



## Schlechte Bewertung! Und jetzt? Der Umgang mit Bewertungsportalen

Negative Bewertungen – sei es auf Google, Jameda oder einem anderen Portal – stören und sorgen für einen schlechten Ruf des Bewerteten. Auf der anderen Seite der Medaille steht die Meinungsfreiheit der bewertenden Patienten und das Informationsinteresse zukünftiger Patienten. Eine Abwägung ist erforderlich. Jede Bewertung einfach so hinnehmen muss man als Zahnarzt und Praxisbetreiber nicht.

### Der richtige Ansprechpartner

Die jeweiligen Bewertungsportale haften in der Regel nicht unmittelbar für die eingestellten Bewertungen. Der Kontakt zum Verfasser jeder einzelnen Bewertung kann häufig aber nur über das Bewertungsportal überhaupt hergestellt werden.

Hierbei hilft es, dass die Betreiber der Portale rechtlich zwar nicht als unmittelbar Verantwortliche anzusehen sind, wohl aber als mittelbare Störer. Dies deshalb, weil sie die technischen Möglichkeiten des Internetdienstes zur Verfügung gestellt und damit zumindest indirekt zur Verletzung des geschützten Persönlichkeitsrechts des betroffenen Zahnarztes beigetragen haben. Damit sind die Betreiber der jeweiligen Bewertungsportale zwar nicht verpflichtet, die von den Nutzern in das Netz gestellten Beiträge vor der Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen, wohl aber dann, wenn sie Kenntnis von der möglichen Rechtsverletzung erlangen. Spätestens nach Erhalt eines Löschantrages oder einer Beanstandung sind sie verpflichtet den Sachverhalt grundlegend aufzuklären, zu prüfen und – rechtlich korrekt – zu bewerten. Dies macht die Bewertungsportale zum geeigneten Adressaten bei der Beanstandung von schlechten Bewertungen.

### Der Arzt kann keine Löschung seiner Basisdaten erlangen

In einem Urteil vom 30.04.2020 (Az.: 16 U 218/18) entschied das OLG Frankfurt a.M., dass ein „Ärztebewertungsportal eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion erfülle, sofern die Betreiberin als neutraler Informationsmittler auftrete“. Das heißt übersetzt: solange Jameda, Google & Co. objektiv bleiben, unterstehen sie dem Schutz der Meinungsfreiheit.

In dem Fall vor dem OLG ging es nun darum, dass sich eine Augenärztin gegen eine negative Bewertung zur Wehr setzte und daraufhin die vollständige Löschung ihres Profils, ihrer sogenannten Basisdaten verlangte. Das Gericht lehnte diesen An-

spruch ab und begründete dies mit der gesellschaftlich erwünschten Funktion des Bewertungsportals. Die Abwägung fiel somit zu Gunsten der Meinungsfreiheit und gegen die Interessen der betroffenen Ärztin aus.

### Was tun mit negativen Bewertungen?

Die Entscheidung zeigt, dass eine Negativbewertung – solange sie die Grenze zur reinen Schmähdikritik nicht überschreitet – eine Existenzberechtigung hat.

Die negative Bewertung ist deshalb zuallererst darauf zu prüfen, ob sie eine herabwürdigende Wirkung hat oder ob sie Ausfluss der verfassungsrechtlich geschützten Meinungsfreiheit ist. Rein subjektive Meinungsäußerungen müssen – so ärgerlich sie auch sein mögen – hingenommen werden.

Kommt man zu der Einschätzung, dass tatsächlich eine Rechtsverletzung vorliegt, sollte man sich überlegen, ob ein Löschantrag sinnvoll erscheint oder ob sich beispielsweise eine öffentliche Kommentierung nicht als praktikablere Alternative anbietet. Auch beides gleichzeitig kann im Einzelfall Sinn machen. In jedem Fall ist darauf zu achten, dass die ärztliche Verschwiegenheitsverpflichtung gewahrt bleibt. Welcher Weg eingeschlagen werden soll, richtet sich vor allem nach dem Inhalt der Bewertung und was dieser entgegengehalten werden kann.

### Bewertungen durch Fremde

Besonders effektiv lässt sich eine Bewertung angreifen, wenn der Bewertende gar kein Patient war. Die Freiheit zur Meinungsäußerung findet nämlich – soweit es um Äußerungen in den Medien geht – dort ihre Grenze, wo es für eine andere belastende Meinung keine tatsächlichen Bezugspunkte gibt. Fehlen solche Bezugspunkte oder sind sie unwahr, muss die Meinungsfreiheit regelmäßig gegenüber dem verletzten Persönlichkeitsrecht des bewerteten Zahnarztes zurücktreten.

