechtsverletzungen nicht dazu, dass der Umfang der Prüfungspflichten für die Beklagte abzusinken wäre, zumal diese selbst nicht unerhebliche finanzielle Vorteile aus dem Betrieb ihrer Internetangebote abschöpfen dürfte. Der Beklagten ist – anders als der Klägerin – eine Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Bewerber zur Aufklärung des Sachverhalts auch problemlos möglich, so dass allein die Beklagte über weitere Erkenntnismöglichkeiten verfügt, die sie in Abwägung der widerstreitenden Belange dann aber auch entsprechend zu nutzen hat. Im Übrigen handelt es sich bei der so angenommenen Reaktionspflicht nur um eine geringfügige Intensivierung einer Handlung, zu deren Vornahme die Beklagte sich gemäß ihren eigenen Regularien verpflichtet hat (vgl. bereits Senat a.a.O.). Geht – wie hier – eine Beanstandung hinsichtlich einer möglicherweise fehlenden Kundenbeziehung ein, erfordert die effektive Durchsetzung der eigenen Richtlinien der Beklagten, dass nicht nur eine pauschale Prüfung anhand eines hypothetischen Sachverhalts vorgenommen wird, sondern anknüpfend an die Meldung der Sachverhalt durch Einholung einer Stellungnahme des Bewertenden ermittelt wird und bei deren Ausbleiben eine Löschung erfolgt.

32

Sofern die Beklagte angeführt hat, dass die Durchführung eines solchen Prüfverfahrens zu hohen Prozentzahlen aus unterschiedlichsten Gründen nicht zu einer Rückmeldung des jeweiligen Nutzers führe und deswegen ein nicht unerheblicher Teil der negativen

33

Bewertungen faktisch von der Löschung bedroht sei, trägt dies keine andere Sicht der Dinge: Zwar schützt Art. 5 Abs. 1 GG auch selbst eine – anders als hier – völlig „argumentlos“ geäußerte Meinung (Senat a.a.O.), doch ist jedenfalls im Prozess – etwa im Zuge der sekundären Darlegungslast – ohnehin dazu üblicherweise weiterer Sachvortrag geboten. Wenn der Bewertende – warum auch immer – in einem Prüfverfahren keine Angaben machen kann oder will, mag es zwar sein, dass auch auf einer tatsächlichen Kundenbeziehung basierende und damit eigentlich hinzunehmende Bewertungen ohne Not gelöscht würden, doch ist dies hinzunehmen, wenn und soweit der Urheber der Bewertung für diese argumentativ einzustehen sich eben nicht (mehr) bereit zeigt. Der Beklagten selbst drohen bei ordnungsgemäßer Durchführung eines solchen Verfahrens auch keinerlei Nachteile über den schlichten Verwaltungsaufwand hinaus, den sie aber aus genannten Gründen aufgrund ihrer unternehmerischen Entscheidung zum Betrieb eines solchen Portals mit seinen Missbrauchsmöglichkeiten hinzunehmen und zu leisten hat.

