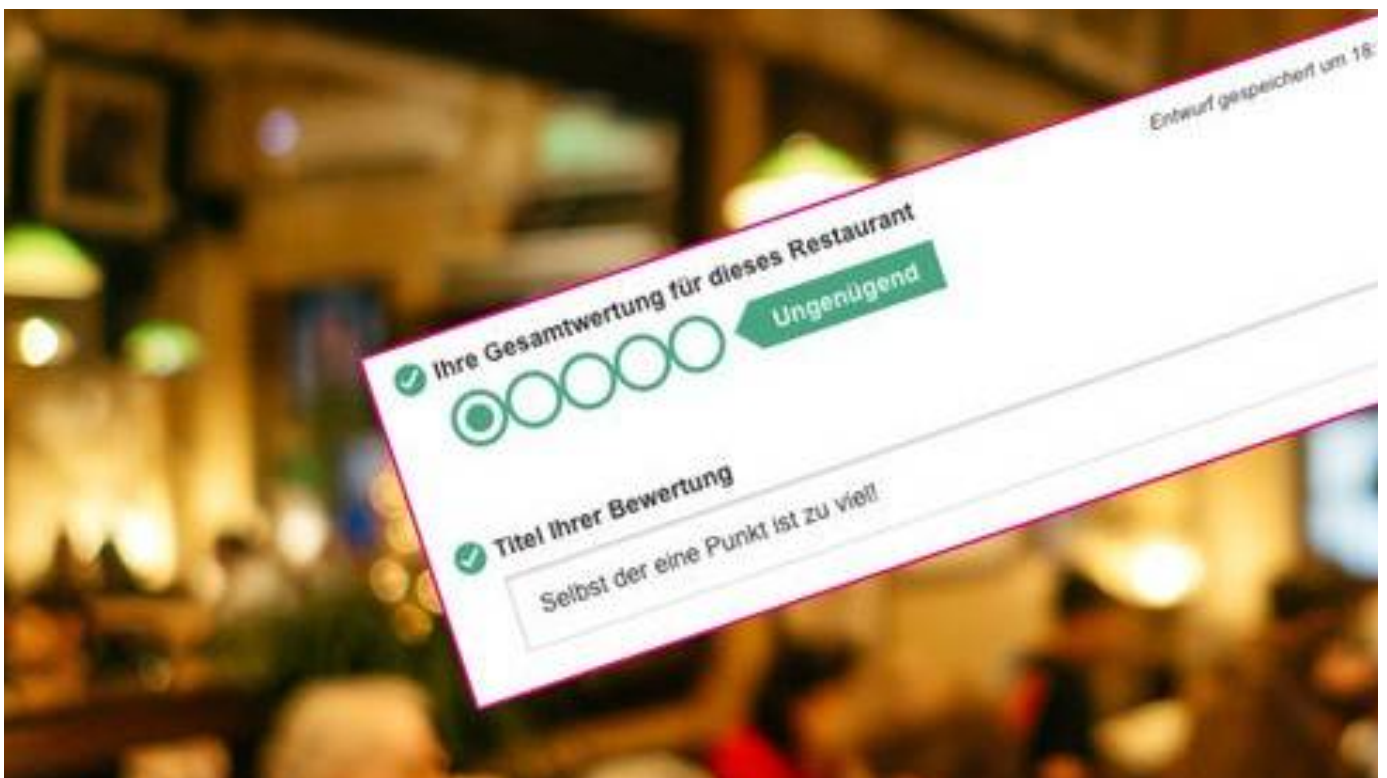


FALLBEISPIEL

Wie Gäste Restaurants mit schlechten Tripadvisor-Bewertungen erpressen

von Fabio Vonarburg — watson.ch • 9.2.2018 um 11:49 Uhr



©

«Mach mir einen besseren Preis oder ich mache dein Lokal auf Tripadvisor fertig!» Wenn Gäste Restaurantbesitzer drohen. Ein Fallbeispiel.

«Wir sind immer noch hungrig», reklamierte die 30-köpfige Gruppe, als sie im Luzerner Restaurant die Rechnung für ihren Fondueplausch präsentiert



Menu

die Szene im Dezember abgespielt, wie zwei Personen unabhängig voneinander berichten.



