

# Rechtliche Maßnahmen in der Krisenkommunikation von Unternehmen

von Karl Hamacher (JONAS Rechtsanwaltsgesellschaft)

Was ist ein Skandal? Wie funktioniert Skandalisierung? Wie reagiert man am besten darauf? Sind die geeigneten Mittel einer Reaktion eher kommunikativ oder sind es rechtliche Mittel? Welche rechtlichen Mittel stehen überhaupt zur Verfügung?

Geeignete Maßnahmen in einer Krisenkommunikation zu treffen, ist eine schwierige und komplexe Aufgabe. Patentrezepte gibt es aus Sicht des Verfassers kaum, da jede Kommunikationskrise andere Ursachen hat, auf die maßgeschneiderte Antworten gegeben werden müssen. Ausgangspunkt jeder Betrachtung und jeder zu findenden Antwort sind aus Sicht des Verfassers insbesondere die vorstehenden Fragen, deren Beantwortung einen ersten Überblick über die Aufgabenstellung und die Handlungsalternativen geben soll.

## Skandal und Skandalisierung, Ursache und Ablauf von Krisen

Ursache der meisten Kommunikationskrisen in Unternehmen ist zumeist ein Skandal oder ein vermeintlicher Skandal. Die Internet-Enzyklopädie „Wikipedia“ bezeichnet einen Skandal als ein „Aufsehen erregendes Ärgernis und die damit zusammenhängenden Ereignisse und Verhaltensweisen“. In der Unternehmenswirklichkeit ist ein zu einer Krisenkommunikation geeigneter Skandal in der Regel nur dann gegeben, wenn in einem Leitmedium der deutschen Presse nachhaltig – durch ein Fehlverhalten ausgelöst – Missstände über ein Unternehmen veröffentlicht werden, welche geeignet sind, ein negatives Bild von dem Unternehmen zu erzeugen und diese Veröffentlichungen von weiteren Leitmedien aufgegriffen werden. Hinzukommen muss außerdem, dass die über das Unternehmen veröffentlichte Meinung kurzfristig auch zur öffentlichen Meinung wird, mit der Folge einer flächendeckenden Verfestigung eines durch die Missstände ausgelösten negativen Gesamtbildes. Gründe für

einen Skandal bzw. für skandalauslösende Sachverhalte sind mannigfaltig. Es kommen Straftaten, Verstöße gegen sonstige Gesetze, Umweltbeeinträchtigungen, Qualitätsmängel, aber auch Verstöße gegen die political correctness in Betracht.

Ein echter „Skandal“ bedarf zudem einer gewissen Verfestigung und Dauer in der Berichterstattung, die sich in zumindest drei Phasen unterteilt: Zunächst erfolgt die Schlagzeilen- und Skandalisierungsphase, dann eine Aufschwung- und Etablierungsphase, in der sich ein Skandal verfestigt und in der Regel weitere Missstände aufgezeigt werden. Der Skandal endet mit einer Abschwungphase, in der zum einen häufig Ergebnisse einer vom dem betroffenen Unternehmen veranlassten Aufklärung veröffentlicht werden und zum anderen der Skandal oder vermeintliche Skandal in eine Phase geraten ist, die man als „Kann keiner mehr hören“-Phase bezeichnen kann. In dieser Phase erlebt man häufig das Phänomen, dass die Öffentlichkeit das Interesse an weiteren Anschuldigungen gegen das Unternehmen verliert, ja sogar Mitleid und Verständnis für das betroffene Unternehmen entwickelt, wenn die Berichterstattung zu einseitig wird. Der „Skandal“ ist dann „zu Ende“.

Die Ursachen für eine journalistische Skandalberichterstattung können vielfältig sein. Der klassische Fall ist der, dass ein Journalist einen Missstand aufspürt, diesen aufwendig recherchiert und dann der Öffentlichkeit vorstellt. Allerdings gibt es auch zahlreiche andere Ursachen für eine Skandalberichterstattung. Häufig werden Krisen durch unzufriedene, insbesondere ehemalige Mitarbeiter und Geschäftspartner ausgelöst. Zum Teil stehen deren persönliche Interessen damit in Verbindung (Abfindungen etc.). Daneben stehen weitere übergeordnete Interessen hinter skandalträchtigen Themen, wie z.B. die gezielte Rufschädigung durch Wettbewerber bzw. die Vorbereitung oder Verhinderung von Unternehmensübernahmen und dergleichen.



Karl Hamacher ist seit 2007 geschäftsführender Rechtsanwalt der JONAS Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, Köln. Er verfügt über langjährige Erfahrungen in den Bereichen Marken- und Wettbewerbsrecht, Presse-, Medien- und Urheberrecht. Hamacher verfügt zudem über langjährige Erfahrungen im Bereich der rechtlichen

Begleitung von Unternehmenskommunikationskrisen. Karl Hamacher ist Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz.

## Wie reagiert man am besten darauf? Sind die geeigneten Mittel einer Reaktion eher kommunikativ oder sind es rechtliche Mittel?

