



RA Thomas Schwenke, Dipl.-FinWirt (FH), LL.M., Berlin\*

## Das virtuelle Hausrecht als Abwehrmaßnahme gegen „Shitstorms“ innerhalb von Social Media Plattformen

*Mit dem Aufkommen der sozialen Medien wandelte sich die Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen. Die Unternehmen bauen innerhalb sozialer Netzwerke zunehmend eigene Präsenzen auf, auf denen sie Nutzer zur Diskussion einladen. Die Schattenseite dieser Annäherung sind so genannte „Shitstorms“, eine Anhäufung von negativen Nutzerbeiträgen, die die Präsenzen der Unternehmen lahmlegen können. Dieser Beitrag zeigt, in welchem Umfang Betreiber solche Empörungswellen mit Hilfe des virtuellen Hausrechts eindämmen und verhindern können. Als Vorlage dient der Fall der Bank ING-DiBa, die einen Shitstorm auf ihrer Facebook-Seite erfahren und rechtlich vorbildlich gelöst hat.*

### I. Social Media und Shitstorms

Das so genannte „virtuelle Hausrecht“ hat vor dem Hintergrund der Entwicklung des Internets zu einem sozialen Medium enorm an Bedeutung gewonnen. Schon die ersten Entscheidungen, in denen die Gerichte das virtuelle Hausrecht prägten, betrafen mit Chaträumen und Diskussionsforen Stätten sozialer Kommunikation und Interaktionen im Internet.<sup>1</sup> Diese sozialen und kommunikativen Aspekte des Internets entwickelten sich danach zu einem Kernpunkt der modernen Internetkultur, die mit Begriffen wie „web 2.0“ oder „Social Media“ umschrieben wird.<sup>2</sup> Kennzeichnend dafür sind die vermehrten Partizipations- und Vernetzungsmöglichkeiten der einzelnen Nutzer sowie deren direkte Kommunikation mit Unternehmen. Ganz besonders auf Fanseiten innerhalb sozialer Netzwerke, können Nutzer in eigenen Beiträgen oder Kommentaren Unternehmen loben, kritisieren und sich mit anderen Nutzern zu einer Meinungsmacht zusammen finden.<sup>3</sup>

#### 1. Shitstorm als Folge direkter Kommunikation

Der Nachteil dieser Entwicklung liegt in der fehlenden Vorhersehbarkeit und Kontrolle der Nutzer. Da es an einer zentralen Koordination, wie z. B. bei einer Demonstrationsveranstaltung, fehlt, ist der Meinungsfluss der Nutzer kaum zu kontrollieren oder vorher zu sehen. Es passiert oft, dass der Nutzerprotest spontan anschwillt und zu einem von Unternehmen nicht beherrschbaren Entrüstungssturm wird, der oft unsachliche oder rechtswidrige Meinungs- und Tatsachenäußerungen enthält. Der englische Begriff für diese Nutzerbewegung lautet „Shitstorm“ und wurde zum Anglizismus des Jahres 2011 gewählt.<sup>4</sup> Einen Eindruck davon vermittelt der Fall der Bank ING-DiBa, deren Facebook-Fanseite als Folge eines TV-Werbespots in einen Shitstorm geriet.

#### 2. Shitstorm auf der Facebook-Fanseite der ING-DiBa

In dem TV-Spot der Bank kehrt der Basketballprofi Dirk Nowitzki in die Metzgerei seiner Kindheit zurück, wo er eine Scheibe Wurst erhält und sich an die Worte der Metzgerfrau, „Damit Du groß und stark wirst“, erinnert.<sup>5</sup> In Folge des Spots wurde die Facebook-Fanseite der ING-DiBa durch eine Kritikwelle nebst hitziger Debatte zwischen Vegetariern und Fleischessern lahmgelegt. Es kam zu einer regelrechten Eskalation, in der sich beide Seiten in immer neuen Beiträgen eine erbitterte Auseinandersetzung lieferten und auch vor Beleidigungen nicht Halt machten. Die Bank schaute sich das Treiben einige Tage lang an und forderte die Teilnehmer zunächst zur Mäßigung und Einhaltung der gesetzlichen Grenzen auf. Als die Aufforderung nicht fruchtete, kündigte die Bank an, die Diskussionen zu kontrollieren. Nutzer durften nicht mehr neue Beiträge auf der Fanseite veröffentlichen, sondern nur in den bestehenden Beiträgen zu dem Thema kommentieren. Damit konnte die Diskussion zwar weiterhin stattfinden, beherrschte aber nicht mehr die Facebook-Seite der Bank. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass die Bedeutung des virtuellen Hausrechts mit der Zunahme von Fanseiten zugenommen hat. Der Schwerpunkt liegt jedoch nicht mehr darauf, gegen einzelne Störer vorzugehen, sondern das Hausrecht als Mittel zur Eindämmung von virtuellen Protesten und Besetzungen einzusetzen.

#### II. Virtuelles Hausrecht der Fanseiten-Betreiber

Bereits mehrere gerichtliche Entscheidungen sowie Literaturmeinungen haben das Bestehen eines virtuellen Hausrechts bestätigt und die Grenzen seiner Ausübung definiert. Dabei sollte die Bezeichnung als „virtuell“ nicht

\* Mehr über den Autor erfahren Sie auf S. VIII.

