



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 jedoch nicht.

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.

Der richtige Ansprechpartner

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 Löschungsantrages 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 „Ärztbewertungsportal

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 Anspruch 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 Schmähkritik 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 ärztli-

che 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 Möglichkeiten 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 Nadine Ettling ist Fachanwältin für Medizinrecht. Schon während der Studienzeiten hat sie sich mit dem Medizinrecht befasst und sich diesem in ihrer Laufbahn als Rechtsanwältin voll und ganz verschrieben. Sie hat langjährige Erfahrung in der Begleitung außergerichtlicher und gerichtlicher Streitigkeiten und steht den Leistungserbringern aus dem Gesundheitswesen bei allen Fragen zur Durchsetzung und Abwehr zivilrechtlicher Ansprüche gerne zur Seite. Den klinischen Alltag hat sie aus Sicht der Akteure selbst kennengelernt und lässt dieses Verständnis heute in ihre Beratungen mit einfließen.



Nadine Ettling · Rechtsanwältin und
Fachanwältin für Medizinrecht
Lyck+Pätzold. healthcare.recht
Im Atzelnest 5
61352 Bad Homburg
www.medizinanwaelte.de

Mehr Freude am Implantat...



Implantat-Pflege-Gel
durimplant

Zur Vorbeugung
von Periimplantitis
und Entzündungen
rund um das Implantat.

