



Erste Hilfe bei negativen Bewertungen

Nicht alles auf Jameda und Google muss hingenommen werden!

Sucht ein Interessent oder ein Patient den Namen eines Zahnarztes bei Google, erscheint unter den ersten Suchtreffern der Jameda-Eintrag des Zahnarztes. Das Suchergebnis zeigt zudem den aktuellen Stand der Jameda-Bewertungen und die Durchschnittsnote der Bewertungen an. Fast noch deutlicher und prominenter wird zudem bei Google der sogenannte Google Business-Eintrag angezeigt, der neben den Kontaktdaten der Praxis die Anzahl der Google-Bewertungen und die Gesamtnote anzeigt. Gleiches geschieht, wenn der User bei einer Suche auf Google Maps eine dort angezeigte Zahnarztpraxis anklickt. Es bedarf keiner näheren Vertiefung, dass es für den User einen schlechten Eindruck macht, wenn auf der ersten Seite bei Google eine schlechte Gesamtnote angezeigt wird. Viele User werden dann schlichtweg nach einem anderen Zahnarzt suchen.

Was kann man gegen schlechte Bewertungen tun? Muss ein eigenes Profil in Bewertungsportalen toleriert werden? Diese und viele weitere Fragen werden in diesem Beitrag zur ersten Hilfe im Fall negativer Bewertungen beantwortet.

Sind Bewertungsportale wie Jameda überhaupt zulässig?

Ja, der BGH hat zu Bewertungsportalen bereits mehrfach entschieden, dass Bewertungsportale eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion erfüllen (BGH – VI ZR 495/18, VI ZR 34/15, VI ZR 1244/20). Der Betrieb eines Bewertungsportals unterfällt der grundgesetzlich gesicherten Meinungsäußerungs- und Berufsfreiheit. Dies hatte der BGH bereits im Jahr 2009 zum Lehrer-Bewertungsportal spick mich.de entschieden und dies auch in mittlerweile zahlreichen Entscheidungen zu Bewertungsportalen, insbesondere auch

Jameda, bestätigt. Auch nach Inkrafttreten der DSGVO im Mai 2018 hat der BGH uneingeschränkt an dieser Rechtsprechung festgehalten.

Muss ein Profil bei Bewertungsportalen geduldet werden?

So mancher Zahnarzt und Arzt hat in der Vergangenheit die Veröffentlichung eines Profils bei Bewertungsportalen wie Jameda ohne vorherige Einwilligung als unzulässig angesehen. Unter Berufung auf das Persönlichkeitsrecht hatten auch mehrere Ärzte auf Unterlassung und Löschung geklagt. Schon 2014 (VI ZR 358/13) hatte der BGH entschieden, dass Jameda Profile über Ärzte und deren Bewertungen veröffentlichen darf. Dies verstöße weder gegen das Datenschutzrecht noch gegen das Persönlichkeitsrecht des Bewerteten. Eine Einschränkung von diesem Grundsatz nahm der BGH 2018 vor (VI ZR 30/17). Damals gab der BGH der Klage einer Kölner Hautärztin auf Löschung eines Jameda-Profiles statt. Jameda hatte bei der konkreten Gestaltung der Profilstelle werbliche Hinweise auf unmittelbare Konkurrenten eingeblendet. Damit hatte Jameda die vom BGH vorgesehene Stellung als unabhängiger Informationsmittler verlassen und konnte sich daher nicht länger auf die Meinungsäußerungsfreiheit berufen.

Allerdings änderte Jameda die Gestaltung der Profile bereits kurz nach der Urteilsverkündung, sodass sich weitere Ärzte und Zahnärzte nicht mehr auf die vom BGH entschiedene Fallkonstellation berufen konnten. Letztlich müssen Einträge in Bewertungsportalen daher geduldet werden. Nur in Ausnahmefällen ist eine Löschungsklage möglich, wenn das jeweilige Portal die persönlichen Daten des Zahnarztes zu werblichen Zwecken, insbesondere zur Bewerbung anderer Zahnärzte, missbraucht.

Wie erfahre ich von einer neuen Bewertung?

Neben der Möglichkeit, den Stand der Bewertungen bei Jameda, Google und Co. regelmäßig aufzurufen und zu kontrollieren, gibt es bei vielen Bewertungsportalen die Möglichkeit, sich automatisch über neue Bewertungen informieren zu lassen. So kann der Google Business-Eintrag mit einer Benachrichtigungsfunktion so konfiguriert werden, dass bei jeder neuen Bewertung eine E-Mail an den Zahnarzt geschickt wird. Auch ein Google-Alert ist zu empfehlen, der ebenfalls auf neue Google-Einträge im Zusammenhang mit dem eigenen Namen oder den Namen der Praxis per E-Mail hinweist. Auch bei Jameda kann nach Einrichtung eines Accounts eine solche Funktion eingerichtet werden.