1 LG Bonn, 16. 11. 1999 – 10 O 457/99, K&R 2000, 256; LG München I, 25. 10. 2006 – 30 O 11973/05, K&R 2007, 283.

2 Der Begriff „Web2.0“ wird dem Entwickler und Verleger Tim O’Reilly zugeschrieben: *Tim O’Reilly*, „Web 2.0 Compact Definition: Trying Again.“, <http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>, 10. 12. 2006 (Stand: 20. 3. 2012), wird jedoch zunehmend durch den weniger technischen Begriff „Social Media“ ersetzt: *Hennings Schürig*, „Social Media statt Web 2.0“, <http://www.henningschuerig.de/blog/2010/social-media-statt-web-20>, 31. 3. 2012 (Stand: 20. 3. 2012).

3 Als Fanseiten (auch „Seiten“ oder „Unternehmensprofile“) werden inoffiziell Profile innerhalb sozialer Netzwerke bezeichnet, die für Unternehmen vorgesehen sind. Auf den Fanseiten von Facebook können die Betreiber und Nutzer Beiträge einstellen, welche wiederum kommentiert werden können. Die Seite der ING-DiBa ist unter der Adresse <http://fb.com/ingdiba> erreichbar (Stand: 20. 3. 2012).

4 Prof. Dr. *Anatol Stefanowitsch*, „Anglizismus des Jahres 2011“, <http://www.anglizismusdesjahres.de/anglizismen-des-jahres/adj-2011/> (Stand: 20. 3. 2012); Definition und Begriffsforschung: *Flach*, „Kandidat II: SHITSTORM“, <http://www.extrafach.de/blog/2011/01/17/kandidat-ii-shitstorm/> 17. 1. 2011, (Stand: 20. 3. 2012).

5 „Dirk Nowitzki in der Metzgerei – ING-DiBa Werbespot“, 2012, <http://www.youtube.com/watch?v=UUt59ka6MP4> (Stand: 20. 3. 2012).

täuschen. Wie im klassischen Hausrecht geht es um die Ausübung tatsächlich vorhandener Herrschaftsmacht, jedoch nicht innerhalb real existierender, sondern virtueller Bezugsräume in der digitalen Welt.<sup>6</sup>

### 1. Sachenrechtliche Grundlage des virtuellen Hausrechts

Bereits das LG Bonn hat in einer Entscheidung über die Störung eines Chatbetriebs die Sachherrschaftsrechte der §§ 903, 1004 BGB auf den virtuellen Raum übertragen<sup>7</sup> und wurde in Folgeinstanz vom OLG Köln bestätigt.<sup>8</sup> Auch das LG München, das über das Hausrecht innerhalb eines Diskussionsforums zu entscheiden hatte, bejahte die entsprechende Anwendung von sachenrechtlichen Regelungen.<sup>9</sup> Es begründete das Hausrecht mit dem Eigentum, beziehungsweise Besitz an der Hardware, auf der die Foreneinträge gespeichert werden und kam so zur Anwendung der §§ 903, beziehungsweise 858, 862 BGB. Die analoge Anwendung des Sachenrechts wurde auch in der Literatur unter der Voraussetzung einer vergleichbaren Sachlage anerkannt.<sup>10</sup> Diese ist gegeben, wenn ein klar definierbarer virtueller Raum durch tatsächliche – z. B. redaktionelle – Einwirkungsmöglichkeiten beherrscht werden kann.<sup>11</sup> Auch Betreiber von Fanseiten können sich auf ein Hausrecht auf sachenrechtlicher Grundlage berufen. Eine Fanseite innerhalb eines sozialen Netzwerks ist von der übrigen Plattform abgegrenzt und unterliegt im Hinblick auf deren Gestaltung, Zweck und Inhalt der Herrschaft des Betreibers.<sup>12</sup> Dieser ist mit einem Mieter von Geschäftsräumen vergleichbar, der sich ebenfalls auf seine Besitzrechte aus §§ 858, 862 BGB bei der Ausübung des Hausrechts berufen kann.

### 2. Vertragliche Grundlage des virtuellen Hausrechts

Das LG München I stützte sich in seiner Entscheidung nicht nur auf eine sachenrechtliche Analogie, sondern bejahte zudem ein Hausrecht auf vertraglicher Grundlage, sofern entsprechend einer Auslegung gem. §§ 133, 157 BGB ein Wille zum Vertragsschluss vorliegt.<sup>13</sup>

#### a) Vertragsschluss mit Registrierung

Ein Vertragsschluss liegt vor, wenn der Nutzer sich vor der Nutzung des maßgeblichen Dienstes unter Angabe seiner Daten registrieren muss. In diesem Fall stellt seine Registrierung ein Angebot gem. § 145 BGB dar, das von dem Diensteanbieter durch eine Bestätigungs-E-Mail oder Eröffnung des Zugangs zum Dienst gem. § 151 BGB angenommen wird.<sup>14</sup> Bei einem sozialen Netzwerk registriert sich der Nutzer zunächst für die gesamte Plattform, schließt also einen Vertrag mit dem Betreiber des Netzwerks ab und akzeptiert dabei dessen Nutzungsbedingungen. Die Beziehung zum einzelnen Betreiber der Fanseite innerhalb des Netzwerks, besteht lediglich darin, dass der Nutzer Inhalte und Informationen des Anbieters abonniert oder schlicht Beiträge und Kommentare auf der Fanseite verfasst.<sup>15</sup> Dabei handelt es sich zwar nicht um eine Registrierung im eigentlichen Sinne, jedoch könnten auch diese Handlungen einen Vertragsschluss begründen.

