

Community- und Bewertungsrichtlinien

As of 15.05.2026

Notice about this PDF export

This PDF is solely for documenting the respective legal text. It must not be used to contact Eatano or persons named in the imprint outside a concrete legal matter, or to misuse data. For support and general enquiries, please use only the official contact channels on the website.

Community- und Bewertungsrichtlinien

Englischer Name: Community and Review Guidelines

Empfohlener Slug: /community-richtlinien

Stand: 15. Mai 2026

1. Zweck und Verhältnis zu den AGB

Diese Community- und Bewertungsrichtlinien ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Eatano („AGB“) für öffentliche Profile, Bewertungen, Kommentare, Bilder, Meldungen und sonstige Community-Inhalte. Sie konkretisieren insbesondere die Regeln zu Nutzerinhalten, Moderation, Meldungen und Bewertungsintegrität.

Bei Widersprüchen gehen diese Richtlinien für Community- und Bewertungsfunktionen den allgemeinen AGB vor. Die AGB bleiben im Übrigen anwendbar.

2. Grundsatz: ehrlich, fair und hilfreich

Eatano soll Nutzern helfen, bessere Restaurantentscheidungen zu treffen. Bewertungen, Bilder und Kommentare sollen daher ehrlich, nachvollziehbar, hilfreich und fair sein. Kritik ist ausdrücklich erlaubt, solange sie sachlich bleibt und auf echten Erfahrungen beruht.

Bewertungen sollen nicht dazu dienen, Restaurants zu erpressen, Konkurrenten zu schaden, Nutzer zu täuschen, Vorteile zu erschleichen oder persönliche Konflikte öffentlich auszutragen.

3. Zulässige Bewertungen

Eine Bewertung ist grundsätzlich zulässig, wenn sie auf einer echten eigenen Erfahrung beruht und die subjektive Meinung oder zutreffende Tatsachen sachlich wiedergibt.

Zulässig sind insbesondere:

- eigene Erfahrungen mit Essen, Service, Lieferung, Abholung, Ambiente oder Preis-Leistungs-Verhältnis,
- sachliche Kritik, auch wenn sie deutlich negativ ist,
- positive Empfehlungen, wenn sie ehrlich und nicht manipuliert sind,
- Bilder eigener Bestellungen oder Restaurantbesuche, sofern keine Rechte Dritter verletzt werden,
- Hinweise auf konkrete Probleme wie falsche Bestellung, lange Wartezeit, unfreundlicher Service oder Qualitätsmängel, sofern sie wahrheitsgemäß geschildert werden.

4. Unzulässige Bewertungen und Inhalte

Nicht erlaubt sind insbesondere:

- Fake-Bewertungen oder Bewertungen ohne echte eigene Erfahrung,
- gekaufte, bezahlte oder durch Vorteile beeinflusste Bewertungen ohne transparente Kennzeichnung,
- Bewertungen durch Betreiber, Mitarbeiter, Angehörige, Agenturen oder wirtschaftlich verbundene Personen ohne Offenlegung,
- bewusst falsche Tatsachenbehauptungen,
- Beleidigungen, Schmähkritik, Drohungen, Hassrede oder diskriminierende Inhalte,
- Veröffentlichung personenbezogener Daten Dritter, etwa Telefonnummern, Adressen, private Nachrichten oder Mitarbeiterdaten ohne Rechtsgrundlage,
- Inhalte mit Gewalt, Pornografie, Extremismus, illegalen Waren oder sonstigen rechtswidrigen Darstellungen,
- Spam, Werbung, Affiliate-Links, Eigenwerbung oder Off-Topic-Inhalte,
- Manipulation durch Mehrfachkonten, Bewertungsgruppen, automatisierte Systeme oder koordinierte Kampagnen,
- Bilder, Texte oder Logos, für die keine ausreichenden Rechte bestehen.

5. Bilder und Medien

Nutzer dürfen nur Bilder und Medien hochladen, die sie selbst erstellt haben oder für deren Nutzung sie die erforderlichen Rechte besitzen. Bilder sollen den tatsächlichen Restaurantbesuch, die Bestellung, das Gericht oder den relevanten Kontext zeigen.

Nicht zulässig sind insbesondere fremde Bilder aus dem Internet, irreführende Bilder, stark manipulierte Darstellungen, beleidigende Motive, private Aufnahmen Dritter ohne Einwilligung oder Bilder mit sensiblen personenbezogenen Daten.

Eatano kann Bilder komprimieren, zuschneiden, technisch anpassen oder entfernen, wenn dies für Darstellung, Sicherheit, Moderation oder Rechtewahrung erforderlich ist.

6. Interessenkonflikte und Transparenz

Nutzer müssen relevante Interessenkonflikte offenlegen. Dazu gehören insbesondere berufliche, wirtschaftliche, familiäre oder sonstige enge Beziehungen zu einem Restaurant oder dessen Wettbewerbern.