Muss ich Bewertungen einfach hinnehmen?

Keinesfalls müssen alle Bewertungen hingenommen werden. Der Zahnarzt kann sich wirksam gegen unberechtigte Bewertungen zur Wehr setzen. Unberechtigte Bewertungen kommen sehr häufig vor. Die Bewertungen können bei den Portalen schnell und einfach mit wenigen Mausklicks abgegeben werden. In der Regel ist dies sogar anonym möglich. Die Hemmschwelle ist dabei gering und unsachliche oder schlichtweg erfundene Bewertungen keine Seltenheit.

Ist eine Strafanzeige sinnvoll?

Manchmal enthalten Bewertungen formelle Beleidigungen, eine üble Nachrede oder Verleumdungen. In solchen Fällen ist eine Strafanzeige bei der Polizei möglich. In der anwaltlichen Praxis zeigt sich, dass die Ermittlungsbehörden allenfalls nur besonders krasse Fälle verfolgen und erhebliche Schwierigkeiten bei der Ermittlung des Täters haben. Eine Strafanzeige ist daher nur im Ausnahmefall sinnvoll. Wichtig zu wissen: Eine Löschung der Bewertung kann mit einer Strafanzeige nicht erreicht werden, da die Ermittlungsbehörden keine zivilrechtlichen Unterlassungsansprüche durchsetzen.

Wie kann eine Bewertung beanstandet werden?

Der BGH hat hierzu ein klares und einfach strukturiertes Beanstandungs- und Nachweisverfahren vorgeschrieben. Dabei muss zunächst der Zahnarzt die Bewertung gegenüber dem Bewertungsportal beanstanden. Dies kann per E-Mail oder auch schriftlich vorgenommen werden. Die meisten Bewertungsportale stellen hierfür auch ein Online-Formular zur Verfügung. Das reine Markieren einer Bewertung durch Flaggen ist hingegen

nicht zu empfehlen, da die Beanstandung beim Flaggen nicht begründet werden kann.

Die Beanstandung des Zahnarztes muss das Bewertungsportal sodann an den Bewerter weiterleiten und ihm eine Frist zur Stellungnahme setzen. Der Bewerter muss zu der Beanstandung Stellung nehmen. Tut er dies nicht, ist die Bewertung zu löschen. Falls – was in der Regel der Fall ist – unklar ist, um welchen Vorgang oder welchen Patienten es sich bei dem in der Bewertung geschilderten Fall handelt, muss der Bewerter dem Portal zudem einen Nachweis darüber vorlegen, dass er tatsächlich Patient in der betreffenden Zahnarztpraxis war. Als Beispiel hierfür

hat der BGH die Vorlage von Bonusheften, Rezepten oder Terminzetteln genannt. Die

Stellungnahme des Bewerter sowie

der Nachweis müssen sodann

von dem Portal an den Zahnarzt weitergeleitet werden.

In der von den Gerichten bislang gebilligten Praxis der Portale wird dabei der Nachweis in aller Regel anonymisiert.

Sodann erhält der Zahnarzt nochmals

Gelegenheit, zu den Ausführungen des Patienten

und dem vorgelegten Nachweis Stellung zu

nehmen. Am Ende dieses Ping-Pong-Verfahrens entscheidet das

Portal, ob eine Rechtsverletzung vorliegt und die Bewertung gelöscht wird. Ist das

Portal der Meinung, dass keine Rechtsverletzung vorliegt,

wird es die Bewertung wieder online stellen. In diesem Fall hat der Zahnarzt die Möglichkeit, weitere rechtliche Schritte, beispielsweise eine Abmahnung mit Unterlassungserklärung oder eine einstweilige Verfügung vorzunehmen.

Was passiert bei unbekanntem Bewertern?

Häufig werden die Bewertungen anonym veröffentlicht oder unter Pseudonymen. Dem Bewerteten ist oftmals nicht bekannt, um welchen Patienten oder welchen Fall es in der Bewertung geht. Dennoch verlangten viele Bewertungsportale in der Vergangenheit eine ausführliche Stellungnahme zu den Vorwürfen aus der Bewertung. Das bloße Bestreiten, dass ein solcher Patient überhaupt in der Praxis war, reichte oftmals nicht aus. Der Zahnarzt war daher dazu gezwungen, sich zu einem Vorwurf zu äußern, obwohl ihm ein solcher in der Bewertung beschriebener Vorfall gar nicht bekannt war.