#### b) Vertragsschluss durch Nutzung der Fanseite

Voraussetzung wäre ein Rechtsbindungswille auf der Seite des Nutzers und des Betreibers der Fanseite. Auf der Seite der Nutzer spricht für einen Rechtsbindungswillen, dass die Nutzer ein Interesse daran haben, dass ihre Beiträge dauerhaft erhalten bleiben und nicht willkürlich gelöscht werden.<sup>16</sup> Es ist jedoch zweifelhaft, ob Nutzer, die bereits

einen Anspruch auf die Nutzung des sozialen Netzwerks und der Fanseiten aufgrund des Vertrages mit dem Netzwerkanbieter haben, einen zusätzlichen Vertragsbindungswillen im Bezug auf einzelne Fanseiten haben. Problematisch ist auch der Vertragsschlusswille des Betreibers der Fanseite, der nicht weiß, mit wem er den Vertrag schließt. Hier könnten die Parallelen zu „*offerta ad incertas personas*“ in Automatenfällen<sup>17</sup> sowie zum „Geschäft für den, den es angeht“ in Vertreterfällen herangezogen werden.<sup>18</sup> In diesen Fällen ist es dem Anbieter egal, mit wem er das Geschäft eingeht. Jedoch handelt es sich dabei um einfache, vollzogene Bargeschäfte des täglichen Lebens und nicht wie im Fall von Fanseiten um Dauerschuldverhältnisse. Zudem würde der Betreiber der Fanseite nicht mit allen Nutzern einen Vertrag abschließen wollen und z. B. in der Vergangenheit gebannte Nutzer ausschließen. *Maume* meint daher, dass die Frage nach dem Rechtsbindungswillen bei bloßer Nutzung an eine „Kaffeesatzleserei“ grenzt und empfiehlt in solchen Fällen das Hausrecht auf sachenrechtlicher Grundlage vorzuziehen.<sup>19</sup> Im Fall von Fanseiten kommt jedoch zusätzlich ein Hausrecht der Fanseitenbetreiber auf Grundlage des Vertrages zwischen den Nutzern und dem Anbieter des Netzwerks in Betracht.

#### c) Hausrecht auf Grundlage des Vertrages zwischen dem Anbieter des sozialen Netzwerks und dem Nutzer

Die Nutzungsbedingungen sozialer Netzwerke zeichnen sich dadurch aus, dass den Betreiber der Fanseiten in den Nutzungsbedingungen die Verantwortung für die Fanseiten übertragen wird.<sup>20</sup> Um diesen Pflichten nachzukommen, werden den Fanseitenbetreibern vielfältige Verwaltungsfunktionen zur Verfügung gestellt. Sie können Nutzer blockieren, Beiträge und Kommentare löschen, unsichtbar machen oder gänzlich unterbinden. All diese Umstände sind für Nutzer anhand der Nutzungsbedingungen erkennbar. Bei objektiver Auslegung deren Angebotes im Rahmen der Registrierung gem. §§ 133, 157 BGB, akzeptieren Nutzer daher, dass die Fanseiten-Betreiber ein Hausrecht auf deren Fanseiten ausüben dürfen.<sup>21</sup>

6 *Schmidl*, K&R 2006, 563, 565.

7 LG Bonn, 16. 11. 1999 – 10 O 457/99, K&R 2000, 256.

8 OLG Köln, 25. 8. 2000 – 19 U 2/00, MMR 2001, 52.

9 LG München I, 25. 10. 2006 – 30 O 11973/05, K&R 2007, 283, 286.

10 *Maume*, MMR 2007, 620, 624.

11 *Maume*, MMR 2007, 620, 622 und 624; *Schmidl*, K&R 2006, 563, 564.

12 Daher unterliegen Fanseiten auch der Impressumspflicht gem. §§ 1 Abs. 1, 5 Abs. 1 TMG, LG Aschaffenburg, 19. 8. 2011 – 2 HK O 54/11, K&R 2011, 809; *Krieg*, K&R 2010, 73, 75.

13 LG München I, 25. 10. 2006 – 30 O 11973/05, K&R 2007, 283, 286.

14 LG München I, 25. 10. 2006 – 30 O 11973/05, K&R 2007, 283, 286; *Maume*, MMR 2007, 620, 621.

15 Ein solches Abonnement geschieht durch einen Klick auf Schaltflächen wie „Gefällt mir“ bei Facebook oder „Folgen“ bei Google+. In Folge sieht der Nutzer die auf den Fanseiten verfassten Beiträge der Betreiber in seinem Nachrichtenstrom, in dem alle Beiträge abonniert Profile und Fanseiten aufgeführt werden.

