



Maria Schwieters  
MLaw, Rechtsanwältin



Kathrin Feusi-Biedermann  
MLaw, Rechtsanwältin

**St.Gallen**  
Lerchentalstrasse 27  
CH-9016 St.Gallen  
Tel. +41 71 230 30 30  
Fax. +41 71 230 30 31

**Wil**  
Zürcherstrasse 17  
CH-9500 Wil  
Tel. +41 71 925 30 30  
Fax. +41 71 925 30 31

**Zürich**  
Bellerivestrasse 53  
CH-8008 Zürich  
Tel. +41 71 230 30 30  
Fax. +41 71 230 30 31

## XI. PERSÖNLICHKEITSSCHUTZ IM DIGITALEN ZEITALTER

### WIE IST MIT ONLINE-KOMMENTAREN UMZUGEHEN?

#### WAS IST GESCHÜTZT UND WARUM?

Persönlichkeitsschutz wird verstanden als Schutz der Würde und der Integrität des Individuums. Damit ist der Einzelne unter anderem in seiner Ehre geschützt. Dies ist wichtig, weil man im Lebens- und im Geschäftsalltag zwangsläufig dem Urteil anderer ausgesetzt ist. Das Recht zu urteilen ist Teil der Meinungsäusserungsfreiheit. Unterschiedliche Ansichten zu Grundprinzipien, Moral und Ehre können zu stark pointierten und abwertenden Äusserungen führen. Der Persönlichkeitsschutz zeigt der Meinungsäusserungsfreiheit hierbei ihre rechtlichen Grenzen auf.

#### SCHUTZ AUCH FÜR UNTERNEHMEN?

Auch juristische Personen und Kollektivgesellschaften geniessen den Schutz ihrer geschäftlichen und beruflichen Ehre. Eine juristische Person ist auf die Achtung ihrer Individualität und des Bildes, mit dem sie in der Öffentlichkeit auftritt, angewiesen. Die Digitalisierung verändert die Art, wie die öffentliche Wahrnehmung zustande kommt. Die herkömmliche Mund-zu-Mund-Propaganda wird ergänzt durch Online-Bewertungssysteme, wie beispielsweise Google-Rezensionen. Ausserdem verändert die Digitalisierung die Reichweite von Lob und Kritik: Sie sind im Internet grundsätzlich örtlich und zeitlich unbeschränkt abrufbar. Ein Unternehmen wird beispielsweise in seiner Persönlichkeit verletzt, wenn ein enttäuschter Kunde in seiner Google-Bewertung einer Schreinerei schreibt:

«Die X. GmbH zieht ihre Kunden über den Tisch. Der Kücheneinbau wurde von ihr absolut stümperhaft ausgeführt. Wildsäue könnten präziser schreineren!».

#### MEINUNGSÄUSSERUNGEN IM WANDEL

Der Ausdruck von Ansichten und Beobachtungen – früher womöglich gestenreich am Stammtisch oder in privater Runde diskutiert – verlagert sich seit der digitalen Revolution in die vermeintliche Anonymität des Internets. Der Verfasser eines Kommentars wird mit einem schnellen und möglicherweise unüberlegten Klick zum eigenen Herausgeber. Diese Publikationsfreiheit nutzen neben den Kommentatoren in Online-Foren auch die User von sozialen Medien wie Facebook, Instagram, Twitter oder dergleichen.

#### IM INTERNET IST NICHT ALLES ERLAUBT

Das Internet verleiht allen Nutzungswilligen ungehindert eine Stimme. Nur weil jeder mitreden darf, ist aber nicht alles erlaubt. Eine ehrverletzende Äusserung im Netz ist rechtlich relevant (vgl. Milestone IV.). Der Schweizer Gesetzgeber macht keinen Unterschied, ob eine Persönlichkeitsverletzung mündlich, schriftlich oder bildlich erfolgt. Massgebend ist einzig, dass sich der Betroffene im Beitrag selbst erkennt und auch für Dritte persönlich erkennbar ist. Eine Äusserung muss folglich öffentlich erfolgt sein, damit sie als Ehrverletzung verfolgt werden kann. Das World Wide Web ist



genau das: weltweit und öffentlich. Ob eine Äusserung persönlichkeitsverletzend ist, lässt sich allerdings nicht anhand eines Katalogs feststellen. Es liegt im Ermessen des Richters, dies zu bestimmen. Massstab ist dabei, wie die zu beurteilende Äusserung von einem durchschnittlichen Dritten aufgefasst würde.