Genauso wie die Ursachen einer Krise verschiedene Hintergründe haben kann, so müssen auch die Maßnahmen, mit denen man auf die jeweilige Konstellation reagiert, unterschiedlich sein. Will man vermeiden, dass aus einem veröffentlichten Missstand ein Skandal und im Weiteren eine Krise wird, muss ein Unternehmen im Idealfall den „ersten Aufschlag“ der Medien zu seinen Gunsten parieren können. Das setzt allerdings voraus, dass es dem Unternehmen gelingt, den von der Presse veröffentlichten Sachverhalt zur Überzeugung weiterer wichtiger Medien als unwahr eingestuft zu bekommen (z.B. durch eine schnelle gerichtliche einstweilige Verfügung) oder doch zumindest erreicht, dass die Schlüsse, die das veröffentlichende Erstmedium aus dem Sachverhalt zieht, bezweifelt werden. Kepplinger spricht in diesem Zusammenhang von der Schaffung eines „Publizistischen Konfliktes“ (vgl. z.B. Hans Mathias Kepplinger, Die Mechanismen der Skandalisierung, Olzog Verlag 2012). Allerdings lehrt die Erfahrung im Umgang mit Unternehmenskommunikationskrisen, dass diese Alternativen meist nicht zur Verfügung stehen werden. Denn häufig treffen die veröffentlichten Tatsachen zu oder lassen sich – wenn der „erste Aufschlag“ der Presse mehr oder minder überraschend kommt – nicht rechtzeitig genug als wahr oder unwahr überprüfen. Die Folge ist, dass die einmal losgetretene Lawine sich später – selbst bei erfolgreicher Überprüfung als unwahr – kaum noch aufhalten lässt.

Den für einen Juristen in der Theorie existierenden Idealfall, eine Krisenkommunikation eines Unternehmens durch eine einzige ►►

gerichtliche Eilmaßnahme verhindern zu können, gibt es in der Praxis folglich so gut wie nie. Das Wort „Krisenkommunikation“ enthält nach Auffassung des Autors vielmehr die wichtige, dem Wort bereits immanente Erkenntnis, dass eine Kommunikationskrise in aller erster Linie mit kommunikativen Maßnahmen, die von rechtlichen Maßnahmen begleitet werden sollten, angegangen werden muss. Rechtliche Maßnahmen kommen – und können auch nur – dann in Betracht, wenn unwahre Tatsachenbehauptungen, unzulässige Meinungsäußerungen (in der Regel Schmähkritik), Verletzungen der Grundsätze der Verdachtsberichterstattung oder Eingriffe in das allgemeine Persönlichkeitsrecht von Betroffenen in Rede stehen, d.h. wenn „unfair“ gespielt wird. In den Fällen unwahrer Berichterstattung sollte und muss in aller Regel juristisch vorgegangen werden. Die Gefahr, dass unwahre Darstellungen, die nicht angegriffen werden, als unbestritten und als wahr eingestuft werden, ist ansonsten groß. Auch hilft die Autorität eines Gerichtes in den meisten Fällen, schwerwiegende unwahre Behauptungen nachhaltig aus der Welt zu räumen, insbesondere auch gegenüber sogenannten „Weiterverbreitern“. Immer vorausgesetzt, dass der Umstand einer gerichtlichen Entscheidung eine ausreichende Öffentlichkeit findet (in weiteren Medien, in Pressemitteilungen aber auch im Bereich der „Sozialen Medien“).

### Welche rechtlichen Mittel stehen überhaupt zur Verfügung?

An juristischen Maßnahmen gegen unerwünschte Presseveröffentlichungen stehen regelmäßig folgende Maßnahmen zur Verfügung:

- Presserechtliches Informationsschreiben
- Vorbeugende einstweilige (Unterlassungs-)Verfügung
- Presserechtliche Abmahnung
- Einstweilige (Unterlassungs-)Verfügung nach Veröffentlichung
- Gegendarstellung
- Widerruf- und Schadenersatzansprüche

### Presserechtliches Informationsschreiben

Das presserechtliche Informationsschreiben ist ein außergerichtliches, vorbeugendes Mittel, sich gegen eine in etwa zu erwartende, jedoch in den Einzelheiten noch nicht exakt feststehende rechtswidrige Berichterstattung zur Wehr zu setzen. In der Regel wird es den Redaktionen zugesandt, von denen man eine fehlerhafte Berichterstattung oder das Aufgreifen einer solchen erwartet. Ein solches Schreiben appelliert an die Folgen rechtswidriger Veröffentlichungen in der Erwartung, dass sich die Redaktionen daran halten und ihre Veröffentli-

chungen unterlassen, zumindest in Frage stellen oder inhaltlich abschwächen. Der Nachteil eines presserechtlichen Informationsschreiben liegt allerdings darin, dass durch ein solches präventives Schreiben ein Sachverhalt, von dem unklar ist, ob und wie überhaupt über diesen berichtet wird, flächendeckend bekannt gemacht wird. Die Wirkung eines solchen Schreibens muss daher im Einzelfall abgewogen werden. Es kommt außerdem nur dann in Betracht, wenn ein Sachverhalt, der vermutlich zum Nachteil des Unternehmens veröffentlicht werden soll, sich aus Sicht des Unternehmens vollständig zu seinen Gunsten als unwahr hat aufklären lassen.