16 LG München I, 25. 10. 2006 – 30 O 11973/05, K&R 2007, 283, 286.

17 *Maume*, MMR 2007, 620, dort Fn. 9; *Busche*, in: MüKo BGB, 6. Aufl. 2012, § 145 Rn. 12 und 17.

18 *Feldmann/Heidrich*, CR 2006, 406, 410.

19 *Maume*, MMR 2007, 620, 621.

20 Z. B. tragen die Fanseitenbetreiber auf Facebook laut S. 1 der „Nutzungsbedingungen für Facebook-Seiten“ die Verantwortung dafür, dass die Inhalte der Fanseiten den „Gemeinschaftsstandards“ von Facebook, die im Wesentlichen gesetzlichen Vorgaben entsprechen, genügen, [http://fb.com/page\\_guidelines.php](http://fb.com/page_guidelines.php) i. V. <http://fb.com/communitystandards> (Stand: 20. 3. 2012).

21 Darüber hinaus dürften Verträge zwischen Nutzern und den Anbietern sozialer Netzwerke Schutzwirkung zugunsten aller anderen Nutzer (also auch der Fanseitenbetreiber) entfalten, da die Nutzungsbedingungen umfangreiche Schutzpflichten zugunsten anderer Nutzer vorsehen, Punkt 3 der Facebook-Nutzungsbedingungen, <http://fb.com/legal/terms> (Stand: 20. 3. 2012); vgl. *Gottwald*, in: MüKo BGB, 6. Aufl. 2012, § 328 Rn. 161 ff.

#### d) Hausrecht von ING-DiBa

Zusammenfassend steht den Betreibern der Fanseite der ING-DiBa ein sowohl auf vertraglicher wie auch besitzrechtlicher Grundlage basierendes Hausrecht zu. Im nächsten Schritt muss bestimmt werden, welchen Umfang dieses Hausrecht hat und welche Einschränkungen bei dessen Ausübung zu beachten sind.

### III. Umfang und Schranken des Hausrechts der Fanseiten-Betreiber

Das virtuelle Hausrecht ist nicht grenzenlos und wird zum einen durch den Inhalt der vertraglichen Vereinbarungen und zum anderen durch gesetzliche Regeln und Billigkeitsgedanken beschränkt.

#### 1. Vertragliche Regelungen

Das Hausrecht der Fanseiten-Betreiber entsteht sowohl in seiner sachenrechtlichen, wie auch der vertraglichen Ausprägung auf Grundlage der Nutzungsbedingungen des sozialen Netzwerks. Folglich bestimmen zunächst diese den Umfang und die Grenzen des Hausrechts. Dazu gehören bei Facebook z. B. die Vorgaben an die Nutzer, sich gesetzeskonform zu verhalten oder andere Nutzer z. B. nicht zu tyrannisieren noch einzuschüchtern oder zu schikanieren.<sup>22</sup> Dies berechtigt die Betreiber von Fanseiten, für die sie verantwortlich sind, alle Nutzerbeiträge dieser Art zu entfernen und Nutzer, die gegen diese Vorgaben verstoßen, zu blocken. Diese Regeln greifen jedoch nicht, wenn die Nutzer weder Beleidigungen oder ähnliche Rechtsverstöße begehen, sondern alleine durch den Umfang der Kommunikation die Fanseite „beherrschen“ oder die Inhalte für deren Betreiber schlicht unangenehm sind. In diesem Fall könnte das Verbot widersprüchlichen Verhaltens eine Ausübung des Hausrechts verbieten.

#### 2. Verbot widersprüchlichen Verhaltens

Das Verbot widersprüchlichen Verhaltens ist eine Ausprägung des § 242 BGB und schränkt als ein allgemeines Rechtsprinzip auch das Recht eines Inhabers der Sachherrschaft ein.<sup>23</sup> Voraussetzung für die Anwendung dieser Regel ist ein Vertrauenstatbestand, der bei dem Nutzer geschaffen wird.<sup>24</sup> Z. B. bedeutet das in der realen Welt, dass der Inhaber eines Ladengeschäfts jedem Kunden den Zutritt gewähren muss, der den Geschäftsablauf nicht stört.<sup>25</sup> Übertragen auf die Onlinewelt bedeutet dies, dass ein Diensteanbieter, der ein Onlineangebot der Öffentlichkeit zur Verfügung stellt, einzelne Nutzer nicht grundlos und willkürlich von dessen Nutzung ausschließen darf.<sup>26</sup> Keine Willkür liegt vor, wenn das Hausrecht auf Grundlage von wirksam einbezogenen Hausregeln ausgeübt wird.<sup>27</sup> Werden vom Anbieter jedoch keine Regeln gestellt, die das konkrete Verhalten verbieten, ergibt sich der Verhaltensrahmen aus dem Sinn und Zweck des Dienstes sowie aus der Selbstfestlegung einer Kommunikationskultur durch die Nutzer.<sup>28</sup> Das bedeutet im Ergebnis, dass ein Diensteanbieter, der keine Regeln setzt, insoweit die Ausgestaltung der Verhaltensnormen innerhalb seines Onlineangebotes den Nutzern überlässt und an sie gebunden ist. Einen besonderen Schutz erfährt dieser „regelfreie“ Spielraum durch die Kommunikationsgrundrechte, auf die sich die Nutzer berufen können. *Ladeur* zieht sogar Parallelen zur der „Wesentlichkeitstheorie“ des BVerfG,<sup>29</sup> die wesentliche staatliche Entscheidungen nur auf Grundlage parlamentarischer Gesetze erlaubt.<sup>30</sup>

