

Update Bewertungsportale

Jameda und Sanego vor dem Bundesgerichtshof

Die Zeiten, in denen Patienten ausschließlich über Empfehlungen aus dem Bekannten- oder Verwandtenkreis einen Zahnarzt aufgesucht haben, neigen sich langsam, aber sicher dem Ende zu. Wie in vielen anderen Bereichen des heutigen Wirtschaftslebens auch, entscheiden potenzielle Patienten immer häufiger anhand von – in der Regel anonymen – Bewertungen im Internet, welchen Zahnarzt sie aufsuchen. Für den einzelnen Zahnarzt bieten sich durch derartige Bewertungsplattformen neue Chancen bei der Gewinnung neuer Patienten. Zugleich bergen sie immer aber auch ein gewisses Risiko für den bewerteten Zahnarzt.

Auch und gerade im Zeitalter der sozialen Medien gilt „Eine Empfehlung ist die beste Werbung“. Ein zufriedener Kunde, der das auch öffentlich kundtut, ist die beste Werbung und im Internet ein wichtiger Multiplikator. Über positive Bewertungen wie „Ein sehr kompetenter Arzt, der fachmännisch behandelt. Ich habe mich sehr wohl gefühlt“ oder „war sehr zufrieden, schöne Praxis, nettes Team, fühlte mich rundherum gut aufgehoben und behandelt“ freut sich jeder Praxisinhaber. Erhält der Praxisinhaber zudem die Gesamtnote „1“, rundet dies das positive Gesamtbild ab und gibt anderen Patienten ein gutes Gefühl bei der Entscheidung für diesen Zahnarzt.

Anders sieht es dagegen bei negativen Bewertungen eines Zahnarztes aus. Hierbei ist die Palette der Aussagen groß und kann die unterschiedlichsten Bereiche betreffen. So können sich die Aussagen direkt auf die vorgenommene Behandlung durch den bewerteten Arzt beziehen, in etwa, wenn über ihn berichtet wird, er habe eine Behandlung durchgeführt, die gar nicht notwendig war. Auch wenn der jeweilige Patient, der diese Bewertung auf einem Bewertungsportal veröffentlicht hat,



Dr. Volker Herrmann, Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht

Foto: privat

die fachliche Entscheidung seines Arztes in der Regel nicht beurteilen kann, steht diese Aussage zunächst unwidersprochen im Internet. Weitere typische Fälle negativer Bewertungen beziehen sich auf „zu lange Wartezeiten“, „altmodische Praxisausstattung“, „schlechte Parkplatzsituation“ und sehr häufig auf angeblich überhöhte „teure“ Rechnungen.

Neues aus Karlsruhe

Nicht selten sind negative Bewertungen oder bereits die Tatsache, dass man als Zahnarzt unfreiwillig und ohne Einwilligung in ein Bewertungsportal aufgenommen wird, Anlass für Rechtsstreitigkeiten. Zwei dieser Fälle entschied nun der Bundesgerichtshof in Karlsruhe (VI ZR 358/13). Ein Gynäkologe hatte gegen die Aufnahme seiner Person in das Bewertungsportal *jameda.de* geklagt. Sein Argument: Er hatte nicht in die Veröffentlichung seiner Daten bei *jameda.de* eingewilligt, sodass schon aus Datenschutzgründen sein Profil einschließlich aller Bewertungen insgesamt gelöscht werden müsse.

Die Karlsruher Richter entschieden gegen den Gynäkologen, da der einzelne Arzt die Veröffentlichung seiner Daten grundsätzlich dulden müsse. Zudem könne der Arzt im Fall missbräuchlicher oder unwahrer Bewertungen rechtlich gegen diese vorgehen. Damit hat der Bundesgerichtshof die grundsätzliche Frage geklärt, ob der einzelne Zahnarzt ein Recht auf Nichtbewertung hat – er hat es nicht und muss mit Jameda & Co. leben.

Wird eine unberechtigte Bewertung auf einem Portal festgestellt, stellt sich meistens das Problem, dass der eigentliche Verfasser der Bewertung zumeist anonym ist, was ein Vorgehen gegen diesen erschwert. Eine Anfrage an das Portal auf Herausgabe der Daten des Bewerbers durch den Zahnarzt ist in der Regel aussichtslos. Dies wollte sich ein Arzt, der mehrfach von mutmaßlich derselben Person diskreditierend bewertet worden war, nicht gefallen lassen und klagte gegen Sanego auf Herausgabe der Anmeldedaten zu dieser Person. Der Bundesgerichtshof entschied gegen den Arzt, da es derzeit keine gesetzliche Vorschrift zu einer solchen Auskunft gibt (VI ZR 345/13). Immerhin fordern die höchsten deutschen Richter in dem Urteil aber den Gesetzgeber auf, eine solche Regelung zu schaffen.