Die Geschäftsführerin des Hotels und Restaurants Schlüssel liess sich nicht darauf ein und kassierte prompt die Quittung im Netz. Kurz darauf waren eine Vielzahl schlechte Bewertungen über das Restaurant zu lesen. Auf Tripadvisor und auf Google. Die Kritiken haben zwei Dinge gemeinsam: Sie geben nur einen von fünf möglichen Sternen und fluchen auf übelste Weise über das Restaurant, dessen Service und Essen. Teils gespickt mit Rechtschreibfehlern. Unter anderem ist zu lesen:

«Eine Schande für die Schweiz!»

«Da hatten doch meine Socken mehr Würze.»

«Furchtbares Restaurant! Service unter alles Sau!»

«Ja...was gibt es zu sagen... wenn ich weniger als 1 Stern bewerten könnte würde ich das tun.»

Die schlechten Bewertungen einer ganzen Gruppe zieht die Bewertung des Restaurants runter, das ansonsten von den meisten Gästen als positiv bewertet wird. Zur Einordnung: 47 Prozent der Gäste bewerten das Restaurant auf Tripadvisor als «Ausgezeichnet», 37 Prozent als «Sehr Gut».



1 2



Bewertet am 4. Dezember 2017 über Mobile-Apps

Nie wieder!!!!!!

So einen gestreckten Fondue habe ich echt noch nirgends gegessen, der schmeckte doch nur nach Alkohol und Meizena. Da hatten doch meine Socken mehr Würze. Der Service, da habe ich echt keine worte mehr dafür. Es kann ja mal sein das man die Suppe versalzt aber der Service muss passen, doch der war wirklich unter aller Sau. Da waren doch so viele Leute aus dem Ausland dabei und sollten etwas Typisch Schweizerisches bekommen und was ist passiert. Sch....s Fondue und Sch....s Bedienung. Danke, schön habt Ihr die Schweiz präsentiert. Dann noch die Chefin die meinte Sie sei voll im recht. Also Leute, wenn Ihr so richtig abgezockt werden möchtet, geht nicht ins Casino sondern in das Restaurant. Da werdet Ihr so richtig Abgeluchst.

[Weniger anzeigen](#)

Stellen Sie [eine Frage zu Schlüssel](#)

2 Danke

Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines TripAdvisor-Mitgliedes und nicht die von TripAdvisor LLC.

Eine der Bewertungen im Original

© tripadvisor/screenshot

Es sei das erste Mal, dass Gäste mit schlechten Bewertungen gedroht hätten, sagt Marija Bucher, die Geschäftsführerin und Miteigentümerin des Hotels Schlüssel. Von Kollegen hat sie aber bereits von ähnlichen Erlebnissen gehört und sagt resigniert: «Man muss damit rechnen.» Sich alles gefallen lassen, will Bucher dann aber doch nicht. Sie reagierte, kommentierte ihrerseits auf Tripadvisor.

Darin schreibt sie, dass es ihr ihre Berufsehre und persönlicher Anstand verbieten würde, das Verhalten der Gäste in aller Öffentlichkeit zu kommentieren. Eins müsse sie aber mitteilen, zur Ruf-Rettung des Restaurants mit der 472-jährigen Geschichte: «Nachdem Sie mir vor Ort gedroht haben, ich müsste Ihnen im Preis entgegenkommen, sonst hagelt es schlechte Kommentare im Internet, und nachdem ich nicht klein begeben wollte, **scheuen Sie offensichtlich keinen Aufwand, diesem altherwürdigen Haus ohne jegliche Gründe zu schaden.**»

CastroSwiss sind ganz vereinzelt solche Erpressungsfälle bekannt. «Die



Menu

prüfen und gegebenenfalls zeitnah zu reagieren. «Bei strafrechtlich relevanten Sachverhalten raten wir, einen Strafantrag zu stellen oder Klage einzureichen.»

Anwalt rät nachzugeben

Dabei gibt es gleich mehrere mögliche Anklagepunkte: Erpressung oder Nötigung für die ausgesprochene Drohung im Lokal. Und sobald die Drohung wahr gemacht und negative Kommentare publiziert wurden, kann der Wirt gegen die Gäste auch wegen unlauterem Wettbewerb oder Persönlichkeitsverletzung vorgehen.