### 3. Kommunikationsgrundrechte

Die Kommunikationsgrundrechte der Nutzer sind im Rahmen der so genannten mittelbaren Drittwirkung<sup>31</sup> auch innerhalb der Rechtsbeziehung zwischen dem Fanseiten-Betreiber und dem Nutzer zu beachten. Das heißt, dass unbestimmte Rechtsbegriffe mit Wertungsmöglichkeiten im Lichte der Grundrechte bestimmt werden müssen. Dazu gehört auch das Verbot widersprüchlichen Verhaltens im § 242 BGB.<sup>32</sup> Das bedeutet, dass ein Shitstorm dann nicht mit den Mitteln des Hausrechts eingeschränkt werden darf, wenn es sich dabei um eine Verletzung von Grundrechten handeln würde.

#### a) Schutzbereich und Eingriff in die Meinungs- und Versammlungsfreiheit

Als Grundrechte kommen im Rahmen eines Shitstorms die Kommunikationsgrundrechte der Meinungsfreiheit des Art. 5 Abs. 1 S. 1 GG und der Versammlungsfreiheit Art. 8 GG der Nutzer in Frage. Bei Beiträgen und Kommentaren der Nutzer handelt es sich um einen typischen Fall von Meinungsäußerungen. Dagegen ist es fraglich, ob Nutzer die auf einer Fanseite Meinungsfraktionen bilden, eine Versammlung im Sinne des GG darstellen. Voraussetzung wäre eine Zusammenkunft mehrerer Personen zum Zwecke einer gemeinsamen und nach außen hin erkennbaren Meinungsbetätigung.<sup>33</sup> Dass eine Versammlung auch virtuell in einem „Chatroom oder der Videokonferenz über Webcam“ stattfinden kann, wenn deren Voraussetzungen erfüllt sind, stellte bereits das AG Frankfurt fest.<sup>34</sup> In dem entschiedenen Fall ging es um einen Online-Protest, bei dem Nutzer per Software die Website der Lufthansa AG als Kritik gegen Beteiligung an Abschiebepflichten lahm legen wollten. Das Gericht fand, dass es in diesem Fall eine innere Verbindung zwecks „Meinungsbildung und Meinungsäußerung in Gruppenform“ fehlte. Die Teilnehmer würden durch die Betätigung der Software nur nebeneinander handeln und ihre Meinung nicht nach außen hin erkennbar gemeinsam vermitteln.<sup>35</sup> Das ist bei Shitstorms nicht der Fall. Auf der Fanseite des ING-DiBa-Falls bildeten sich z. B. Meinungsfraktionen heraus, die eine gemeinsame Überzeugung innerhalb von Beiträgen und Beitragskommentaren sichtbar gemeinsam und geschlossen vertraten und sich damit als eine Versammlung i. S. d. Art. 8 GG qualifizierten. Da auch ungeplante Spontanversammlungen unter den Versammlungsbegriff fallen,<sup>36</sup> ist es unschädlich, dass der Zusammenschluss ungeplant im Rahmen der Diskussionen erfolgte. Maßnahmen des Fanseiten-Betreibers, wie Löschung von Beiträgen, Sperrung der Nutzer oder Einschränkung der

22 Punkt 3 der Facebook-Nutzungsbedingungen, (o. Fn. 21) und Gemeinschaftsstandards (o. Fn. 20).

23 *Roth/Schubert*, in: MüKo BGB (Fn. 17), § 242 Rn. 56 bis 58.

24 *Maume*, MMR 2007, 620, 625.

25 LG Bonn, 16. 11. 1999 – 10 O 457/99, K&R 2000, 256.

26 LG Bonn, 16. 11. 1999 – 10 O 457/99, K&R 2000, 256; *Maume*, MMR 2007, 620, 624; *Schmidl*, K&R 2006, 563, 564.

27 Allerdings reicht es dafür nicht aus, auf allgemeine Benimmregeln für Onlineplattformen, oft als „Netiquette“ bezeichnet, zu verweisen, da diese keinen einheitlichen Standard darstellen, LG Bonn, 16. 11. 1999 – 10 O 457/99, K&R 2000, 256.

28 *Ladeur*, MMR 2011, 787, 790.

29 BVerfG, 20. 12. 1979 – 1 BvR 385/77, BVerfGE 53, 30, 60.

30 *Ladeur*, MMR 2011, 787, 791.

31 BVerfG, 15. 1. 1958 – 1 BvR 400/51, BVerfGE 7, 198 = NJW 1958, 257.

32 *Roth/Schubert*, in: MüKo BGB (Fn. 23).

33 *Depenheuer*, in: Maunz/Dürig, Grundgesetz-Kommentar, Loseblattsammlung, Stand: 2011, Art. 8 Rn. 46.

