



Zahnärztekammer Nordrhein

Emanuel-Leutze-Str. 8  
40547 Düsseldorf  
Postfach 10 55 15 (40046)

Tel.: 02 11 / 44704-0  
Fax: 02 11 / 44704-400

E-Mail: [recht@zaek-nr.de](mailto:recht@zaek-nr.de)  
[www.zahnaerztekammernordrhein.de](http://www.zahnaerztekammernordrhein.de)

### Mitgliederinformation

#### **Bundesgerichtshof stärkt Rechte von Zahnärzten gegenüber Bewertungsportalen**

Urteil des Bundesgerichtshofs vom 01.03.2016 - VI ZR 34/15

**Düsseldorf, den 01.03.2016** – Der Bundesgerichtshof hat heute über die Pflichten des Portalbetreibers Jameda bei der Beanstandung von ungerechtfertigten Bewertungen entschieden und diese zugunsten der betroffenen Zahnärzte und Ärzte deutlich verschärft.

Die Zahnärztekammer Nordrhein begrüßt dieses Urteil ausdrücklich. Insbesondere in Anbetracht der vergangenen Entscheidungen zu Bewertungsportalen ist es von besonderer Bedeutung, dass der Bundesgerichtshof mit dem heutigen Urteil der Gefahr von Persönlichkeitsrechtsverletzungen in Online-Bewertungsportalen insbesondere bei anonym oder pseudonym abgegebenen Bewertungen Rechnung trägt.

Oft sehen sich Zahnärzte in Online-Portalen negativen Bewertungen ausgesetzt, die entweder anonym oder pseudonym abgegeben werden und auch inhaltlich keinen Rückschluss auf die Identität des Bewertenden zulassen. Anhand der Einträge ist vielfach nicht nachvollziehbar, ob der Bewertende überhaupt Patient in der jeweiligen Praxis war, so dass dem betroffenen Zahnarzt auch keine weitere Auseinandersetzung mit der behaupteten Behandlung möglich ist. Die dem Zahnarzt allein verbleibende Mitteilung an den Portalbetreiber, dass die in der Bewertung geschilderte Behandlung als solche bestritten wird, reichte in der Vergangenheit regelmäßig nicht, um den Eintrag unmittelbar durch das Portal löschen zu lassen. Nach bisheriger Rechtsprechung musste der Portalbetreiber zwar ein Beanstandungsverfahren einleiten; sofern der Bewertende aber auf Nachfrage den Behandlungskontakt bestätigte, verblieb die Bewertung in der Regel im Netz. Der Zahnarzt musste daher – so wie in dem vorliegenden Fall – den Klageweg beschreiten.

Für einen solchen Fall hat der Bundesgerichtshof nunmehr entschieden, welche erweiterten Prüfpflichten dem Portalbetreiber obliegen. Werden die im Einzelfall zumutbaren Prüfpflichten verletzt, so haftet der Portalbetreiber selbst für die Bewertung des Portalnutzers. Nach dem heutigen Urteil muss der Portalbetreiber die Beanstandung des Zahnarztes dem Bewertenden übersenden und ihn dazu anhalten, den angeblichen Behandlungskontakt möglichst genau zu beschreiben. Weiterhin hat der Portalbetreiber den Bewertenden aufzufordern, möglichst umfassend Unterlagen zum Nachweis des Behandlungskontakts vorzulegen (Bonushefte, Rezepte oder sonstige Indizien). Weiterhin

muss der Portalbetreiber die Informationen und Unterlagen an den betroffenen Zahnarzt weiterleiten, sofern eine solche Weiterleitung nicht gegen § 12 Telemediengesetz verstößt. Diese Vorschrift betrifft die Nutzung von personenbezogenen Daten zur Bereitstellung von Telemedien; nach hiesiger Auffassung sind die im Beanstandungsverfahren erhobenen personenbezogenen Daten nicht davon erfasst. Hier gilt es jedoch, die Urteilsbegründung abzuwarten.

Insgesamt dürfte das Urteil des Bundesgerichtshofs eine deutliche Erleichterung bei der Beanstandung ungerechtfertigter Bewertungen für Zahnärzte mit sich bringen. Nunmehr steht fest, dass der Portalbetreiber in der Pflicht ist, einen streitigen Behandlungskontakt als solchen nachzuweisen.

Dr. iur. Kathrin Janke  
Justitiarin

---

Die Pressemitteilung des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 1. März 2016 im Wortlaut:

### **BGH konkretisiert Pflichten des Betreibers eines Ärztebewertungsportals**

Az.: VI ZR 34/15 – Urteil vom 1. März 2016

Der Kläger ist Zahnarzt. Die Beklagte betreibt unter der Internetadresse [www.jameda.de](http://www.jameda.de) ein Portal zur Arztsuche und -bewertung. Dort können Interessierte Informationen über Ärzte aufrufen. Registrierten Nutzern bietet das Portal zudem die Möglichkeit, die Tätigkeit von Ärzten zu bewerten. Die Bewertung, die der jeweilige Nutzer ohne Angabe seines Klarnamens abgeben kann, erfolgt dabei anhand einer sich an Schulnoten orientierenden Skala für insgesamt fünf vorformulierte Kategorien, namentlich "Behandlung", "Aufklärung", "Vertrauensverhältnis", "genommene Zeit" und "Freundlichkeit". Ferner besteht die Möglichkeit zu Kommentaren in einem Freitextfeld.