Dem hat der BGH in seinem aktuellen Urteil vom 9. August 2022 (VI ZR 1244/20) nun einen Riegel vorgeschoben. Der BGH hat



geurteilt, dass die Rüge des Bewerteten, dass der Bewertung gar kein Patientenkontakt zugrunde liegt, ausreicht, um die Prüfpflicht des Bewertungsportals auszulösen. In vielen Fällen wird es also zukünftig ausreichend sein, die Patienteneigenschaft des Bewerbers zu bestreiten und so das Bewertungsportal in die Pflicht zur Prüfung der Bewertung zu bringen. Eine Ausnahme liegt vor, wenn sich die Identität des Bewerteten ohne Weiteres aus der Bewertung ergibt. In einem solchen Fall reicht das Bestreiten des Patientenkontakts nicht aus und der Zahnarzt muss bereits bei der ersten Beanstandung konkret zu den vom Bewerter erhobenen Vorwürfen Stellung nehmen.

In manchen Fällen hat der Zahnarzt nur eine Vermutung, um welchen Fall es bei einer Bewertung gehen könnte, kann dies aber nicht sicher sagen. Bei einer bloßen Vermutung ist die vom BGH vorausgesetzte Erkennbarkeit des Bewerbers „ohne Weiteres“ nicht gegeben, sodass auch in diesen Fällen die Rüge der fehlenden Patienteneigenschaft ausreichend sein dürfte.

Kann ich auch gegen den Patienten selbst vorgehen?

Neben dem Vorgehen gegen das Bewertungsportal ist in solchen Fällen, bei denen der bewertende Patient positiv bekannt ist, auch ein Vorgehen gegen den Bewerter selbst möglich. Der Zahnarzt kann wählen, ob er nur gegen das Portal, gegen den Patienten oder gegen beide zivilrechtlich vorgeht. In der anwaltlichen Praxis wird dabei im Einzelfall zwischen den Vor- und Nachteilen der jeweiligen Vorgehensweise abgewogen. Eine pauschale Handlungsempfehlung hierzu ist nicht möglich, da es auf die Umstände des Einzelfalls und die durchaus unter-

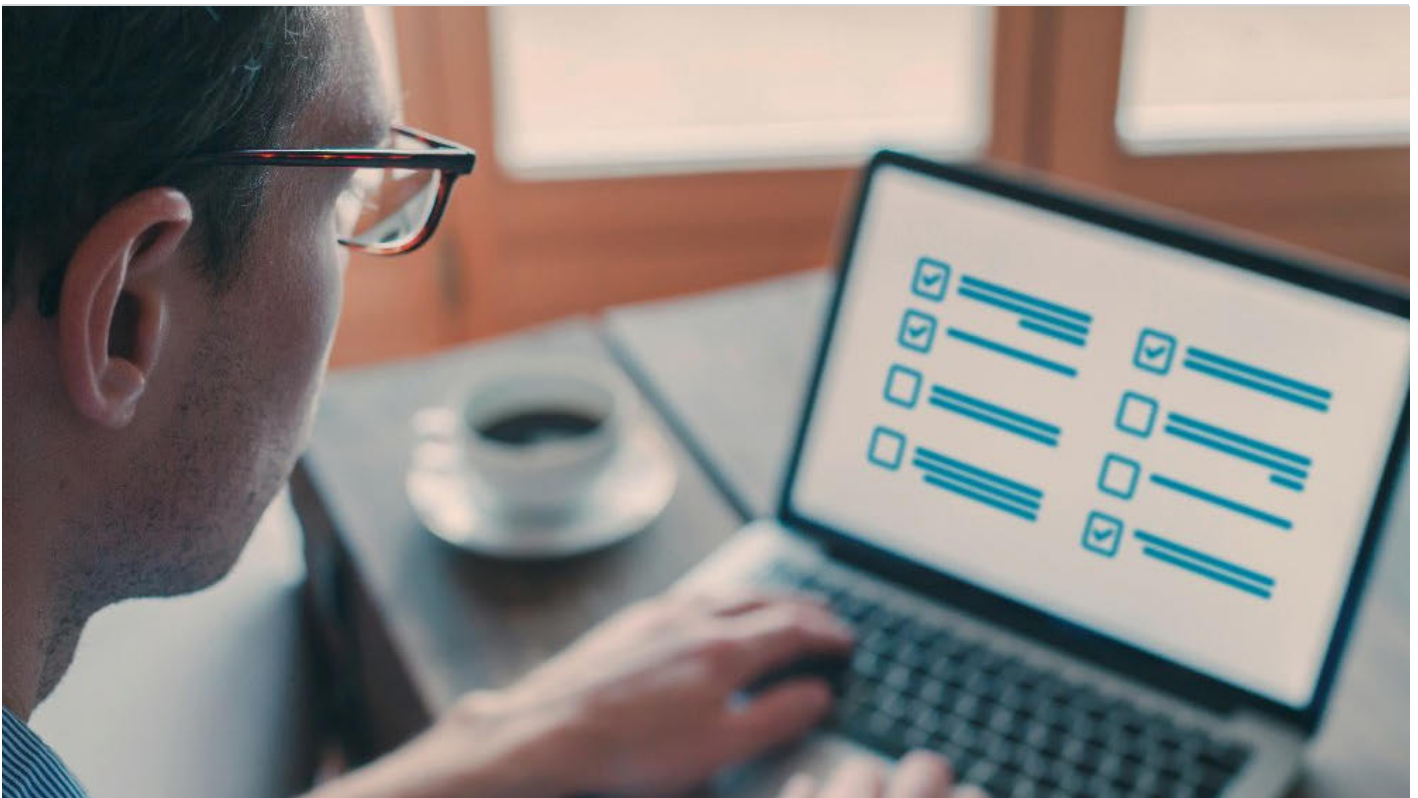
schiedlichen Erfolgsaussichten der Handlungsoptionen ankommt.