34 AG Frankfurt a. M., 1. 7. 2005 – 991 Ds 6100 Js 226314/01, K&R 2005, 472, 474.

35 AG Frankfurt a. M., 1. 7. 2005 – 991 Ds 6100 Js 226314/01, K&R 2005, 472, 474.

36 BVerfG 26. 10. 2004 – 1 BvR 1726/01, NJW 2005, 353; *Altenhain*, in: MüKo StGB, 2007, VersammlG § 26 Rn. 10.

Möglichkeit Beiträge zu verfassen, stellen daher Eingriffe in die Meinungs- und Versammlungsfreiheit dar, die gerechtfertigt sein müssten, um zulässig zu sein. Eine Rechtfertigung könnte sich aus der Störung des Betriebs der Fanseite und Rechtsverstößen der Teilnehmer ergeben.

*b) Rechtsverstöße als Rechtfertigung des Eingriffs in die Kommunikationsgrundrechte*

Die Einschränkung der Kommunikationsgrundrechte ist zulässig, wenn hierdurch Rechtsverstöße verhindert werden. Ein Vertrauen auf die Nutzung von Onlineangeboten für Rechtsverstöße kann nicht geschützt sein. Das ergibt sich bereits aus den §§ 1004 BGB, 10 TMG, die den Anbieter für Rechtsverletzungen der Nutzer verantwortlich machen.<sup>37</sup> In Frage kommen vor allem Maßnahmen zur Löschung und Unterbindung von Beleidigungs- oder Kundgabeldelikten der §§ 185 ff. BGB. Daneben könnten die Teilnehmer eines Shitstorms den Tatbestand einer Nötigung gem. § 240 StGB verwirklichen. So entschied das AG Frankfurt a. M., dass Nutzer, die aus Protest per Software den Betrieb der Website der Lufthansa störten, eine Nötigung begingen.<sup>38</sup> Die Gewalteinwirkung läge in der bewussten physischen Zwangseinwirkung auf das Leitungsnetz durch einen Zugriff auf den Server.<sup>39</sup> Bei einem Shitstorm umfasst der Wille der Teilnehmer jedoch die Meinungskundgebung auf regulärem Wege und nicht die Lahmlegung der betroffenen Onlinepräsenz. Dies wäre für die Teilnehmer gar kontraproduktiv, da damit auch deren Meinungsäußerungen nicht mehr aufrufbar wären. Daher begehen sie keine Nötigung. Allenfalls bei einem von einem Veranstalter kontrollierten Shitstorm könnte dieser als mittelbarer Täter einer Nötigung in Frage kommen.<sup>40</sup>

*c) Betriebsstörung als Rechtfertigung des Eingriffs in die Kommunikationsgrundrechte*

Um zu prüfen, wann Betriebsstörungen die Anwendung des Hausrechts rechtfertigen, können Grundsätze herangezogen werden, die für Protestaktionen innerhalb von Geschäftsräumen in „realer“ Welt entwickelt worden sind. Denn letztendlich ist eine Fanseite eines Unternehmens ein virtueller Geschäftsraum eines Unternehmens, der dessen Selbstdarstellung und der Kommunikation mit Kunden dient. In realer Welt müssen Inhaber von Geschäftsräumen Einschränkungen des Hausrechts hinnehmen, wenn sie sie einem Verkehr gegenüber öffnen, der einem öffentlichen Verkehr auf Marktplätzen und in Fußgängerzonen funktionell gleich kommt.<sup>41</sup> In solchen Fällen müssen die Betreiber die kommunikative Wirkung der von ihnen geschaffenen öffentlichen Räume hinnehmen. So müsste der Privateigentümer eines Bahnhofsvorplatzes sowie eines Parkplatzes dulden, dass diese für Demonstrationsveranstaltungen genutzt wurden.<sup>42</sup> Die Grenze der zulässigen Inanspruchnahme der Kommunikationsgrundrechte wird jedoch überschritten, wenn im konkreten Fall der Geschäftsbetrieb unverhältnismäßig gestört wird.<sup>43</sup> Das war der Fall, als Protestler Flugblätter auf dem Frankfurter Flughafen an Passagiere verteilen wollten, die in einem Flugzeug mit zur Abschiebung bestimmten Personen reisen sollten. Der BGH bestätigte das von der Flughafenbetreiberin ausgesprochene Hausverbot. Es begründete die Verhältnismäßigkeit dieser Maßnahme damit, dass eine konkrete Gefahr von Abflugverzögerungen gegeben war.<sup>44</sup> Nach diesem Maßstab stellt ein Shitstorm eine nicht hinnehmbare Betriebsstörung der Fanseite da, wenn die Kommunikation zwischen deren Betreiber und den regulären Interessenten aufgrund des Umfangs und Intensität

des Shitstorms nicht oder nur erschwert stattfinden kann. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn die Kapazitäten des Betreibers durch die Kontrolle des Shitstorms gebunden werden oder eigene Informationen sowie die der Kunden durch die Beiträge der Shitstormteilnehmer verdrängt werden. Zusammenfassend darf die Ausübung der Kommunikationsgrundrechte zwar mittelbar und passiv auf die Geschäftstätigkeit eines Unternehmens Einfluss nehmen, sie aber nicht unmittelbar und aktiv durch physischen, wirtschaftlichen oder ähnlichen Druck behindern.<sup>45</sup>

