



Negative Patientenbewertung im Internet: Handlungsoptionen

Es gibt Patienten, die mit ihrem Zahnarzt nicht zufrieden sind. Und dies auch offensiv und ganz bewusst auf den vielen Bewertungsportalen im Internet kund tun. Vieler Schritte bedarf es nicht, eine negative Bewertung einzustellen und somit dem betroffenen Zahnarzt eine schlechte Note zu geben. Diese negative Bewertung führt dazu, dass er im direkten Vergleich mit seinen Kollegen ganz schnell schlecht dastehen kann. Was dann tun? In diesem Fall gibt es eine Vielzahl von Handlungsmöglichkeiten. Selbst wenn eine negative Bewertung nicht entfernt werden kann, ist ein effektives und einfaches Gegensteuern möglich, um das betroffene Bewertungsprofil zu retten.

Katri H. Lyck



Katri H. Lyck

In den meisten Fällen posten entweder sehr zufriedene oder aber äußerst unzufriedene Patienten ihre Meinung auf einem der vielen Bewertungsportale. Aufgrund der vielen einzelnen Schritte die es hierzu bedarf (registrieren, persönliche Daten bekannt geben, Bestätigungslink anklicken, anmelden, Wertungspunkte angeben, Text verfassen, ausloggen) braucht es schon ganz besonders intensiver Eindrücke, damit sich ein Patient diese Mühen macht. Welche Handlungsmöglichkeiten hat ein Zahn-

arzt aber nun, der in einem Portal schlecht bewertet wurde?

!!! IN KONTAKT MIT DEN PORTALEN TRETEN

Eine Vorgehensweise wäre, selbst Kontakt mit den betreffenden Portalen aufzunehmen und um die Entfernung der negativen Bewertung zu bitten. Fast alle Portale bieten die Möglichkeit mit nur einem Klick anstößige oder unangemessene Bewertungen zu melden. Diese Option steht sowohl dem Arzt als auch dem Patienten offen. Voraussetzung ist jedoch, dass der Arzt einen Überblick über die Vielzahl der Bewertungsportale hat und die Bewertungen bezüglich seiner Praxis immer im Auge behält. Das bedeutet regelmäßiges Nachsehen und damit verbunden einen erheblichen Zeitaufwand. Oft bleiben daher negative Bewertungen vom Zahnarzt unbemerkt. Die Meldung eines negativen Eintrages bedeutet aber nicht zwangsläufig die Löschung desselben durch die Portale. Denn im Grunde stellt eine Patientenbewertung eine reine Meinungsäußerung dar. Und das Recht auf Meinungsäußerung ist durch das Grundgesetz gesichert.

!!! MEINUNGSFREIHEIT ODER SCHMÄHKRITIK?

Unzufriedenheit mit einem Zahnarztbesuch als Kritik zu veröffentlichen ist legitim. Hierbei handelt es sich um

eine reine Meinungsäußerung. Etwas ganz anderes ist es, den Zahnarzt persönlich anzugehen und seine Arbeit in überzogener Weise schlecht zu machen. Dies hat nichts mehr mit konstruktiver Kritik zu tun sondern stellt eine bewusste und gezielte Kränkung einer Person dar. Eine solche Äußerung fällt nicht mehr unter den Schutz der freien Meinungsäußerung. Dennoch ist die Einordnung in einigen Fällen schwer zu treffen: Handelt es sich um eine als negativ einzustufende Meinungsäußerung oder um eine gezielte Beleidigung einer Person und damit um Schmähkritik? Der Begriff der Schmähkritik ist laut Bundesverfassungsgericht sehr eng auszulegen.¹

Unter den Begriff der Meinung fallen Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens, des Meinens und der geistigen Auseinandersetzung. Sofern die Äußerung durch diese Elemente geprägt ist, fällt sie in den Schutzbereich des Art. 5 Abs. 1 S. 1 Alt. 1 GG. Dies ist vor allem bei Werturteilen der Fall. Ob sich die Äußerungen dabei auf politische oder öffentliche Angelegenheiten beziehen, ist völlig unerheblich, da es sich auch um rein private Angelegenheiten handeln kann. Das bedeutet, es könnten auch „Beleidigungen“ unter den Meinungsbegriff des Art. 5 GG fallen.

!!! „DUMMSCHWÄTZER“ NOCH MEINUNGSFREIHEIT?

So wurde beispielsweise von den Verfassungsrichtern der Begriff „Dummschwätzer“ nicht schlichtweg als Schmähkritik bewertet. Der Grund lag darin, dass diese Begrifflichkeit zwar eine Ehrverletzung darstelle, nicht aber eine solche, die ihrem Bedeutungsgehalt nach unabhängig von seinem Verwendungskontext die mit ihm bezeichnete Person stets als Ganze herabsetzt, ihr also ihren personalen Wert insgesamt abspricht und sie so vom Prozess der freien Kommunikation ausschließt. Sofern also dieses Schimpfwort nur als die sprachlich pointierte Bewertung im Kontext einer bestimmten Aussage des Betroffenen dargestellt wird, dann also der Gemeinte als „Dummschwätzer“ tituiert wird, weil er nach Auffassung des Äußernden (im Rahmen einer Sachauseinandersetzung) dumme Aussagen getroffen hat, handelt es sich noch



nicht um eine Schmähkritik. Im Einzelfall kann dieses Schimpfwort gleichwohl als Schmähkritik bewertet werden.