## DAS INTERNET VERGISST NICHT

Der fehlende persönliche Kontakt, eine Flut von Beiträgen oder auch die Verwendung von Pseudonymen im Internet kann eine trügerische Anonymität schaffen. Es ist jedoch technisch möglich zurückzuerfolgen, von welchem PC aus eine persönlichkeitsverletzende Aussage oder ein solches Video veröffentlicht wurde. Insofern ist die Veröffentlichung von Beiträgen im Internet gar risikoreicher als eine mündliche Aussage, da man Beweise schwarz auf weiss schafft. Für böse Überraschungen kann auch sorgen, dass Ironie in schriftlicher Form oft schwieriger als solche erkennbar ist. Gegenspieler des Vorteils des schriftlichen bzw. des bildlichen Beweises ist die Flüchtigkeit des Internets. Das bedeutet, dass Beiträge in der Regel ebenso schnell wie sie hochgeladen wurden wieder entfernt werden können. Aber trotz Entfernung des Beitrages sind dessen Nachwirkungen unkontrollierbar, da auf das vorgängige Teilen oder Downloaden des Beitrages kein Einfluss mehr genommen werden kann.

## PERSÖNLICHKEITSVERLETZUNG – UND JETZT?

Aufgrund der Flüchtigkeit des Internets gilt es beim Entdecken von potentiellen Rechtsverletzungen sofort mögliche Beweise zu sichern. Erstellen Sie zum Beispiel Screenshots, Ausdrucke oder Fotos des verletzenden Inhalts und führen Sie darüber Protokoll. Wie weiter vorgegangen werden soll, richtet sich nach dem zu erreichenden Ziel. Wollen Sie einfach Gras über die Sache wachsen lassen? Oder möchten Sie die Löschung des persönlichkeitsverletzenden Beitrags erwirken? Wünschen Sie eine Richtigstellung? Oder verlangen Sie gar eine Bestrafung, Schadenersatz oder eine Genugtuung? Einige Ziele lassen sich aussergerichtlich erreichen, andere Ziele (insbesondere Bestrafung, Beseitigung und Schadenersatz) setzen für ihre Durchsetzung die Beschreitung des gerichtlichen Wegs (zivilrechtlich und/oder strafrechtlich) voraus. Bei der Formulierung und Durchsetzung Ihrer Ziele stehen wir Ihnen gerne unterstützend zur Seite.

## WIE IST MIT KRITIK ODER SCHLECHTER BEWERTUNG UMZUGEHEN?

Privatpersonen ist es empfohlen, statt den Verletzenden mit einem Gegenkommentar direkt zur Rede zu stellen, die Missbrauchsmeldungs-Funktion zu nutzen. Diese Funktion bietet die Möglichkeit, einen Regelverstoss beim Plattformbetreiber zu melden und wird von den meisten Betreibern von Foren und sozialen Medien zur Verfügung gestellt. Es bleibt in diesem Fall jedoch in der Entscheidungsgewalt des Betreibers, ob und wann der verletzende Inhalt gelöscht wird. Eine zwangsweise Löschung lässt sich nur mit einem rechtskräftigen Gerichtsurteil durchsetzen.

Unternehmen ist es empfohlen, negativer Kritik direkt, aber stets sachlich und höflich entgegenzutreten. So sollte der persönliche Kontakt zum Verfasser des kritischen bzw. verletzenden Kommentars gesucht werden. Ist die Kritik nicht objektiv, sondern rufschädigend, so stehen Unternehmen ebenfalls die Missbrauchsmeldungs-Funktion und der Gang ans Gericht offen. Keine Option ist es, sich über Online-Bewertungen keine Gedanken zu machen, da insbesondere potentielle Neukunden regelmässig auf den online zugänglichen Erfahrungsschatz anderer abstellen. Ein Unternehmen kann völlig unbewusst und auch ohne eigenen Internetauftritt Teil der digitalen Bewertungs-Kultur werden; beispielsweise durch Google-Rezensionen. Wirken Sie negativen Stimmen im Netz ausgleichend entgegen. Scheuen Sie sich nicht, Ihre zufriedenen Arbeitnehmer und Kunden persönlich darum zu bitten, ihre Zufriedenheit in einem entsprechenden Kommentar auf Bewertungsplattformen bzw. in einer Google-Rezension festzuhalten.

## FAZIT

Prävention ist der wirksamste Schutz gegen Persönlichkeitsverletzungen im Internet. Als Faustregel kann gelten, dass nichts veröffentlicht werden sollte, was man nicht auch laut im Bus erzählen oder zeigen würde. Für Unternehmen gilt, dass kein Weg daran vorbeiführt, ihren Ruf im Internet aktiv zu pflegen. In diesem Sinne freuen wir uns auf Ihre positive Rückmeldung zu uns in einer Google-Rezension.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen.

Ihr Sartorial-Team  
St.Gallen, Wil, Zürich