### Vorbeugende einstweilige (Unterlassungs-)Verfügung

Das presserechtliche Informationsschreiben ersetzt in dem Frühstadium, in dem nur gerüchteweise bekannt ist, was veröffentlicht werden soll, in der Regel sämtliche gerichtlichen Maßnahmen. Ein vorbeugender gerichtlicher Rechtsschutz in Form einer vorbeugenden Unterlassungsverfügung scheidet in der Praxis jedenfalls regelmäßig daran, dass die Inhalte einer Presseveröffentlichung unbekannt oder zumindest unklar sind. Einem Gericht gegenüber kann deshalb keine zu befürchtende rechtswidrige Veröffentlichung in ausreichender Form glaubhaft gemacht werden, so dass es regelmäßig an der erforderlichen Begehungsgefahr fehlt. Vorbeugender gerichtlicher Rechtsschutz spielt daher in der Krisenkommunikation nur selten eine Rolle.

### Presserechtliche Abmahnung

Eine Abmahnung setzt die Kenntnis einer bestimmten Veröffentlichung voraus und fällt daher unter die außergerichtlichen Instrumentarien nach Veröffentlichung. Mit der Abmahnung wird die Presse aufgefordert, bestimmte unwahre Tatsachen nicht weiter aufzustellen und zu verbreiten oder überzogene, schmähende Kritik zu unterlassen. Eine Abmahnung geht mit der Aufforderung einher, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben. Im Falle einer fruchtlosen Abmahnung verbleibt dem Abmahnenden immerhin der Vorteil, dass spätere gerichtliche Maßnahmen von der Presse nicht mehr mit günstiger Kostenfolge anerkannt werden können. Bei manchen Gerichten ist die vorherige Abmahnung sogar zwingende Voraussetzung für die spätere gerichtliche Geltendmachung (so z.B. Landgericht Hamburg).

### Einstweilige Verfügung

Die einstweilige Verfügung ist die zentrale gerichtliche Eilmaßnahme nach Veröffentlichung. Sie dient der Verhinderung der

weiteren Behauptung und Verbreitung unwahrer Tatsachen oder überzogener und schmäsender Kritik. Sie wird von den angerufenen Gerichten regelmäßig ohne Anhörung des Gegners, d.h. einseitig erlassen, bei einigen Gerichten allerdings nur nach vorheriger Abmahnung. Um wirksam zu werden, bedarf eine einstweilige Verfügung der Zustellung an den Antragsgegner. In der Regel erfolgt die Zustellung durch den Gerichtsvollzieher. Durch die Abhängigkeit von dem erlassenden Gericht und vom Gerichtsvollzieher kann das Prozedere durchaus mehrere Stunden und häufig auch Tage in Anspruch nehmen.

### Gegendarstellungsanspruch

Mit dem Gegendarstellungsanspruch kann der Betroffene aus seiner Sicht Tatsachen (nicht Meinungen) richtig stellen. Die Geltendmachung des Anspruches setzt ein Aufforderungsschreiben sowie – bei Weigerung der Redaktion – eine spätere einstweilige Verfügung voraus. Das Gericht überprüft die gegengestellten Tatsachen nicht auf den Wahrheitsgehalt. Letzteres sowie der weitere Umstand, dass Redaktionen abgedruckte Gegendarstellungen häufig mit dem Hinweis darauf versehen, dass sie zum Abdruck unabhängig davon verpflichtet sind, ob die Gegendarstellung der Wahrheit entspricht (sog. Redaktionschwanz), mindert sehr häufig die Außenwirkung einer Gegendarstellung. Hinzu kommt, dass eine Gegendarstellung nur dann einer breiteren Leserschaft auffällt, wenn diese an prominenter Stelle im Medium platziert ist. Eine Gegendarstellung hat außerdem den Nachteil, dass der Betroffene nochmals die ursprüngliche Äußerung wiederholen muss.

### Widerrufs- und Schadenersatzansprüche

Der Betroffene kann schließlich Widerrufs- und Schadenersatzansprüche geltend machen. Diese Ansprüche können allerdings nicht in gerichtlichen Eilverfahren geltend gemacht werden, sondern nur in zeitraubenden Hauptsacheverfahren. Beide Ansprüche spielen daher in der kurzfristigen Bewältigung einer Krisenkommunikation keine Rolle. Immerhin kann der Schadenersatzanspruch mittelbar einen Einfluss auf die Veröffentlichungsfreude der Presse haben, wenn Äußerung im Einzelfall zu nachweisbaren großen Schäden führen können und der Sachverhalt Risiken birgt.

► Karl Hamacher hält einen Vortrag zum Thema „Rechtliche Begleitung und rechtliche Maßnahmen in der Krisenkommunikation“ im Rahmen der K2-Tagung Krisenkommunikation am 18. Oktober in Frankfurt.