*d) Konkrete Maßnahmen zur Eindämmung eines Shitstorms*

Der Betreiber darf sich gegen solche Maßnahmen insbesondere dann wehren, wenn die Protestteilnehmer andere wirkungsvolle Möglichkeiten zur Kundgebung ihrer Meinung haben, also nicht die Meinung selbst unterdrückt wird, sondern nur die Form deren Ausdrucks eingeschränkt wird.<sup>46</sup> Zu den erlaubten Maßnahmen gehört die Entfernung aller Inhalte, die Straftatbestände erfüllen oder gegen die Verhaltensregeln des sozialen Netzwerks verstoßen. Ebenfalls ist es zulässig, die Verfasser dieser Beiträge zu blocken oder sie dem Anbieter des sozialen Netzwerks zu melden, um künftige Verstöße zu verhindern. Darüber hinaus genießen vorhandene Beiträge der Nutzer einen Bestandsschutz. Fanseiten sind chronologisch aufgebaut, so dass die vorhandenen Beiträge nach unten rutschen, sobald neue Beiträge erscheinen. Das heißt, dass bereits vorhandene Beiträge den Betrieb der Fanseite nicht mehr stören.<sup>47</sup> Ebenso ist es nicht zulässig, gegen deren Verfasser vorzugehen. Es ist jedoch zulässig, die Nutzerbeiträge für die Zukunft komplett zu unterbinden oder nur in einem gewissen Umfang zuzulassen. Da der Betreiber der Fanseite sie auch komplett löschen könnte, hat er a maiore ad minus das Recht, deren Nutzungsumfang einzuschränken.<sup>48</sup> Dies geschieht mit den Administrationsfunktionen einer Fanseite, die z. B. eine manuelle Freigabe der Beiträge durch den Betreiber vorsehen. Ein Problem könnte sich jedoch aus der mangelnden Vorhersehbarkeit der Maßnahmen ergeben.

*e) Transparenz der Maßnahmen*

Die Nutzer könnten sich darauf berufen, dass es unverhältnismäßig wäre, deren Vertrauen auf den Fortbestand der

37 LG München I, 25.10.2006 – 30 O 11973/05, K&R 2007, 283, 286; *Maume*, MMR 2007, 620, 625; *Schmidl*, K&R 2006, 563, 564.

38 AG Frankfurt a. M., 1.7.2005 – 991 Ds 6100 Js 226314/01, K&R 2005, 472, 475.

39 AG Frankfurt a. M., 1.7.2005 – 991 Ds 6100 Js 226314/01, K&R 2005, 472, 473; *Kraft/Meister*, K&R 2005, 458, 449.

40 In diesem Fall wäre der Veranstalter auf Grundlage des virtuellen Eigentums oder Besitzstörung sowie Verletzung eines Schutzgesetzes gem. § 823 Abs. 1 und 2 i.V.m. § 240 StGB schadensersatzpflichtig, *Kraft/Meister*, K&R 2005, 458, 462.

41 *Fischer-Lescano/Maurer*, NJW 2006, 1393, 1394.

42 OVG Lüneburg, 26.2.2004 – 11 LA 239/03, NVwZ-RR 2004, 575; VGH Kassel, 14.3.2003 – 6 TG 691/03, NVwZ 2003, 874, 875.

43 Ein pauschales Vorbringen eines störenden Verhaltens ist nicht ausreichend, LG Bonn, 16.11.1999 – 10 O 457/99, K&R 2000, 256.

44 BGH, 20.1.2006 – V ZR 134/05, NJW 2006, 1054, 1055.

45 *Fischer-Lescano/Maurer*, NJW 2006, 1393 verweisen in Fn. 40 auf ähnliche Praxis von US-Gerichten die Pufferzonen zu stark frequentierten Schaltern, Rolltreppen, etc. für zulässig erachten (ISKCON vs. Eaves, 601 F.2d 809 [5th Cir. 1979]; O'Brien vs. United States, 444 A 2d 946 [D.C.App. 1982]).

46 AG Frankfurt a. M., 1.7.2005 – 991 Ds 6100 Js 226314/01, K&R 2005, 472, 475; *Kraft/Meister*, K&R 2005, 458, 462.

47 Im Fall von Facebook enthalten die „Nutzungsbedingungen für Facebook-Seiten“ im Punkt I E. explizit den Hinweis, dass die Rechte der Nutzer nicht weiter als in Facebooks Nutzungsbedingungen eingeschränkt werden dürfen. Damit ist die Entfernung rechtlich zulässiger Kritik untersagt, (o. Fn. 20).

48 *Maume*, MMR 2007, 620, 625.