(c) Das zu (b) Gesagte bedeutet bei gebotener Abwägung allerdings andererseits auch nicht, dass *stets* allein die (rechtlich aber evident zu einer dann eben auch „offensichtlichen Rechtsverletzung“ führende) Behauptung einer fehlenden Gästeeigenschaft immer und automatisch eine Rügepflicht des Portalbetreibers auszulösen geeignet ist. Hat der VI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs die materiell-rechtlichen Prüfpflichten und die sekundäre Darlegungslast des Portalbetreibers im Prozess möglichst in einem Gleichlauf gesehen, spricht dies auch für ein Anlegen prozessualer Grundsätze an die Substantiierung einer solchen - inhaltlich doch eher pauschalen - Rüge einer fehlenden Kundenbeziehung. Daher wird man die bloße, auf offen eingestandenem Mutmaßungen basierende Behauptung einer fehlenden Gästebeziehung *nicht* immer ausreichen lassen, sondern man muss zumindest eine (einen bereits laufenden Prozess unterstellt) „schlüssige“ Behauptung verlangen, der tatsächliche Bestandteil der Äußerung, auf dem die Wertung aufbaue, sei unrichtig (so auch BGH a.a.O. Rn. 26). Ausklammern wird man so aber dann nur diejenigen Fälle, bei denen im Prozessrecht unter dem Aspekt willkürlicher Behauptungen „ins Blaue hinein“ ein auf Mutmaßungen gestützter Vortrag prozessual unerheblich wäre, so dass man nur eher vorsichtig nach „greifbaren Anhaltspunkten“ für die geäußerten Mutmaßungen fragen kann (vgl. etwa BGH v. 26.03.2019 - VI ZR 163/17, BeckRS 2019, 7939 Rn. 13; v. 28.01.2020 – VIII ZR 57/19, NJW 2020, 1740 Rn. 8 m.w.N.). Dabei darf man jedoch nicht immer zwingend zugleich auch inhaltliche Angriffe gegen die in den Bewertungen geäußerten tatsächlichen Elemente verlangen, wie es die Beklagte versucht und wie es letztlich auch das Landgericht angenommen hat. Denn es geht hier um zwei unterschiedliche Angriffsrichtungen gegen negative Bewertungen: Ein Angriff, der Bewerter sei zwar Kunde, aber da sei gar kein Fleck in Zimmer 1025 ist schlichtweg etwas anderes ist als der Angriff, dass der Bewerter überhaupt kein Kunde war (und deswegen kein Bewertungsrecht hat), ohne dass es dann noch auf das Vorhandensein eines Flecks in Zimmer 1025 ankommen würde. Verlangte man vor diesem Hintergrund stets zwingend auch inhaltliche Angriffe gegen die tatsächlichen Elemente einer Bewertung, würden die beiden unterschiedlichen Angriffsgegenstände ohne Not „vermischt.“ Allerdings können – insofern ist der Beklagten wiederum beizupflichten – tatsächliche Elemente aus konkret abgegebenen Bewertungen im Einzelfall durchaus die vage Behauptung einer fehlenden Gästebeziehung doch als willkürlich und „ins Blaue hinein“ erscheinen lassen. Zum einen wird man somit „schlüssiges“ Vorbringen des Hotelbetreibers dazu verlangen, dass und warum er aus seinem Buchungssystem keine (zumutbaren) weiteren Angaben zur möglichen (fehlenden) Gästeeigenschaft des Bewerbers machen kann. Zum anderen können inhaltliche Angaben in angegriffenen Bewertungen auch weitere Anforderungen an den Detailgrad einer Rüge stellen, wenn nicht nur Allgemeinplätze und quasi „typische“ Hotelkritik vorhanden ist (wie man sie sich etwa für unterstellte Fake-Bewertungen leicht selbst ausdenken könnte), sondern wenn die Inhalte im Einzelfall so

„gästespezifisch“ sind, dass dem Hotelbetreiber – sicher abhängig auch von der Größe des Hotelbetriebs und dem Detailgrad der Angaben – weitere Nachforschungen im eigenen Pflichtenbereich zu den Inhalten möglich und zumutbar wären und/oder – wie es das Landgericht formuliert hat – „Sonderwissen“ offenbart wird, das nur ein Gast haben kann. Derart „gästespezifische“ Angaben sind etwa anzunehmen, wenn beispielsweise über einen nicht alltäglichen Rettungseinsatz in Dingen des Bewerbers (etwa: dreijähriges Kind verbrüht sich an nicht abgesichertem Herd in einem Familienhotel) oder einen sonst spektakulären Vorgang (etwa: Seehund in Hotelzimmer des Bewertenden) berichtet wird oder auch bei Beifügung von Fotos, aus denen sich eine Gästebeziehung selbst mehr oder weniger direkt ablesen lässt (z.B. konkrete Innenraumfotos aus nicht öffentlich zugänglichen Bereichen, Fotos der Familie vom Frühstücksbuffet), aber möglicherweise auch bei ganz besonders detaillierten „Mängelrügen“ aus nicht öffentlich zugänglichen Bereichen, die man sich „nicht ohne weiteres ausdenken kann“ und zu denen man als Hotelbetreiber dann inhaltlich auch durchaus etwas sagen können müsste, um den Rückschluss auf eine angeblich fehlende Gästebeziehung des Bewertenden zuzulassen. Die Grenzziehung ist im Einzelfall nicht leicht und hat jeweils unter Beachtung aller Umstände des Einzelfalls zu erfolgen. Entgegen dem Landgericht kann man einem Hotelbetreiber dabei aber jedenfalls nicht generell entgegenhalten, dass die PR-Abteilung auf negative Bewertungen inhaltlich „reagiert“ haben mag, weil dies eine geradezu typische „Abwehrmaßnahme“ gegen kritische Internetbewertungen sein dürfte und man damit keine Sachaussage zum tatsächlichen Bestehen einer Gästebeziehung getroffen hat.

