



Neues von Jameda, Sanego & Co.

BGH stärkt Rechte der Zahnärzte

Bewertungen im Internet werden immer wichtiger. Die Mehrheit aller Patienten nutzt mittlerweile auch das Internet, um sich nach einem Zahnarzt umzuschauen. Eine gute Empfehlung ist dabei von großem Vorteil und die positive Wirkung nicht zu unterschätzen. Die persönliche Empfehlung eines Freundes oder Bekannten wird mittlerweile ersetzt oder ergänzt durch Bewertungsportale wie Jameda und Sanego.

Die Bewertungsportale und die darin veröffentlichten Bewertungen führen häufig zu Rechtsstreitigkeiten. Bekannt wurde insbesondere der Kampf einer Lehrerin gegen das Portal spickmich.de. Letztlich unterlag die Lehrerin vor dem Bundesgerichtshof (Az. VI ZR 196/08). Seitdem ist rechtlich geklärt, dass solche Bewertungsportale existieren dürfen und der einzelne Zahnarzt darin ohne seine Erlaubnis genannt und bewertet werden darf.

Gerade auch bei Zahnärzten stehen die Portale immer wieder in der Kritik. Das Problem für die bewerteten Ärzte ist, dass sich die Folgen negativer Bewertungen auch auf die Auslastung der Praxis auswirken können. Für zufriedene Bestandspatienten werden negative Bewertungen kaum Aus-

wirkungen haben. Neue Patienten können aber ausbleiben, wenn die Bewertungsportale negative Bewertungen enthalten. Eine regelmäßige Beobachtung der eigenen Bewertungen kann daher den guten Ruf der Praxis sicherstellen und unbegründete Abwanderungen von Patienten vermeiden.

Bewertungen nicht einfach hinnehmen

Keinesfalls müssen alle Bewertungen hingenommen werden. Der Zahnarzt kann sich wirksam gegen unberechtigte Bewertungen zur Wehr setzen. Solche kommen recht häufig vor. Denn die Bewertungsportale prüfen die Bewertungen nicht und der Bewerter muss weder seinen vollen Namen angeben noch einen Nachweis über die Behandlung vorlegen. Die Bewertung kann anonym und mit wenigen Mausklicks abgegeben werden. Die Hemmschwelle ist dabei gering und unsachliche Bewertungen sind keine Seltenheit.

Im Gegenzug zu der an sich bestehenden Meinungsfreiheit hat der BGH aber in einem Grundsatzverfahren deutlich klargestellt, dass ein Arzt sich selbstverständlich gegen unzulässige Bewertungen wehren kann (Az. VI ZR 93/10). In dem sogenannten Beanstandungsverfahren

wird dabei zunächst das betreffende Portal mit detaillierter Begründung aufgefordert, die Bewertung zu löschen. Dabei wird dem Bewerter eine Gelegenheit zur Stellungnahme eingeräumt. Erfolgt innerhalb einer bestimmten Frist keine rechtfertigende Antwort, wird die Bewertung in der Regel gelöscht. Verteidigt der Bewerter seine Äußerung, muss dem Zahnarzt Gelegenheit zur Rückäußerung gegeben werden.

Soweit die Theorie, wie diese sich der Bundesgerichtshof vorgestellt hat. In der anwaltlichen Praxis ist festzustellen, dass die Portale höchst unterschiedlich auf Beanstandungen reagieren. Während sich manche Portale an die Vorgaben der Rechtsprechung halten, reagieren andere Portale schleppend. Unterschiedlich ist auch die Schwelle, ab wann Bewertungen tatsächlich gelöscht werden. Einige Portale löschen zügig und zuverlässig auch Einträge, über deren rechtliche Zulässigkeit man lange vor Gericht streiten könnte. Hierdurch ersparen sich solche Portalbetreiber viele Rechtsstreitigkeiten. Demgegenüber setzen andere Portale die Schwelle höher an und löschen nur klare Rechtsverletzungen. Diese Portale nehmen in Kauf, dass sie auf Löschung verklagt werden.