Kommunikationsmöglichkeiten auf der Fanseite ohne eine Warnung zu enttäuschen. Zudem dürfen Dauerschuldverhältnisse gem. § 314 Abs. 2 BGB nur nach Ablauf einer angemessenen Frist gekündigt werden. Allerdings war bereits bei der Prüfung des Hausrechts zweifelhaft, ob überhaupt ein Vertragsverhältnis zwischen dem Betreiber der Fanseite und dem Nutzer vorliegt.<sup>49</sup> Zudem wird der Nutzer nicht aus dem sozialen Netzwerk entfernt, kann die Inhalte der Fanseite weiter abonnieren, so dass er nicht gekündigt, sondern nur in der Möglichkeit, auf der Fanseite Beiträge zu verfassen, eingeschränkt wird. Ferner steht in den Nutzungsbedingungen in der Regel, dass alle Nutzer, also auch die Betreiber von Fanseiten, deren Aktivität im Netzwerk jederzeit beenden können.<sup>50</sup> Dennoch ist eine Vorwarnung wie in dem Fall der ING-DiBa zu empfehlen, wenn die Nutzerbeiträge nicht komplett verboten, sondern nur neue Beiträge gelöscht werden (Abbildung). In diesem Fall könnten sich die Nutzer nicht darauf berufen, dass sie zum Verfassen von Beiträgen auf der Fanseite zwar eingeladen, ihre Beiträge aber aufgrund von für sie nicht vorhersehbaren Umständen entfernt werden. Zudem werden die Nutzer so nicht noch weiter erzürnt.



**Abbildung:** ING-DiBa legte auf der Fanseite eine Unterrubrik „Zur aktuellen Diskussion“ an, in der die Bank erklärte, warum neue Beiträge zum Thema gelöscht werden.

#### f) Zulässige Einschränkung der Kommunikationsfreiheiten im Fall der ING-DiBa

Im Fall der ING-DiBa handelte die Bank richtig, indem sie aus vorhandenen Nutzerbeiträgen nur die beleidigenden Aussagen entfernte. Erst als der Diskurs weiterhin die bestimmungsgemäße Nutzung der Seite einschränkte, kündigte die Bank die Löschung neuer Beiträge, erlaubte aber

weitere Diskussion in den bereits vorhandenen Beiträgen. So konnte die Diskussion weiterhin stattfinden, behinderte jedoch nicht mehr den Seitenbetrieb.

#### g) Einschränkungen durch Facebook

Facebook selbst trug ebenfalls zur Minderung der Gefahr von Shitstorms auf Facebook-Fanseiten bei. Der Anbieter änderte selbst die Gestaltung der Fanseiten dahin, dass die Beiträge der Nutzer in einem Kasten zusammengefasst werden und nur ein kurzer Auszug der ersten Worte sichtbar ist. Damit bewies Facebook die von dem Amerikaner *Lessig* aufgestellte Zukunftsvision „Code is law“. Sie besagt, dass Recht nur dann zur Durchsetzung von Ansprüchen und Lösung von Problemen notwendig ist, wenn dies nicht mit technischen Mitteln erreicht werden kann.<sup>51</sup>

### IV. Ergebnis

Shitstorms sind mit Sit-Ins und Spontanprotesten in der realen Welt vergleichbar und können unter Zuhilfenahme der hierfür entwickelten Grundsätze im Rahmen der Ausübung des Hausrechts gelöst werden. Dabei dürfen die Betreiber von Fanseiten nicht willkürlich handeln und müssen auch in sozialen Netzwerken den Vertrauensschutz der Nutzer beachten. Wenn sie den Nutzern erlauben auf deren Fanseiten Beiträge zu hinterlassen, müssen sie auch kritische sowie unangenehme Äußerungen hinnehmen und dürfen diese nicht einfach löschen. Erst wenn die Ausübung der Meinungs- und Versammlungsfreiheit der Nutzer den Betrieb der Fanseite behindert, dürfen sie verhältnismäßige Maßnahmen für die Zukunft ergreifen. Dabei ist ein Vorgehen wie im Fall des Musterbeispiels der Bank ING-DiBa zu empfehlen. Die Bank kündigte die Einschränkung der Kommunikationsmöglichkeiten an, begründete sie mit Rechtsverstößen und Einschränkungen für die eigenen Kunden und wies auf die noch vorhandene Möglichkeit des Meinungsaustausches in den Kommentaren zu vorhandenen Beiträgen hin.

49 O. II. 2. b.

50 Punkt 14 der Facebook-Nutzungsbedingungen (o. Fn. 22).

51 *Lessig*, „Code: And Other Laws of Cyberspace, Version 2.0“, Basic Books 2006, 1 ff., <http://codev2.cc/> (Stand: 20. 3. 2012).

RA Dr. Sebastian Meyer, LL.M., Bielefeld\*

## Facebook: Freundfinder und AGB rechtswidrig

Zugleich Kommentar zu LG Berlin, Urt. v. 8. 3. 2012 – 16 O 551/10, K&R 2012, 300 ff.

### I. Hintergrund

Das soziale Netzwerk Facebook erfreut sich weiterhin großer Beliebtheit, gerät aber wegen seines Umgangs mit den Daten seiner Mitglieder immer stärker in die Kritik. Mittlerweile sind über 800 Mio. Nutzer bei Facebook

registriert, davon 22 Mio. in Deutschland.<sup>1</sup> Je mehr Mitglieder in einem sozialen Netzwerk aktiv sind, desto inte-

\* Der Autor ist Rechtsanwalt in der Sozietät BRANDI Rechtsanwälte. Mehr über den Autor erfahren Sie auf S. VIII.

1 *Solmecke/Dam*, MMR 2012, 71; vgl. auch [http://allfacebook.de/zahlen\\_fakten/infografik-facebook-2012-nutzerzahlen-fakten](http://allfacebook.de/zahlen_fakten/infografik-facebook-2012-nutzerzahlen-fakten).