

# BGH urteilt gegen Bewertungsplattform

Positive Auswirkungen auf Bewertungen von Zahnärzten bei Jameda und Google

**Der BGH hat sich in einem aktuellen Urteil vom 9. August 2022 zu den Überprüfungspflichten von Bewertungsportalen geäußert und den Bewerteten den Rücken gestärkt (VI ZR 1244/20). Das höchstrichterliche Urteil betrifft ein Hotelbewertungsportal, hat aber auch direkte Auswirkungen auf Bewertungen von Zahnärzten bei Jameda und Google.**

Ein Ferienpark war in einem Reiseportal, in welchem die User Bewertungen abgeben können, mehrfach schlecht bewertet worden. Die Bewertungen waren unter Namen wie „Sandra“ und „Sven“ abgegeben worden. Diese enthielten auch Details zu den angeblich von den Bewertern in Anspruch genommenen Leistungen und teilweise auch Fotos von den Hotelzimmern und anderen Bereichen des Ferienparks. Das Hotel hatte die Bewertungen gegenüber dem Bewertungsportal beanstandet mit der schlichten Behauptung, dass die Bewerter gar keine Gäste des Hotels gewesen waren. Weitere Ausführungen zur Begründung der Beanstandung, beispielsweise zu den verschiedenen Vorwürfen und Behauptungen oder zu den Fotos, machte das Hotel nicht. Das Bewertungsportal weigerte sich daraufhin, den Beanstandungen nachzugehen. Das Portal argumentierte dahingehend, dass die pauschalen Beanstandungen nicht ausreichend seien, da anhand der Bewertungstexte und der zahlreichen Fotos nahe läge, dass sich die Bewerter tatsächlich als Gäste in dem Hotel aufgehalten hatten. Das Hotel klagte sodann auf Unterlassung der Veröffentlichung der Bewertungen.

## Bisherige Rechtslage

In seiner Jameda-Entscheidung aus dem Jahr 2016 (VI ZR 34/15) hatte der BGH entschieden, dass die Beanstandung ei-

ner Bewertung so detailliert und konkret formuliert werden muss, dass ein Rechtsverstoß durch die Bewertung anzunehmen ist, wenn man die Beanstandung und die darin enthaltenen Behauptungen des Bewerteten als zutreffend unterstellt. Hieraus hatten viele Bewertungsportale die Schlussfolgerung gezogen, dass das bloße Bestreiten, ob ein Bewerter Gast in einem Hotel oder ein Patient einer Zahnarztpraxis war, nicht ausreichend ist, sondern auch zu den einzelnen im Rahmen der Bewertung aufgestellten Behauptungen Stellung genommen werden müsste. In der Praxis führte dies dazu, dass die Durchführung des Beanstandungsverfahrens teilweise sogar ganz verweigert wurde. Der betroffene Zahnarzt war hierdurch faktisch dazu gezwungen, bereits mit der Beanstandung auch inhaltlich zu den im Rahmen einer Bewertung geschilderten Vorgängen Stellung zu nehmen, obwohl gar nicht bekannt war, um welchen Patienten oder welche Geschehnisse es eigentlich gehen soll. Letztlich bestand die etwas grotesk anmutende Pflicht, sich im Detail zu Vorwürfen und Vorgängen zu äußern, ohne überhaupt zu wissen, um was es in der Bewertung eigentlich konkret geht.

Diesem Vorgehen schiebt der BGH mit seinem aktuellen Urteil einen Riegel vor und korrigiert sein Urteil aus dem Jahr 2016. In seinem aktuellen Urteil lässt es der BGH nunmehr ausdrücklich ausreichen, dass im Rahmen der Beanstandung allein die Rüge des Bewerteten, dass der Bewertung kein Gästekontakt zugrunde liegt, ausreicht, um die Prüfpflichten des Bewertungsportals auszulösen. Für Zahnärzte bedeutet dies, dass es bereits ausreichend ist, wenn der Zahnarzt rügt, dass einer bestimmten Bewertung gar kein Patientenkontakt zugrunde lag. Zu weiteren Ausführungen ist der Bewertete nicht verpflichtet und muss insbesondere auch nicht angeben, warum genau der Bewertung seiner Ansicht nach kein Patientenkontakt zugrunde liegt.