LG München entscheidet für Zahnarzt

In der jüngsten Vergangenheit sind einige hoffnungsvolle Urteile meist zugunsten der Zahnärzte ergangen. Im März 2015 hat das Landgericht München entschieden, dass gekaufte Spitzenpositionen in den Rankings eines Bewertungsportals irreführend und unzulässig sind Urteil vom 18.3.2015 (Az.: 37 O 19570/14). Geklagt hatte hier die Wettbewerbszentrale gegen das Bewertungsportal Jameda. Da Jameda die ursprünglich eingelegte Berufung nach richterlichen Hinweisen zurückgenommen hat, ist die Entscheidung des LG München rechtskräftig. Der Patient muss somit bei einem Bewertungsportal zweifelsfrei erkennen können, wonach die gesuchten Ärzte sortiert sind. Eine dabei das Suchergebnis verfälschende nur gegen Bezahlung erreichte Top-Platzierung ist daher unzulässig.

Ein ähnliches Verfahren ist derzeit gegen ein Preisvergleichsportal für zahnärztliche Leistungen beim LG Düsseldorf anhängig. Dort können Zahnärzte online Pauschalangebote abgeben und sich um von Patienten angefragte Behandlungen bemühen. Aufgeführt werden dort aber auch Zahnärzte, die gar nicht Teil eines solchen Preiskampfsystems sein möchten. Das LG Düsseldorf wird nun klären, ob dies zulässig ist. Die von diesem Portal ohne Einwilligung der Zahnärzte verschickten Mailanfragen zu angeblichen Patientenfragen sind ebenfalls Teil des Verfahrens. Diese dürften als Spam-Mails unzulässig sein. Solche Mails sind nur mit vorheriger Einwilligung des Zahnarztes zulässig.

Bewertung und Note löschen

Besonders wichtig und sehr erfreulich für Zahnärzte ist eine aktuelle Entscheidung des OLG München vom 17.10.2014 (Az. 18 W 1993/14). Darin haben die Münchener Richter entschieden, dass auch die eigentlich als Meinungsäußerung geltende Benotung diese zu löschen ist, wenn keine Tatsachengrundlage für die Bewertung gegeben ist. Bisher haben sich die Portale bei den abgegebenen Schulnoten stets auf die Meinungsfreiheit berufen kön-



Foto: privat

Rechtsanwalt Dr. Volker Herrmann

Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht & Fachanwalt für Gewerblichen Rechtsschutz

Terhaag & Partner Rechtsanwälte
40210 Düsseldorf
Tel. 0211-16888600
herrmann@aufrecht.de
www.aufrecht.de

nen. Das geht nun nicht mehr, da auch die Note mit den aufgestellten Behauptungen steht und fällt. Diese positive Entscheidung verdient außerordentliche Beachtung, da sie von dem Grundsatz abweicht, dass Meinungsäußerungen zulässig und hinzunehmen sind. Eine Meinungsäußerung ist somit nicht erst dann zu löschen, wenn sie eine Schmähkritik darstellt, sondern bereits dann, wenn die tatsächlichen Anknüpfungspunkte für die Bewertung fehlen. Kurzum: Für eine Meinungsäußerung muss ein wahres und vom Bewerter beweisbares Geschehen vorliegen.

So hat auch das LG Köln in mehreren durch den Verfasser geführten Verfahren klargestellt, dass eine Bewertung nur dann Bestand haben kann, wenn tatsächlich eine Behandlung stattgefunden hat. Spätestens vor Gericht muss das Portal also benennen, um welchen Patienten und um welche Behandlung es eigentlich geht. Diese positive Tendenz der Rechtsprechung ist zu begrüßen, da damit die leider häufig anzutreffenden Bewertungen Dritter, die gar nicht Patient waren, zur Löschung gebracht werden können.



Foto: © Fotolia/rukanaga

Anonyme Bewertungen

So hat das LG Frankfurt im März 2015 (Az. 2-03 O 188/14) entschieden, dass das Bewertungsportal aussagekräftige Nachweise vorlegen muss, aus denen sich die Authentizität der Bewertungen ergibt. Das Portal hatte lediglich geschwärzte Nachweise vorgelegt, sodass dem Zahnarzt keine Überprüfung möglich war. Diese Entscheidung ist logische Folge der BGH-Entscheidung zum Beanstandungsverfahren. Nur wer weiß, welcher Patient welche Behandlung bewertet, kann sich hiergegen verteidigen.