Dennoch ist es möglich, den Verfasser der Bewertung zu ermitteln. In manchen Fällen können Zahnärzte anhand des Inhalts der Bewertung auf den ersten Blick erkennen, um welchen Patienten es sich handelt. In Fällen von leider nicht seltenen Beleidigungen oder Verleumdungen kann zudem eine Strafanzeige gestellt werden. Die Polizei kann dann über den Portalbetreiber die Daten des Bewerbers ermitteln. Hat die Polizei diesen ermittelt, kann der Anwalt des Zahnarztes über eine Einsicht in die Ermittlungsakte Kenntnis von diesen Daten





Foto: © Jernmaritz – Fotolia.com

erlangen, sodass gegen den Bewerter zivilrechtlich vorgegangen werden kann.

Die Portalbetreiber sind nämlich gegenüber der Polizei zur Auskunft verpflichtet. So hat beispielsweise das Landgericht Duisburg festgestellt, dass einem Portalbetreiber kein Zeugnisverweigerungsrecht im Rahmen eines Strafverfahrens gegen einen Bewerter zusteht (32 Qs-245 UJs 89/11-49/12). Der Portalbetreiber hatte sich in einem Strafverfahren geweigert, zur Person des Bewerter auszusagen. Um ihn zur Aussage zu zwingen, wurde gegen den Portalbetreiber ein Zwangsgeld verhängt, dessen Rechtmäßigkeit das Landgericht Duisburg letztlich bestätigt hatte. Der Portalbetreiber musste also doch noch die Auskunft über den Bewerter erteilen.

Unberechtigte Bewertungen

Gegen unberechtigte Bewertungen kann sich der Zahnarzt wehren. Dies hat der

Bundesgerichtshof auch in den beiden aktuellen Entscheidungen noch einmal deutlich hervorgehoben, denn der Zahnarzt ist verfassungsrechtlich durch das allgemeine Persönlichkeitsrecht geschützt. Das allgemeine Persönlichkeitsrecht schützt den Zahnarzt dabei nicht nur in seiner Intim- und Privatsphäre, sondern grundsätzlich auch in seiner Sozialsphäre. Diese umfasst das Ansehen des Zahnarztes in der Öffentlichkeit und damit auch in seinem beruflichen Bereich.

Demgegenüber stehen die geschützten Interessen der Patienten, die eine Bewertung auf einem Online-Portal abgeben. Diese Bewertungen stehen grundsätzlich unter dem Schutz der freien Meinungsäußerung, denn diese gestattet es den Patienten, sich – auch öffentlich – darüber zu äußern, ob ihnen eine bestimmte Dienstleistung gefallen hat oder eben nicht. Auch die Gründe, warum ihnen eine bestimmte

Dienstleistung gefallen hat, dürfen sie im Rahmen der Meinungsäußerungsfreiheit kundtun. Dieser Rahmen wird allerdings verlassen, wenn es sich bei den Äußerungen um unwahre Tatsachenbehauptungen, Beleidigungen, Verleumdungen oder Schmähkritik handelt. Unzulässig sind auch Bewertungen, die gar nicht von einem Patienten stammen. Solche Rache- oder Fakebewertungen kommen leider recht häufig vor.

Diese Formen der Bewertung muss der Zahnarzt nicht hinnehmen und sollte sich hiergegen auch rechtlich zur Wehr setzen, denn häufig ist zu beobachten, dass sich Nutzer eher zu einer unsachlichen Äußerung hinreißen lassen, wenn dies bereits ein anderer getan hat. Die Hemmschwelle für eine weitere unsachliche Äußerung wird damit von Mal zu Mal niedriger.

Der Zahnarzt steht unberechtigten Bewertungen nicht schutzlos gegenüber. Für die bloße Beseitigung der unberechtigten Bewertung muss sich der Zahnarzt nicht zwingend an den Bewerter direkt wenden – auch wenn er dessen Namen kennt. Dies ist in der Regel auch nicht zu empfehlen. Er kann sich nämlich selbst oder über seinen Anwalt auch an den Betreiber des Bewertungsportals wenden. Da der Portalbetreiber die beanstandete Bewertung nicht selber verfasst hat, findet in solchen Fällen ein sogenanntes Beanstandungsverfahren statt, dessen Grundsätze der Bundesgerichtshof entwickelt hat (VI ZR 93/10).