Der Senat verkennt zudem ausdrücklich nicht, dass in allen hier angegriffenen Fällen das Fehlen einer tatsächlichen Gästebeziehung zu den Bewertern wegen der mitveröffentlichten Inhalte und weiteren Angaben - nüchtern betrachtet - im Grundsatz eher unwahrscheinlich sein mag. Richtig ist sicher auch, dass Fake-Bewertungen typischerweise eher positiv zu Gunsten eines Unternehmens als praktisches Problem bekannt sind und auch dies tendenziell eher gegen das Vorhandensein von Fake-Bewertungen im konkreten Fall streiten dürfte. Aber es sind – wie im Termin erörtert – durchaus auch negative Fake-Bewertungen (insbesondere von Konkurrenten) denkbar und praktisch gleichsam nicht ganz selten. Solche Fake-Bewertungen wären zudem gerade dann wirkmächtiger und besonders perfide – weil den Anschein von „Neutralität“ erheischend -, wenn sie nicht nur einseitig negativ abgefasst sind, sondern auch geringe positive Teile haben, inhaltlich aber - mit nicht konkret angreifbaren Allgemeinplätzen – ganz geschickt vor allem Unternehmenskritik platzieren. Zudem kann ohnehin hier eben generell nicht ausgeschlossen werden, dass das Anreiz- und Belohnungssystem der Beklagten private User zum Anfertigen von Bewertungen ohne vorherige Gästebeziehung anhalten könnte. Wenn solche Bewertungen dann nicht – wie oben gezeigt – „gästespezifische“ Elemente enthalten und nur eher allgemein mit „hotelgewerbetyperischer Kritik“ gemünzt sind, muss daher auch nicht zuletzt deshalb eine mehr oder weniger pauschale Mutmaßung der fehlenden Gästeeigenschaft im Grundsatz dem Hotelbetreiber weiterhin möglich bleiben. Schließlich ist sogar denkbar, dass User als „Bewerter vom Hören-Sagen“ vielleicht sogar inhaltlich zutreffende Angaben machen; nichtsdestotrotz ist eine solche Bewertung mangels tatsächlicher Gästeeigenschaft des Bewerbers (als Bewertungsgrundlage) mit dem eingangs Gesagten vom Hotelbetrieb nicht hinzunehmen. Die Unwahrscheinlichkeit eines derartigen Geschehens macht den Sachvortrag der Klägerin prozessual allein jedenfalls noch nicht unerheblich; nichts anderes kann vorliegend aber dann auch in Sachen des Rügeverfahrens gelten, wenn man mit dem erkennenden Senat und dem Bundesgerichtshof die Reaktionspflicht und das Prozessrecht (Darlegungslast) im Kern anzunähern versucht.