Die Voraussetzungen für einen Anspruch auf Löschung der Bewertung beweisen muss grundsätzlich derjenige, der den Anspruch

geltend macht – also der Zahnarzt. Bei negativen Tatsachen – wie hier dem Fehlen der Patienteneigenschaft – trifft das Bewertungsportal jedoch eine sekundäre Darlegungs- und Beweislast. Die Betreiber des Portals müssen nachweisen können, dass der Bewertende tatsächlich Patient war.

Diese Rechtsprechung bestätigte der BGH kürzlich mit Urteil vom 09.08.2022 (Az.: VI ZR 1244/20). In dem entschiedenen Fall ging es um negative Bewertungen eines Ferienparks auf einem Hotelbewertungsportal durch Personen, die dort gar keine Gäste gewesen waren. Der BGH entschied, dass Beanstandung der Bewertung durch den Ferienpark mit der Begründung, es habe gar keinen Kundenkontakt gegeben ausreichend gewesen sei. Das Bewertungsportal konnte seinerseits den Kundenkontakt nicht nachweisen. Das Urteil ist mit seiner Begründung auch auf Arztbewertungsportale und die Fälle fehlenden Patientenkontakts übertragbar.

### Fazit

Wie mit einer negativen Bewertung umzugehen ist, muss anhand des Einzelfalls individuell entschieden werden. Wer seine Mög-

lichkeiten kennen und ausschöpfen möchte, sollte sich rechtlich beraten lassen. Wird tatsächlich eine Rechtsverletzung festgestellt zwingt ein ordentlich begründeter Löschantrag die Bewertungsplattform dazu, sich ohne einen langen Rechtsstreit mit der Angelegenheit auseinanderzusetzen - häufig mit dem Ergebnis, dass der beanstandete Eintrag gelöscht wird. ■



### Nadine Ettling

Rechtsanwältin und Fachanwältin für Medizinrecht  
Lyck+Pätzold. healthcare.recht  
Bad Homburg - Düsseldorf - Aschaffenburg  
Im Atzelnest 5, 61352 Bad Homburg  
Tel.: 06172 13 99 60  
Fax: 06172 13 99 66  
www.medizinanwaelte.de

## Aufruf zur Online-Umfrage

### Studie zu Gingivawucherungen – Teilnahme bis 31.12.2022

Felix Geus, Dr. Miriam Cyris und Prof. Dr. Christian Graetz vom Universitätsklinikum Schleswig-Holstein, Campus Kiel würden sich freuen, wenn Sie sich die Zeit nehmen und den anonymisierten Fragebogen ausfüllen, der ca. 10 Minuten Zeit beansprucht. An der Studie können alle angestellten oder in eigener Praxis tätigen ZahnärztInnen sowie weitergebildete Prophylaxefachkräfte teilnehmen. In der Studie soll untersucht werden, ob aus zahnmedizinischer Sicht eine adäquate Versorgung des Krankheitsbildes „gingivale Wucherungen“ vorliegt.

**N**ach Angaben des Robert Koch-Institutes leidet fast jeder Dritte in Deutschland unter Bluthochdruck. Die damit einhergehenden pharmazeutischen Behandlungen haben in Deutschland erheblich zugenommen. Bei den 65-Jährigen sind sogar 2 von 3 Personen betroffen. Dabei wird immer häufiger



Neuvorstellung einer 73-jährigen Patientin mit Bluthochdruck, welcher medikamentös mit Amlodipin behandelt wird und sichtbarer Gingivawucherung im Oberkiefer. (© C. Graetz/M. Cyris)

nicht nur mit einem Medikament, sondern mit Kombinationen verschiedener Medikamente behandelt. Kalziumkanalblocker (auch Kalziumantagonisten genannt) machen dabei 25% der verschriebenen Antihypertensiva aus. Allein die Verschreibung von Amlodipin hat sich in den letzten Jahren verdoppelt und dosisabhängig werden ver-

mehrt medikamentös induzierte Gingivawucherungen berichtet. Ein einfaches und zielgerichtetes dentales Therapiekonzept für den Praxisalltag wäre wünschenswert, allerdings finden sich aktuell im deutschsprachigen Raum kaum evidenzbasierte Empfehlungen für die Praxis.

Falls sich aufgrund der erhobenen Daten Verbesserungsmöglichkeiten zeigen, soll basierend auf den Erkenntnissen dieser Umfrage ein sowohl evidenzbasiertes als auch praxisorientiertes Behandlungskonzept entwickelt werden. ■

Sie erreichen den Fragebogen unter:

<https://www2.unipark.de/uc/gingivawucherung/>

oder über den QR-Code.