Beanstandungsverfahren

Nach diesem Verfahren kann sich der Zahnarzt zunächst im Rahmen einer Beanstandung an den Portalbetreiber



wenden, der die Bewertung dann überprüfen muss. Der Portalbetreiber hat hierzu die Beanstandung an den Verfasser der Bewertung weiterzuleiten und um eine Stellungnahme innerhalb einer angemessenen Frist aufzufordern. Gibt der Verfasser keine Stellungnahme ab, wird vermutet, dass die Bewertung unzulässig ist. Dann muss diese gelöscht werden. In vielen Fällen werden die Beanstandungen bereits mit der ersten Beanstandung gesperrt und endgültig gelöscht, sofern keine Stellungnahme erfolgt. In diesen Fällen hat der Zahnarzt bereits sein wesentliches Ziel, nämlich die Beseitigung der unberechtigten Bewertung, erreicht. Gibt der Verfasser eine Stellungnahme ab und geht aus ihr hervor, dass die Bewertung zulässig sein könnte, muss der Portalbetreiber den betroffenen Zahnarzt informieren und ihn seinerseits auffordern, seine Beanstandung im Detail zu belegen. Kommt der Portalbetreiber sodann nach erneuter Prüfung und Anhörung beider Seiten zu dem Ergebnis, dass der Beitrag rechtswidrig war, muss er ihn löschen.

Löschungsanspruch

Auch wenn dieses Beanstandungsverfahren auf den ersten Blick umständlich erscheint, so lässt sich aus der Praxis doch feststellen, dass es von vielen Portalbetreibern nicht nur angenommen, sondern auch positiv umgesetzt wird und unberechtigte Bewertungen mithilfe dieses Verfahrens schnell entfernt werden können. Zur Stärkung dieses Verfahrens – wohl aber auch zur Entlastung der Gerichte – hat das Landgericht Nürnberg-Fürth zudem festge-

stellt, dass ein direkter Lösungsanspruch besteht, sollte das Beanstandungsverfahren von dem Portalbetreiber, trotz einer ordnungsgemäßen Beanstandung, erst gar nicht eingeleitet und durchgeführt worden sein (11 O 2608/12).

In der anwaltlichen Praxis fällt auf, dass manche Portalbetreiber erst mit anwaltlichem Druck dazu gebracht werden müssen, das Beanstandungsverfahren durchzuführen. Die meisten der bekannten Bewertungsportale führen dies aber häufig ordnungsgemäß durch. Probleme gibt es manchmal bei kleineren Portalen oder Zweitverwertern, wenn z. B. telefonbuchartige Verzeichnisse Einträge aus Jameda automatisiert übernehmen. Auch bei den Google+ Bewertungen, die in den Google-Suchergebnissen besonders gut gelistet sind, hat sich das Stellungnahmeverfahren noch nicht durchgesetzt. Teilweise wird es durchgeführt, teilweise ohne Begründung aber nicht. Letztlich muss dann das Portal auf Löschung verklagt werden, was aber erfreulicherweise eher selten notwendig ist.

Schaltet der Zahnarzt einen Anwalt ein, um das Portal zur Löschung aufzufordern, entstehen ihm Kosten, die er zunächst einmal selbst tragen muss. Viele Zahnärzte verfügen aber über eine Rechtsschutzversicherung. Diese übernimmt je nach Umfang der Rechtsschutzversicherung die Kosten des Anwalts. Eine Kostenerstattung durch das Bewertungsportal ist nicht zu erwarten. Hält sich dieses an das Beanstandungsverfahren, besteht gegen das Portal kein Erstattungsanspruch. Es gibt aber erste Gerichtsentscheidungen, die hier den

Verfasser der Bewertung als eigentlichen Verursacher in die Pflicht nehmen. Nach einem Urteil des Amtsgerichts Köln (147 C 139/12) kann der Arzt nach Durchführung des Beanstandungsverfahrens beim Verfasser der unberechtigten Bewertung Regress nehmen und seine Kosten vom Bewerter zurückverlangen. Dies ist natürlich nur dann möglich, wenn der Bewerter bekannt ist. Zudem sollte sorgsam überlegt werden, ob eine solche Streitigkeit mit dem Bewerter überhaupt sinnvoll ist.

Fazit

Unberechtigte diskreditierende Bewertungen muss der Zahnarzt auf Bewertungsportalen nicht hinnehmen und kann sich hiergegen effektiv zur Wehr setzen. Daran haben auch die beiden neuen Entscheidungen des Bundesgerichtshofs nichts geändert. Es hat sich gezeigt, dass ein Vorgehen direkt gegen das Bewertungsportal am effektivsten ist, insbesondere wenn der Verfasser der Bewertung nur schwer auffindig zu machen ist.

Um zu verhindern, dass unbemerkt unberechtigte Bewertungen im Internet veröffentlicht werden, die sich unkontrolliert im Netz verbreiten, sollte der Zahnarzt in regelmäßigen Abständen seine Bewertungen überprüfen und gegen unberechtigte Bewertungen vorgehen, um nicht den guten Ruf seiner Praxis aufs Spiel zu setzen.

*Dr. Volker Herrmann
Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht
Terhaag & Partner Rechtsanwälte aufrecht.de*