35

36

Soweit mit dem eingangs Gesagten ein Hotelbetrieb Angaben zu seinen eigenen Nachforschungsmöglichkeiten und deren Ausschöpfung zu machen hat, ist im konkreten Fall insbesondere die Größe der Anlage zu berücksichtigen, bei der oft/häufig vorkommende Namen/Pseudonyme (und weitere häufige Kriterien aus der Bewertung) in den fraglichen Zeiträumen oft schon kraft Natur der Sache einer Vielzahl von tatsächlichen Gästen zugeordnet werden können. Zudem ist gerade bei „Allerweltsnamen“ – bei denen die Klägerin schon wegen ihrer Größe oft mehrere möglicherweise „passende“ Gäste in ihren Systemen und Unterlagen finden kann - nicht auszuschließen, dass eine etwaige Fake-Bewertung gerade unter (zufälliger) Nutzung dieses (verbreiteten und oft unauffälligen) Namens erstellt worden ist. Mag dies vielleicht auch weniger wahrscheinlich sein, kann man schwerlich von einer unzulässigen Behauptung „ins Blaue hinein“ sprechen, zumal die Klägerin in solchen Fällen schlichtweg nicht konkreter darzulegen in der Lage ist und es – erneut – nicht sein kann, gerade nur die bewerteten Unternehmen mit den Folgen der negativen Bewertungen zu belasten, obwohl der Betreiber des Portals unschwer bei den ihm namentlich bekannten und anonym bleibenden Usern weitere Nachforschungen zur Plausibilitätskontrolle einleiten kann. Der Senat hält es auch einem Hotelbetrieb - zumal das für viele so angeschriebene Gäste eher abschreckende Wirkung haben dürfte - für nicht zumutbar, zu verlangen, dass er vor einer Rüge bei der Beklagten zunächst selbst alle möglicherweise „passenden“ Namensträger kontaktieren muss, um sie nach dem Verfassen einer konkreten Bewertung zu fragen. Dies gilt umso mehr, als man auch dann damit rechnen müsste, dass eine Vielzahl der Angeschriebenen sich nicht zurückmeldet, so dass die Frage letztlich auch dann offen bleiben würde. Zudem ist selbst bei einem vollständigem Rücklauf äußerst zweifelhaft, ob der tatsächlich Bewertende – sollte er bei den vom Hotel Angeschriebenen sein – dies gerade dem Hotel gegenüber offen zugeben wird. Daher wäre mit einem solchen Aufwand keinem gedient.

(4) Unter Beachtung der zu (3) ausgeführten Grundsätze hält der Senat im konkreten Fall die Rügen hinsichtlich der tenorierten neun Bewertungen jedenfalls zuletzt für ausreichend; 37
anderes gilt nur für die Bewertung von „L“ in Anlage K 9, wo die Rüge auch nach Ansicht des Senats „ins Blaue hinein“ erfolgt ist. Im Einzelnen gilt Folgendes:

(a) Die Bewertung von „A“ (Anlage K 3) enthält zum einen jedenfalls keine so 38
„gästespezifischen“ Angaben, dass man deswegen über die formale Rüge der fehlenden Gäste-Eigenschaft hinaus weitere Nachforschungen der Beklagten und entsprechende weitere Darlegungen in der Rüge hätte verlangen können. Auch „Sonderwissen“ wird nicht offenbart. Es wird – eine typische Hotelkritik – nur eher pauschal moniert, dass die Zimmer nur besenrein gewesen seien; das Dschungelland - dessen Existenz auch kein Geheimnis ist und von einem Nicht-Gast zum Gegenstand des Freitextes gemacht werden könnte - nicht gereinigt werde und sich dies in von der Decke hängenden Spinnenweben und Staubmäusen in den Ecken äußern würde; außerdem sei das Badeland „voller Haare“ und die Anlage „vor Jahren gebaut.“ Dass die Klägerin ausweislich S. 3 f. der Replik (Bl. 81 f. d.A.) bei ihren eigenen Recherchen in Buchungssoftware und Buchhaltung zum Namen „A“ zahlreiche Gäste gefunden hat – auf die offenbar auch die weiteren Angaben aus der Bewertung (zwei Kinder, Bewerber 31-35 Jahre alt, Anwesenheit im März 2019) zutrafen - trägt mit dem zu (3) Gesagten allein dann noch nicht die Annahme einer unzureichenden Rüge „ins Blaue hinein“, weil es sich eben um einen häufigen Namen und typische Bewertungsangaben (nicht z.B. 8 Wochen Aufenthalt mit 14 Kindern) handelt und diese Angaben auch von jedem beliebigen Internetbewerter unter einem solchen nicht atypischen Usernamen gemacht sein könnten. Dass eine Fake-Bewertung zugegeben auch hier eher unwahrscheinlich erscheinen mag, trägt allein – wie ausgeführt – noch nicht die Annahme einer zu unkonkreten Rüge „ins Blaue.“