## BGH macht Beanstandungen einfacher

Dabei geht der BGH sogar einen – durchaus überraschenden – Schritt weiter. Denn der BGH führt ausdrücklich aus, dass weitere Ausführungen im Rahmen der Beanstandung nicht nur dann obsolet sind, wenn die Bewertung keine tatsächlichen oder sonstigen beschreibenden Angaben zu den Vorwürfen enthält, sondern sogar auch dann, wenn die Bewertung für einen Gästebzw. Patientenkontakt sprechende Angaben enthält. In dem vorliegenden Fall enthielten die Bewertungen zahlreiche Angaben und Vorwürfe im Detail in Bezug auf die Hotelzimmer und sonstige Einrichtungen des Hotels, welche teilweise sogar mit Fotos belegt worden waren. Auch in solchen Fällen sind aber keine weiteren Ausführungen des Bewerteten notwendig. Nach Ansicht des BGH kann der Bewertete solche Angaben und Behauptungen regelmäßig ohne weitere Informationen nicht überprüfen und den behaupteten Gäste- oder Patientenkontakt ohne



weitere Informationen nicht sicher feststellen. Eine erfreuliche Entscheidung, die das Beanstanden von Bewertungen zukünftig für den Zahnarzt einfacher macht. Zudem werden sich die Bewertungsportale zukünftig nicht mehr der Durchführung des Beanstandungsverfahrens verweigern dürfen, wenn der Zahnarzt die Bewertung mit der Beanstandung gerügt hat, dass gar kein Patientenkontakt vorgelegen hat.

### Ausnahme bei offensichtlicher Erkennbarkeit

Eine Ausnahme von diesem Grundsatz macht der BGH für den Fall, dass sich die Identität des Bewerteten ohne Weiteres aus der Bewertung ergibt. In diesem Fall reiche das Bestreiten eines relevanten Kontakts mit dem Bewerter nicht aus, sondern der Bewertete muss konkret zu den im Rahmen der Bewertung aufgestellten Behauptungen Stellung nehmen, um dadurch die Prüfpflichten des Bewertungsportals auszulösen. Diesbezüglich hatte das OLG Köln in der Vorinstanz einen Fall genannt, bei dem in einer Bewertung behauptet worden war, dass sich ein Seehund im Hotelzimmer aufgehalten habe. Bei solch spektakulären Vorgängen könne sich der Bewertete nicht auf das bloße Bestreiten eines Gästekontakts zurückziehen und müsse zunächst selbst Nachforschungen anstellen, ob es einen solchen Vorfall gegeben hat.

Das Seehund-Beispiel hat der BGH in seinem Urteil nicht aufgenommen, aber die Linie des OLG Köln bestätigt, dass eine detaillierte Begründung einer Beanstandung nur dann notwendig ist, wenn die Identität des Bewertenden tatsächlich ohne Weiteres – quasi offensichtlich – erkennbar ist.

### Verletzung der Prüfpflichten löst Unterlassungsanspruch aus

Erfreulich deutlich hat der BGH zudem entschieden, dass bereits die Verweigerung des Bewertungsportals, die Bewertungen zu überprüfen, die dem Portal obliegenden Prüfpflichten verletzt und einen Unterlassungsanspruch gegen das Portal auslöst. In solchen Fällen ist nämlich von der Berechtigung der Beanstandung auszugehen und die beanstandete Bewertung zu löschen. Geschieht dies nicht, besteht bereits die sogenannte Wiederholungsgefahr und damit der Unterlassungsanspruch des Betroffenen gegen das Portal. Dies stellt eine weitere wichtige Klarstellung des BGH dar, die solchen Fällen entgegenwirkt, in denen ein Bewertungsportal das Beanstandungsverfahren erst im laufenden Gerichtsverfahren durchführt.