«Für eine Klage muss man aber wissen, wie die Gäste heissen», sagt Anwalt Martin Steiger, der sich auf Recht im digitalen Raum spezialisiert hat. Zudem könnte der Wirt Schwierigkeiten haben, den Vorfall zu beweisen. Ohne Geständnis oder glaubwürdige Zeugen steht Aussage gegen Aussage. «Man sollte erpresserische Gäste aber sofort darauf hinweisen, dass man ihr Vorgehen für rechtswidrig hält», ergänzt der Anwalt, der immer wieder in ähnlichen Fällen berät. Seine Mandanten sind nicht nur Wirte, sondern auch Ärzte und Unternehmer.

Im Einzelfall rät Martin Steiger auf rechtliche Schritte zu verzichten und den geforderten Preisnachlass zu gewähren. Lieber einmal die Faust im Hosensack zu machen, als sich auf einen langwierigen und teuren Rechtsstreit einlassen. Ein pragmatischer Entscheid, erläutert er. «Bewertungen kriegt man nur mit Aufwand wieder aus dem Netz und sie schaden einem Restaurant mehr als die verlorenen Einnahmen.»

Wichtig sei aber, einen solchen Pakt mit dem Teufel schriftlich zu besiegeln. «Gästen, die erpressen, kann man nicht vertrauen», sagt Steiger. «Mit Ausweiskopien und einem schriftlichen Vertrag ist man auf der sicheren Seite.»

So könnte der Wortlaut einer solchen Abmachung lauten:

«Die unterzeichneten Gäste und das Lokal legen bestehende Meinungsverschiedenheiten wie folgt bei: Das Lokal offeriert die bezogenen Leistungen zum Preis von pauschal [...] Franken. Die Gäste verpflichten sich, dauerhaft keine Bewertungen über das lokal zu verbreiten oder verbreiten zu lassen. Beide Parteien verpflichten sich zu absoluter Geheimhaltung. Für jede



Menu

Hotels Schlüssels zu keinem Zeitpunkt eine Option. Auch rechtliche Mittel kamen für sie nie in Frage. Als Juristin wisse sie, wie schwierig der Beweis und wie langwierig und anstrengend ein solches Rechtsverfahren sein könne.

Lieber nahm Bucher die schlechten Kritiken in Kauf und versuchte sie danach wieder von den Plattformen zu kriegen. Dazu stellte sie bei Tripadvisor und Google entsprechende Anträge. Bei Google hat dies bislang nicht geklappt, auf Tripadvisor sind die Bewertungen mittlerweile verschwunden - aber erst nach der Medienanfrage von Watson.

«Die Androhung von Erpressung oder das Aussprechen von Drohungen von Gästen gegenüber Unternehmern nehmen wir sehr ernst», sagt Tripadvisor-Sprecherin Susanne Nguyen. Im Falle einer Drohung, rät sie den Restaurantbetrieben, sich sofort bei ihnen zu melden - noch bevor ein Kommentar verfasst und im Netz ist. Die Erfahrung habe aber gezeigt: «In den meisten Fällen bleibt es bei einer leeren Drohung.»

Gemäss Nguyen arbeiten bei Tripadvisor 300 Experten, die Bewertungen untersuchen, die entweder vom System oder der Community als verdächtig gemeldet werden.

Verwandtes Thema:

[Tripadvisor](#)

War dieser Artikel lesenswert?



2 KOMMENTARE

Lesen Sie ausserdem

GASTKOMMENTAR

Wir essen zu viel Fleisch - aber kein Fleisch ist auch keine Lösung

JAHRESZBILANZ

Atdorf-Aus schmälert Gewinn des EnergieDienst – 2018 stehen neue Projekte an

6.2.2018 um 04:00 Uhr



AARAU

Das Naturama erfindet sich neu: «Man muss den Leuten mehr bieten»

10.2.2018 um 04:30 Uhr



Menu

Meistgesehen

**Ein Viergang-Menü ohne Zucker: Das geht
- und zwar so**

Postauto-Skandal weitet sich aus

Fasnachtsumzug Olten 2018

ALLE VIDEOS

[Kontakt](#)
[Impressum](#)

[E-Paper](#)
[Newsletter](#)
[Abonnement](#)

[Inserieren](#)
[az Bonus](#)

[AGB](#)
[Hilfe](#)



[Menu](#)

[Immobilien](#)

[Jobs](#)

[Events](#)

[Vereine](#)

ANGEBOTE EINBLENDEN

© Copyright 2010 – 2018, az Aargauer Zeitung