(b) Das zu (a) Gesagte gilt ähnlich auch hinsichtlich der Bewertung von „B“ (Anlage K 4) mit einem Kind und einem eigenen Alter von „31-35“ und einem Aufenthalt im März, wobei auch hier nach dem Klägervortrag auf S. 4 der Replik (Bl. 82 d.A.) „mehrere“ vom Namen her passende Gäste namens „B“ tatsächlich im Hotel waren, aber eben nicht sicher ist, dass auch eine dieser Damen tatsächlich die Bewertung abgegeben hat. Die Bewertung ist auch hier inhaltlich nicht „gästespezifisch“; sie verhält sich nur allgemein zum Aufbau der Anlage und zum Strandzugang, was wiederum ohne weiteres auch ein Außenstehender ohne „Sonderwissen“ bewerten kann. Auch aus den weiteren Angaben - Häuser aus den 70er-Jahren und in die Jahre gekommen; Anlage wirke wie riesige Bettenburg und sehe nach Massenabfertigung aus; Badeparadies sei innen wie außen heruntergekommen und alt; Schlange-Stehen sei ein Problem – folgt nichts anderes. 39

Soweit dieser Bewertung dann aber zusätzlich auch Fotografien beigelegt waren, kann dies – wie zu (3) ausgeführt – im Einzelfall zwar deutlich für einen tatsächlichen Aufenthalt als Gast streiten. Dies gilt aber nach Ansicht des Senats nicht im konkreten Fall, weil es sich – anderes ist auch auf die Erörterung im Termin nicht vorgetragen worden – nur um Fotos aus allgemein öffentlich zugänglichen Bereichen handelt, die theoretisch jedermann hätte fertigen können und die somit gerade keinen ausreichend sicheren Schluss auf das Vorliegen einer tatsächlichen Gästebeziehung zum Bewerter zulassen. Dass es unwahrscheinlich erscheinen mag, dass ein Nicht-Gast sich die Mühe macht, Bilder in eine Fake-Bewertung zu posten, trägt mit dem oben Gesagten allein auch keine andere Sichtweise. Daher bedarf es keiner Ausführungen des Senats, ob die Klägerin bei „spezifischeren“ Fotos ggf. in einer Rüge noch nähere Darlegungen zu machen angehalten wäre. Ihr Einwand im hiesigen Verfahren, dass man solche Fotografien auch ggf. in anderen Bewertungen auf dem Portal oder gar im Internet suchen und finden könnte, dürfte möglicherweise in einem solchen Fall irgendwann gegriffen erscheinen, wenn nicht zugleich zu Suchergebnissen von sog. Bildersuchmaschinen vorgetragen wird oder zu anderen Bewertungen auf dem Portal der Beklagten, aus dem die konkreten Fotos mit dem Vortrag auf S. 7 der Replik (Bl. 85 d.A.) entnommen sein sollen. Indes wäre andererseits auch bei solchen - eher spezifischen - Bildern nicht ausgeschlossen, dass man sie als Dritter von tatsächlichen Gästen o.ä. erhalten hat und für (entgegen den Bewertungsbedingungen als Nicht-Gast) gefertigte eigene Bewertungen genutzt hat; das könnte dafür sprechen, eine eher pauschale Rüge selbst dort weiter zuzulassen. 40

(c) Zur Bewertung von „C und D“ (Anlage K 5) bedurfte es nach Auffassung des Senats mit dem Vorgenannten gleichsam keiner weiteren Darlegungen der Klägerin zu den eigenen Recherchen, auch wenn die Klägerin eingestanden hat, die Namenskürzel theoretisch einer Vielzahl von Gästennamen zuordnen zu können (S. 4 der Replik = Bl. 82 d.A.) und damit wohl auch die weiteren Merkmale aus der Bewertung (ein Kind, Alter (31-35) und Reisedauer 1-3 Tage). Denn wie bei den weit verbreiteten Namen „A“ und „B“ ausgeführt, können auch die Buchstaben „C und D“ theoretisch von jedem Nicht-Gast (zufällig) genutzt worden sein. Auch inhaltlich ist diese Bewertung nicht ausreichend „gästespezifisch“ und „speziell“ genug, um gesteigerte Darlegungslasten der Klägerin auszulösen, mag der sprachliche Duktus und der Detailgrad es insgesamt auch sicher als unwahrscheinlich erscheinen lassen, dass der Verfasser der Bewertung keinen eigenen Eindruck von der Anlage gewonnen hat. Aber dies belegt noch nicht auch eine tatsächliche Gästeeigenschaft, zumal es sich durchweg inhaltlich um solche Angaben handelt, die man einer Anlage dieses Zuschnitts auch als Nicht-Gast ohne weiteres zuschreiben könnte. Die Anlage wird als „den Charme der 60-70 Jahre versprühend“ geschildert; es werden zwar die Freizeitmöglichkeiten gelobt, gleichzeitig aber lange Wartezeiten usw. moniert. Lage und Umgebung werden als „relativ einsam“ bezeichnet. Die Zimmer seien sauber, allerdings störe der Blick auf die Baustelle des 41