### Analyse

Die Bewertungsportale beschäftigen weiterhin regelmäßig die höchste Instanz in Karlsruhe. Das aktuelle Urteil ist für Zahnärzte, die negativ bei Jameda, Google & Co. bewertet werden, erfreulich. Die Beanstandung von Bewertungen wird erheblich erleichtert. Besonders erfreulich ist, dass diese Erleichterung auch bei der Beanstandung solcher Bewertungen in Anspruch genommen werden kann, die durchaus detailliert sind. Denn auch in solchen Fällen sieht der BGH das Portal in der Pflicht. Das Portal muss sich auch in solchen Fällen die notwendigen In-

formationen und Nachweise bei dem Bewerter beschaffen und kann sich nicht darauf zurückziehen, dass der Zahnarzt die Beanstandung zunächst weiter konkretisieren müsse.

### Offene Fragen und Ausblick

Viele in der anwaltlichen Praxis bei der Durchsetzung der Rechte von Zahnärzten wichtige Fragen werden durch den BGH beantwortet oder jedenfalls angedeutet. So wird die Frage, wie detailliert eine Beanstandung begründet werden muss, recht eindeutig dahingehend beantwortet, dass die Rüge der mangelnden Patienteneigenschaft des Bewerter bei der Beanstandung in der Regel ausreichend ist. In der Praxis kommen regelmäßig Fälle vor, bei denen der Zahnarzt eine Vermutung hat, um welchen Fall es bei einer Bewertung gehen könnte. Hierzu ist die Feststellung des BGH in seinem aktuellen Urteil wichtig, dass die Beanstandung nur dann näher begründet werden muss, wenn sich die Identität des Bewerter ohne Weiteres aus der Bewertung ergibt. Bei einer reinen Vermutung, um was für einen Fall es geht, ergibt sich die Identität des Bewerter aber gerade nicht ohne Weiteres, sodass auch in diesen Fällen die Rüge der fehlenden Patienteneigenschaft ausreichend sein dürfte.

Keine ausdrücklichen Ausführungen enthält das Urteil zu der Frage, welche Pflichten den Zahnarzt treffen, wenn das Portal eine Stellungnahme sowie einen Nachweis über die Patienteneigenschaft vom Bewerter einholt und diese Unterlagen – wie in der Praxis der Bewertungsportale üblich – anonymisiert an den Zahnarzt zur weiteren Stellungnahme übersendet. In seinem Urteil aus dem Jahr 2016 (VI ZR 34/15) hat der BGH zum Beanstandungsverfahren ausgeführt, dass dem Bewerteten eine substantiierte Antwort auf eine Stellungnahme des Bewerter möglich sein muss. Wenn nun der BGH in seinem aktuellen Urteil ausführt, dass der Bewertete die Angaben aus einer Bewertung regelmäßig selbst nicht überprüfen kann, spricht viel dafür, dass eine substantiierte Stellungnahme des Bewerter vorgelegt werden muss, um wiederum den Zahnarzt in die Lage zu versetzen, detailliert zu den Vorwürfen Stellung nehmen zu können.

Das Urteil ist ein schöner Erfolg aus Sicht der Bewerteten, deren Rechte gegenüber den Portalen erheblich gestärkt worden sind. ■

### Dr. Volker Herrmann, Terhaag & Partner Rechtsanwälte



Dr. Volker Herrmann ist seit 2000 Rechtsanwalt. Sein Thema zur Promotion im Internetrecht lautete „Die Zwangsvollstreckung in die Domain“. Seit 2003 ist er Partner in der Kanzlei Terhaag & Partner in Düsseldorf. Zudem ist er Mitglied des Vorprüfungsausschusses für den Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht im Oberlandesgerichtsbezirk Düsseldorf.