Der Zahnarzt muss also frühzeitig darauf hinweisen, wenn er Zweifel daran hat, dass die Bewertung überhaupt von einem Patienten stammt. Bei einer anonymen Bewertung ist es aber nicht einfach so möglich, begründete Zweifel zu äußern. Daher ist es kritisch zu sehen, wenn das OLG Köln verlangt, dass bereits im ersten Beanstandungsschreiben gerügt wird, dass der Bewerter gar kein Patient in der Praxis des Zahnarztes war. Bei einer anonymen Bewertung ist zunächst noch gar nicht klar, um welchen Patienten es geht. Insofern ist der Lösungsweg des LG Frankfurt logisch, wonach das Portal erst einmal Ross und Reiter benennen muss, bevor weitere Nachweise durch den Zahnarzt verlangt werden.

Neues Grundsatzurteil aus Karlsruhe

Zum überaus wichtigen Aspekt der Anonymität der Bewertungen hat der BGH am 1.3.2016 ein Grundsatzurteil verkündet

(VI ZR 34/15). Darin hat der BGH die Persönlichkeitsrechte der Zahnärzte deutlich gestärkt. Als Zahnarzt kann man sich nun deutlich effektiver gegen Bewertungen wehren. Das jeweilige Bewertungsportal muss nach dem Urteil nämlich immer dann, wenn sich ein Zahnarzt über eine Bewertung beschwert, Nachweise bei dem Bewerter anfordern, ob überhaupt eine Behandlung stattgefunden hat. Der BGH schlägt hierzu Bonushefte oder Rezepte vor. Denkbar sind auch Rechnungen oder eine elektronische Patientenquittung.

Zudem muss sich das Portal die angebliche Behandlung ausführlich von dem Bewerter im Detail schildern lassen. Es ist zu erwarten, dass solche Belege in vielen Fällen nicht vorgelegt werden, sodass dann die Bewertung gelöscht werden muss. Diese Nachweispflicht seitens der Portale ist auch sachgerecht, ansonsten müsste sich der Zahnarzt gegen Vorwürfe verteidigen, ohne zu wissen, um welche Behandlung es eigentlich geht. Dem hat der BGH nun einen Riegel vorgeschoben.

Die von dem Bewerter vorgelegten Nachweise dürfen nach dem Urteil des BGH auch an den Zahnarzt weitergeleitet werden, wenn dies nicht gegen vorrangiges Datenschutzrecht verstößt. Möglicherweise werden die Belege daher anonymisiert weitergeleitet, wenn diese die Benutzerdaten des Users enthalten. Die schriftlichen Urteilsgründe liegen noch nicht vor. Es bleibt daher abzuwarten, ob sich der BGH zu den Details, welche Unterlagen an den Zahnarzt weitergeleitet werden dürfen, geäußert hat.

Die Auskunftspflicht an sich stellt für die Portalbetreiber nichts Neues dar. Gegenüber der Polizei besteht bereits eine Auskunftspflicht der Portalbetreiber. So hat das LG 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 bestätigt hat. Der Portalbetreiber musste also doch noch die Auskunft über den Bewerter erteilen. Diese Auskunftspflicht war aber bislang auf strafrechtsrelevante Fälle beschränkt. Die Entscheidung des BGH zu den Nachweispflichten des Bewertungsportals betrifft aber sämtliche Bewertungen.

Fazit

Gerade im vergangenen Jahr sind viele erfreuliche Urteile ergangen, welche die Position der Zahnärzte stärken. Die Entscheidung des BGH zu anonymen Bewertungen vom 1.3.2016 hat die Rechtsposition der Zahnärzte entscheidend gestärkt. Eine regelmäßige Kontrolle von Jameda, Sanego, Yelp und Google Plus (Maps) ist zu empfehlen. Gegen unberechtigte Bewertungen ist effektiver Rechtsschutz möglich und die Gerichtsentscheidungen zeigen eine erfreuliche Tendenz zugunsten der Zahnärzte.

Dr. Volker Herrmann