Badeparadieses. Der Service wird positiv bewertet. Hinsichtlich der Gastronomie wurde wiederum das lange Schlange-Stehen, so wie ein schlechtes PreisLeistungsverhältnis negativ vermerkt, mit dem konkreten Hinweis, dass die Schinkenpizza für ihre Qualität mit 8,90 EUR zu teuer sei. Im Dschungel- und Badeland sei es stark überfüllt, die Umkleidekabinen seien schmutzig gewesen. Auch wenn der Detailgrad dieser Angaben einerseits auch hier eher für eine tatsächliche Gästebeziehung streiten mag, ist davon andererseits wiederum nichts derart „gästespezifisch“, dass die Klägerin deswegen inhaltlich mehr zum Nichtvorliegen einer Gästebeziehung (was eigentlich?) hätte vortragen können. Insbesondere erlaubt die eher vage Angabe zum Blick auf die – offenbar unstreitig vorhandene (große) Baustelle – keine nähere Eingrenzung der Lage des Zimmers in der ebenfalls sehr großen Anlage.

Soweit es um die zudem hier im Freitext geschilderte vorzeigte Abreise geht, hat die Klägerin auf S. 4 der Replik (Bl. 82 d.A.) – was wiederum die Beklagte nicht ausreichend substantiiert bestritten hat – vorgetragen, dass und warum schon wegen der Größe der Anlage solche vorzeitigen Abreisen nicht „auffallen“ und im System verzeichnet werden. Dies ist auch im Termin unwidersprochen erörtert worden. 42

(d) Eine nicht ausreichende Rüge - und damit auch keine Verletzung der Prüfpflichten der Beklagten zur Begründung einer mittelbaren Störerhaftung - liegt hingegen mit Blick auf die Bewertung von „L“ (Anlage K 6) vor. Denn die Klägerin trägt auf S. 4 der Replik (Bl. 82 f. d.A.) dazu selbst vor, dass es eine durchaus zu den Angaben - jedenfalls mehr oder weniger - „passende“ Buchung gab und der konkrete Gast damals auch andere Beanstandungen vor Ort äußerte. Zwar ist natürlich auch hier nicht ausgeschlossen, dass ein Dritter (zufällig) den Namen und weitere Einzelheiten zu einer Fake-Bewertung genutzt hat, doch ist – gab es damals unstreitig tatsächlich einen nicht zufriedenen und zumindest direkt bei der Klägerin „beschwerdebereiten“ Gast – dies hier dann doch so unwahrscheinlich, dass die Möglichkeit einer unberechtigten Fremdbewertung unter diesen Umständen als gegriffen erscheint. Dem steht auch nicht entgegen, dass sich die angegriffene Bewertung nicht zu den damals nach dem Klägervortrag vor Ort gerügten Defekten am Kühlschrank und einem Stuhl verhält. Denn diese Mängel können damals auf die Beschwerde hin behoben oder begrenzt worden sein und die Bewertung ist ansonsten mit sieben Zeilen so kurz gefasst, dass nicht außergewöhnlich ist, dass man diese Mängel nicht nochmals gesondert angeführt hat. 43