Vorstehendes Beispiel macht deutlich, dass sich die Bewertung einer Äußerung als Schmähkritik nicht schon allein aus der Begrifflichkeit selbst ergibt, sondern vielmehr aus der Analyse und Bewertung der Gesamtumstände des Einzelfalles.

Hierzu ist anzumerken, dass die Meinungsfreiheit nach Art. 5 GG als einer der wichtigsten Maßstäbe eines demokratischen Rechtsstaates gilt. Das bedeutet, die Meinungsfreiheit wird sehr weit ausgelegt, um möglichst viele Äußerungen in den Schutzbereich fallen zu lassen. Sofern daher nur ein kleinster Anteil eines Werturteils in einer Äußerung enthalten ist, ist sie bereits als Meinung in diesem Sinne zu bewerten und fällt somit unter den Schutzbereich.

/// GUTE CHANCEN BEI TATSACHENBEHAUPTUNGEN

Von Meinungen abzugrenzen sind sogenannte Tatsachenbehauptungen und Tatsachenmitteilungen, wie etwa die Bekanntgabe von Statistiken. Gleiches gilt im Übrigen auch für die bewusste Behauptung unwahrer Tatsachen und das Leugnen von erwiesenen Tatsachen. Der Grund hierfür liegt darin, dass Tatsachenbehauptungen auf ihre Richtigkeit hin überprüfbar sind und mit richtig oder falsch bewertet werden können. Bei Meinungen (Werturteilen) geht dies gerade nicht. Enthält eine Patientenbewertung also eine prüfbare Tatsachenbehauptung, könnte dies ein Hinweis für eine juristisch durchsetzbare Entfernung der Bewertung darstellen.

Für alles, was auf ihnen veröffentlicht wird, tragen die Portale letztendlich die Verantwortung. Um keine Unterlassungsklage zu riskieren, werden sie daher im Zweifelsfall der Bitte um Löschung einer bestimmten Bewertung nachkommen. Nicht aber in einem Fall, der im Mai 2012 vor dem Landgericht Nürnberg-Fürth verhandelt wurde. Dort hatte ein Zahnarzt gegen ein Internetportal geklagt, das die negative Bewertung eines Patienten zur Implantat-Behandlung nicht gelöscht hatte – trotz Aufforderung. Im Bewertungstext hatte der Patient dem Zahnarzt auch fachliche Inkompetenz unterstellt. Nachdem sich das Portal beim Patienten rückversichert hatte, dass die Behandlung tatsächlich wie geschildert stattgefunden hatte, berief es sich auf das Recht der Meinungsfreiheit. Dieses Vorgehen befand das Landgericht für nicht ausrei-

chend. Das Portal hätte vom Patienten einen dezidierten Nachweis der geschilderten Tatsachen bezüglich der Behandlung fordern müssen.² Das Urteil erwirkte letztendlich die Entfernung der negativen Bewertung.

/// PORTALE STELLEN SICH IHRER VERANTWORTUNG PRO-AKTIV

Der oben aufgeführte Fall zeigt, dass die Portale selbst eine Verantwortung für die auf ihnen veröffentlichten Bewertungen tragen. Im Großen und Ganzen kommen sie dieser Verantwortung aus eigenem Interesse sorgfältig nach. DocInsider und imedo zum Beispiel prüfen die abgegebenen Bewertungen redaktionell, noch bevor sie diese veröffentlichen. Schmähkritik wird hier bereits aussortiert. Die Daten der Nutzer werden von den Portalen zu Überprüfungszwecken gespeichert. Gibt ein Nutzer eine Bewertung auf imedo ab, muss er vorher dem Verhaltenskodex zustimmen. Dieser besagt unter anderem, dass beleidigende Beiträge unerwünscht sind. Dem Portalnutzer droht bei Zuwiderhandlung die Löschung seines Accounts.

/// NEGATIVEN BEWERTUNGEN DIE KRAFT RAUBEN

Die vielleicht souveränste Art, mit schlechten Bewertungen umzugehen, ist auf allen Bewertungsportalen anwendbar: mit vielen positiven Bewertungen zu kontern. Hierbei kann ein externer Dienstleister wie z.B. das Unternehmen DentiCheck mit aktivem Bewertungsmanagement effektiv unterstützen. Hinter DentiCheck verbirgt sich ein Prozess zum Sammeln von Patientenbewertungen direkt in der Praxis und anschließender Platzierung auf relevanten Bewertungsportalen. Viele positive Bewertungen rauben einzelnen negativen effektiv die Kraft. Jens Wagner, Geschäftsführer von DentiCheck, kann einer mittelmäßigen Bewertung sogar noch etwas Gutes abgewinnen: „Eine nicht ganz so gute Bewertung ist für uns wie das Salz in der Suppe, da sie die vielen positiven Bewertungen zu einem Zahnarzt in ihrer Authentizität bestärkt.“

¹ BVerfG, Aktenzeichen: 1 BvR 1318/07 vom 5.12.2008.

² <http://www.zwp-online.info/delzwpnews/wirtschaft-und-recht/recht/gericht-internetportal-muss-zahnarzt-bewertung-loeschen>.

AUTOR

Katri Helena Lyck
Rechtsanwältin und Fachanwältin für Medizinrecht,
zertifizierte Mediatorin

KONTAKT

LYCK & PATZOLD.

medizinanwälte

Lyck&Patzold Medizinanwälte
Nehringstr. 2
61352 Bad Homburg
Tel.: 06172/13 99 60
Fax: 06172/13 99 66
E-Mail: kanzlei@medizinanwaelte.de
Internet: www.praxisvertraege.net