Gegenstand der Entscheidung des Bundesgerichtshofs ist die Bewertung des Klägers durch einen anonymen Nutzer, er könne den Kläger nicht empfehlen. Als Gesamtnote war 4,8 genannt. Sie setzte sich aus den in den genannten Kategorien vergebenen Einzelnoten zusammen, darunter jeweils der Note "6" für "Behandlung", "Aufklärung" und "Vertrauensverhältnis". Der Kläger bestreitet, dass er den Bewertenden behandelt hat.

Der Kläger forderte die Beklagte vorprozessual zur Entfernung der Bewertung auf. Diese sandte die Beanstandung dem Nutzer zu. Die Antwort des Nutzers hierauf leitete sie dem Kläger unter Hinweis auf datenschutzrechtliche Bedenken nicht weiter. Die Bewertung beließ sie im Portal.

Mit seiner Klage verlangt der Kläger von der Beklagten, es zu unterlassen, die dargestellte Bewertung zu verbreiten oder verbreiten zu lassen. Das Landgericht hat der Klage stattgeben; das Oberlandesgericht hat sie auf die Berufung der Beklagten abgewiesen. Der für das Allgemeine Persönlichkeitsrecht zuständige VI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat diese Entscheidung aufgehoben und den Rechtsstreit an das Berufungsgericht zurückverwiesen.

Die beanstandete Bewertung ist keine eigene "Behauptung" der Beklagten, weil diese sie sich inhaltlich nicht zu eigen gemacht hat. Die Beklagte haftet für die vom Nutzer ihres Portals abgegebene Bewertung deshalb nur dann, wenn sie zumutbare Prüfungspflichten verletzt hat. Deren Umfang richtet sich nach den Umständen des Einzelfalles. Maßgebliche Bedeutung kommt dabei dem Gewicht der beanstandeten Rechtsverletzung, den Erkenntnismöglichkeiten des Providers sowie der Funktion des vom Provider betriebenen Dienstes zu. Hierbei darf einem Diensteanbieter keine Prüfungspflicht auferlegt werden, die sein Geschäftsmodell wirtschaftlich gefährdet oder seine Tätigkeit unverhältnismäßig erschwert.

Auf der Grundlage der Feststellungen des Berufungsgerichts hat die Beklagte ihr obliegende Prüfpflichten verletzt. Der Betrieb eines Bewertungsportals trägt im Vergleich zu anderen Portalen von vornherein ein gesteigertes Risiko von Persönlichkeitsrechtsverletzungen in sich. Diese Gefahr wird durch die Möglichkeit, Bewertungen anonym oder pseudonym abzugeben, verstärkt. Zudem erschweren es derart verdeckt abgegebene Bewertungen dem betroffenen Arzt, gegen den Bewertenden direkt vorzugehen. Vor diesem Hintergrund hätte die beklagte Portalbetreiberin die Beanstandung des betroffenen Arztes dem Bewertenden übersenden und ihn dazu anhalten müssen, ihr den angeblichen Behandlungskontakt möglichst genau zu beschreiben. Darüber hinaus hätte sie den Bewertenden auffordern müssen, ihr den Behandlungskontakt belegende Unterlagen, wie etwa Bonushefte, Rezepte oder sonstige Indizien, möglichst umfassend vorzulegen. Diejenigen Informationen und Unterlagen, zu deren Weiterleitung sie ohne Verstoß gegen § 12 Abs. 1 TMG in der Lage gewesen wäre, hätte sie an den Kläger weiterleiten müssen. Im weiteren Verfahren werden die Parteien Gelegenheit haben, zu von der Beklagten ggf. ergriffenen weiteren Prüfungsmaßnahmen ergänzend vorzutragen.

#### **Vorinstanzen:**

LG Köln - 28 O 516/13 – Entscheidung vom 09. Juli 2014;

OLG Köln - 15 U 141/14 – Entscheidung vom 16. Dezember 2014

#### **§ 12 Abs. 1 TMG lautet:**

Grundsätze

(1) Der Diensteanbieter darf personenbezogene Daten zur Bereitstellung von Telemedien nur erheben und verwenden, soweit dieses Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift, die sich ausdrücklich auf Telemedien bezieht, es erlaubt oder der Nutzer eingewilligt hat.

(2)...(3)...

*Quelle: Pressestelle des Bundesgerichtshofs*