(e) Anders liegt der Fall dann aber wieder bei der Bewertung von „E“ (Anlage K7); hier kann auf das zu (b) Gesagte verwiesen werden. Auch hier gab es zwar 54 passende Namensträger im fraglichen Zeitraum (S. 2 des Schriftsatzes vom 19.11.2019, Bl. 124 d.A.), doch durfte die Klägerin – die nicht mehr vortragen konnte – auch hier die fehlende Gästeeigenschaft als Fall offensichtlicher Unzulässigkeit einer Bewertung rügen. Denn die Bewertung war auch nicht so „gästespezifisch“, dass der Klägerin weiterer Sachvortrag zuzumuten war – auch weil etwa hier nähere Angaben zum „Tierkadaver“ am Strand fehlten. Die zudem mitveröffentlichten Fotos sind nicht derart spezifisch, dass sich daraus Rückschlüsse auf eine tatsächliche Gästebeziehung ergeben hätten. Zwar scheint einmal auch ein Hotelflur abgebildet worden zu sein, doch ist nicht ersichtlich, dass dieser nicht frei zugänglich war, so dass theoretisch jeder das Foto hätte fertigen und verwenden können. Das gilt auch hinsichtlich des Parkplatzbildes, zumal nicht ersichtlich ist, dass dieses gerade den Blick aus einem Zimmer heraus zeigen soll (und der Klägerin nach den Umständen dann deswegen weiterer Vortrag zu den in diesem Blickwinkel untergebrachten Gästen mit Namen „E“ zuzumuten gewesen wäre). Anderes wurde auch bei der Erörterung im Termin vor dem Senat nicht geltend gemacht. 44

(f) Auch hinsichtlich der Bewertung von „F“ (Anlage K 8) besteht eine mittelbare Störerhaftung wegen Verletzung der Rügepflicht. Wie oben zu „C und D“ und häufigen Vornamen gesagt, war auch insofern der Klägerin kein weiterer Vortrag zu ihren Gästen zumutbar bzw. sinnvoll. Denkbare Namen hinter dem Spitznahmen/Pseudonym auszuknobeln und/oder Gästelisten mit Gästen, auf die die anderen Kriterien (36-40 Jahre, 1-3 Tage) zutreffen, vorzulegen, war der Klägerin – weil ohnehin nicht zielführend – dabei nicht zuzumuten. Auch die inhaltlichen Angaben erforderten keine weiteren Darlegungen, weil sie nicht so „gästespezifisch“ sind, dass der Klägerin deswegen weitere Darlegungen zumutbar waren. Die allgemeine Kritik an der Hellhörigkeit eines Treppenhauses der Apartmentanlage A usw. spricht zwar tendenziell wiederum eher für einen tatsächlichen Aufenthalt, doch ist dies nicht zwingend und eine Fremdbewertung jedenfalls nicht auszuschließen. Angesichts dessen war auch die Rüge der – das Fehlen einer Gästebeziehung als wahr unterstellt – offensichtlich rechtswidrigen Bewertung keinesfalls „ins Blaue hinein“ erfolgt.

(g) Auch hinsichtlich der Bewertung von „G“ (Anlage K 9) gilt nichts anderes. Zwar ist der klägerische Vortrag, man habe keinen passenden Namen gefunden möglicherweise insofern doch etwas weniger überzeugend, als man zumindest zu den weiteren Angaben (1-3 Tage im November 2018 mit Zimmernummer „1025“ im Alter 51-55) noch weitere Recherchen hätte vortragen können (etwa Gästeliste zu dem konkreten Zimmer und Vergleich mit weiteren Angaben). Da aber auch dann jedenfalls nicht sicher auszuschließen wäre, dass zufällig ein Dritter unter dem – vom Namen her ohnehin so nicht passenden – Userbezeichnung eine (unzulässige) Bewertung abgegeben hat, kann jedoch auch insofern nichts anderes gelten als oben gesagt. Der Bewertungstext enthält zudem nicht so „gästespezifische“ Einzelheiten, dass man deswegen weitere Darlegungen – etwa zu möglichen „Flecken“ auf den Möbeln - hätte machen und so Rückschlüsse auf die fehlenden tatsächlichen Erfahrungen des Gastes mit „Zimmer 1025“ hätte ziehen können. 46

(h) Auch hinsichtlich der Bewertung von „H“ (Anlage K 10) ist eine Störerhaftung gegeben. Zwar spricht der eher detaillierte Text sicher gegen eine Fake-Bewertung, auszuschließen ist sie aber auch hier nicht, zumal es sich auch um eine wegen des Belohnungssystems der Beklagten hervorgerufene „Bewertung vom Hören-Sagen“ handeln könnte. Insofern hat die Klägerin – nicht ausreichend substantiiert bestritten – auf S. 5 der Replik (Bl. 83 d.A.) im Detail vorgetragen, dass man keine namentlich passende Buchung im eigenen System gefunden hat und auch die weiteren Kriterien (Familie mit 2 Kindern) ausschließen konnte. Die in der Bewertung angesprochenen weiteren Themen (fehlende Wäsche und vergessenes Ladekabel) sind – wie auf S. 5 f. der Replik (Bl. 83 f. d.a.) im Einzelnen dargelegt und beklagenseits nicht ausreichend substantiiert bestritten – jedenfalls bei einem Hotelbetrieb dieser Größe und angesichts der Einschaltung eines Wachdienstes im Nachtbetrieb nicht so „gästespezifisch“, dass man darüber eine nähere Zuordnung und Plausibilisierung hätte vornehmen und deswegen auch im Rügeverfahren mehr hätte vortragen können. 47