Wer für eine Bewertung, einen Beitrag oder eine Veröffentlichung eine Gegenleistung erhält, etwa Geld, Rabatt, Gutschein, kostenlose Speisen, Vorteile oder sonstige Vergünstigungen, muss dies klar kenntlich machen, soweit der Beitrag zulässig ist.

7. Betreiberreaktionen

Restaurantbetreiber können auf Bewertungen reagieren, soweit Eatano diese Funktion bereitstellt. Betreiberreaktionen müssen sachlich, professionell und respektvoll sein.

Nicht erlaubt sind Beleidigungen, Drohungen, Veröffentlichung personenbezogener Daten, Druck auf Nutzer, Bestechungsversuche, irreführende Aussagen oder der Versuch, berechnete Kritik durch Einschüchterung zu unterdrücken.

8. Moderation durch Eatano

Eatano kann Inhalte prüfen, entfernen, sperren, in ihrer Sichtbarkeit einschränken, mit Hinweisen versehen, Nutzer warnen oder Konten einschränken, wenn ein Verstoß gegen diese Richtlinien, die AGB, gesetzliche Vorschriften, Rechte Dritter oder berechnete Plattforminteressen vorliegt.

Moderationsentscheidungen können automatisiert unterstützt und/oder manuell überprüft werden. Eatano berücksichtigt dabei insbesondere Art, Schwere, Häufigkeit, Kontext und mögliche Auswirkungen des Verstoßes.

Eine Moderation bedeutet nicht, dass Eatano alle Inhalte vorab prüft oder sich fremde Inhalte zu eigen macht.

9. Meldung von Inhalten

Nutzer, Betreiber und Dritte können Inhalte melden, wenn sie diese für rechtswidrig, falsch, missbräuchlich oder regelwidrig halten. Eine Meldung sollte möglichst konkret sein und folgende Angaben enthalten:

- den betroffenen Inhalt oder Link,
- den Grund der Meldung,
- eine nachvollziehbare Begründung,
- ggf. Nachweise oder Kontextinformationen,
- eine Kontaktmöglichkeit für Rückfragen.

Eatano prüft Meldungen nach pflichtgemäßem Ermessen und kann geeignete Maßnahmen treffen. Offensichtlich unbegründete, missbräuchliche oder massenhaft eingereichte Meldungen können

zurückgewiesen werden.

10. Umgang mit strittigen Tatsachen

Nicht jede negative Bewertung ist rechtswidrig oder entfernbar. Subjektive Meinungen sind grundsätzlich zulässig. Tatsachenbehauptungen müssen jedoch wahr sein oder zumindest auf einer nachvollziehbaren eigenen Wahrnehmung beruhen.

Bei strittigen Tatsachen kann Eatano zusätzliche Informationen anfordern, Inhalte vorübergehend einschränken oder nach Abwägung online belassen, anpassen, kennzeichnen oder entfernen.

11. Missbrauch des Bewertungssystems

Eatano kann Maßnahmen gegen Nutzer oder Betreiber ergreifen, die das Bewertungssystem manipulieren oder missbrauchen. Dies umfasst insbesondere Fake-Accounts, Bewertungsringe, gekaufte Bewertungen, Gegenleistungsbewertungen ohne Offenlegung, negative Kampagnen gegen Wettbewerber oder technische Manipulationen.

Mögliche Maßnahmen sind Verwarnung, Löschung einzelner Inhalte, Einschränkung von Funktionen, Sperrung des Kontos, Einschränkung der Sichtbarkeit eines Restaurants, Rücknahme von Vorteilen oder Kündigung von Betreiberleistungen.

12. Einspruch gegen Moderationsentscheidungen

Betroffene Nutzer oder Betreiber können eine Überprüfung einer Moderationsentscheidung verlangen, soweit eine solche Möglichkeit bereitgestellt wird oder gesetzlich erforderlich ist. Der Einspruch sollte die betroffene Entscheidung benennen und nachvollziehbar begründen, warum die Maßnahme überprüft werden soll.

Eatano prüft Einsprüche sachlich und kann die ursprüngliche Entscheidung bestätigen, ändern oder aufheben.

13. Wiederholte Verstöße

Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen kann Eatano strengere Maßnahmen ergreifen. Dazu gehören insbesondere längere Sperren, dauerhafte Kontosperrungen, Einschränkung von Betreiberfunktionen, Ausschluss von Aktionen oder Kündigung bestehender Vertragsverhältnisse.

14. Änderungen dieser Richtlinien

Eatano kann diese Community- und Bewertungsrichtlinien ändern, wenn ein sachlicher Grund besteht, etwa neue Funktionen, Missbrauchserfahrungen, rechtliche Änderungen, Sicherheitsanforderungen oder Weiterentwicklung der Plattform. Wesentliche Änderungen werden in angemessener Weise kommuniziert.