(i) Nichts anderes gilt zur Bewertung von „I“ (Anlage K 11). Zwar gab es 37 dem Vornamen möglicherweise noch zuzuordnende Buchungen, doch besagt dies – wie ausgeführt – bei solchen eher alltäglichen Namen wenig, hätte man ggf. auch zu den weiteren Kriterien (Paar, 3-5 Tage, 46-50, keine Kinder) näher vortragen können. Auch die Inhalte dieser Bewertung waren nicht so „gästespezifisch“, dass jedenfalls deswegen weiterer Vortrag der Klägerin zum Ausschluss einer Gästebeziehung geboten gewesen wäre. Es wird nur eher vage moniert, dass das Apartment abgewohnt sei, eine Heizungsabdeckung gefehlt habe und Schuhe des Vorgängers im Nachtschränkchen und Taschentücher unter der Matratze gelegen hätten. Ferner seien die Auskünfte an der Rezeption „unkompetent“ gewesen. 48

(j) Schließlich greift auch hinsichtlich der Bewertung von „J“ (Anlage K 12) eine Störerhaftung der Beklagten. Auch hier gab es zwar eine Vielzahl potentiell „passender“ Namensträgerinnen (31 Stück nach S. 1 des Schriftsatzes vom 19.11.2019, Bl. 123 d.A.) und es fehlen nähere Angaben zu den weiteren Bewertungsangaben (Familie mit einem Kind, 1 Woche im Oktober 2018, 41-45); eine Rüge ist mit dem zuvor Gesagten aber auch hier jedenfalls nicht „ins Blaue hinein“ erfolgt. Auch inhaltlich war kein weiterer Sachvortrag geboten, weil die Anlage nur als in die Jahre gekommen bezeichnet und sodann weitere Angaben gemacht werden, die nicht so „speziell“ sind, dass man dies einem tatsächlichen Gast hätte direkter zuordnen können.	
c) An der Wiederholungsgefahr bestehen dann hier keine Bedenken, so dass der geltend gemachte Unterlassungsanspruch besteht.	50
3. Die Ordnungsmittellandrohung war nach § 890 ZPO zu tenorieren.	51
4. Die Kostenentscheidung basiert auf § 92 Abs. 1 ZPO, eine Anwendung des § 92 Abs. 2 Nr. 1 ZPO erscheint dem Senat mit Blick auf die Selbständigkeit der einzelnen Bewertungen/Angriffe nicht angezeigt. Die Entscheidung über die vorläufige Vollstreckbarkeit basiert auf § 709 S. 1 ZPO (hinsichtlich der Unterlassung) und im Übrigen auf § 708 Nr. 10, 711 S. 1 und 2, 709 S. 2 ZPO.	52
5. Die Revision war nach § 543 Abs. 2 S. 1 ZPO wegen der grundsätzlichen Bedeutung sowie der Tatsache, dass die Fortbildung des Rechts eine Entscheidung des Revisionsgerichts erfordert, für beide Parteien zuzulassen. Die genauen Anforderungen an die Konkretetheit einer Rüge und der Umfang der Prüfungspflichten bei Angriffen wie im konkreten Fall, ist wenig geklärt, wie etwa auch die divergierende Rechtsprechung zu Angriffen gegen sog. Ein-Stern-Bewertungen, aber eben auch die vorliegende – nicht untypische – Konstellation verdeutlichen. Betroffene wie auch Plattformbetreiber profitieren insofern gleichermaßen von einer möglichst klaren Vorgabe, wie sie der Senat hier bereits zu geben versucht hat; in der Praxis finden sich erhebliche Unsicherheiten.	53
<u>Streitwert für das Berufungsverfahren: 50.000 EUR (10 mal 5.000 EUR)</u>	54