Was passiert, wenn das Portal die Löschung ablehnt?

Die Entscheidung des Bewertungsportals über die Löschung einer Bewertung ist nicht endgültig. Sieht der Zahnarzt sein Persönlichkeitsrecht weiterhin als verletzt an, kann im Wege einer Abmahnung mit Unterlassungserklärung gegen das Portal oder – soweit bekannt – gegen den Patienten vorgegangen werden. Wird die Abgabe einer Unterlassungserklärung abgelehnt, steht der gerichtliche Weg über ein Eil- oder Klageverfahren zur Verfügung. Die vielen zu Bewertungsportalen veröffentlichten Urteile, über die auch regelmäßig in den Medien berichtet wird, zeigen, dass von dieser Möglichkeit durchaus häufig Gebrauch gemacht wird.

Was ist der Unterschied zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung?

Bei einer Meinungsäußerung – häufig auch Werturteil genannt – stehen subjektive Äußerungen im Vordergrund, die zumeist Elemente des Dafürhaltens und des Meinens enthalten. Meinungsäußerungen sind in der Regel nicht dem Beweis zugänglich, also nicht gerichtlich überprüfbar im Sinne dessen, ob diese wahr oder falsch sind. Reine Meinungsäußerungen („Die Farbe an der Wand im Wartezimmer hat mir nicht gefallen.“) sind oftmals zulässig. Unzulässig sind Meinungsäußerungen, wenn eine Schmähkritik, eine Formalbeleidigung oder ein Angriff auf die grundgesetzlich geschützte Menschenwürde vorliegt. Zudem sind Meinungsäußerungen im konkreten Einzelfall zwischen den



betroffenen Rechtsgütern abzuwägen, wobei häufig der Frage entscheidende Bedeutung zukommt, ob eine Meinungsäußerung direkt oder indirekt Tatsachenelemente enthält.

Eine Tatsachenbehauptung ist eine Äußerung, die objektiv geklärt werden kann und damit vor Gericht dem Beweis zugänglich ist (Beispiel: Ein Zahn wird gezogen und in der anschließenden Bewertung der Vorwurf der Körperverletzung erhoben. Tatsächlich hat die Behandlung aber de lege artis stattgefunden. Damit ist die Behauptung der Körperverletzung eine falsche Tatsachenbehauptung.) Unwahre Tatsachenbehauptungen sind fast immer unzulässig. Die Erfolgsaussichten bei Eil- oder Klageverfahren gegen unwahre Tatsachenbehauptungen sind daher häufig sehr gut. Bei Meinungsäußerungen oder Mischformen zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung ist die Einschätzung der Erfolgsaussichten im Einzelfall besser dem Fachmann zu überlassen.

Wichtig zu wissen ist, dass auch Bewertungen mit ausschließlich meinungsäußernden Inhalten unzulässig und löschungsreif sind, wenn keine Tatsachengrundlage für die Bewertung gegeben war. Es muss also eine tatsächliche Grundlage für die Bewertung geben, beispielsweise eine stattgefundene Behandlung. Ist dies nicht der Fall, muss das Portal auch eine eigentlich zulässige Meinungsäußerung löschen.

Was ist mit reinen Sternchenbewertungen?

Häufig enthalten Bewertungen, insbesondere bei Google, gar keinen Text, sondern lediglich eine Sternchenbewertung. Zwar gelten solche Sternchenbewertungen als Meinungsäußerung. Aber auch gegen solche Bewertungen kann mit dem Beanstandungs- und Nachweisverfahren vorgegangen werden. Die Gerichte haben sich hierzu klar positioniert und geurteilt, dass auch für eine ausschließlich notenmäßige Bewertung eine Tatsachengrundlage vorliegen und nachgewiesen werden muss.

Soll ich die Bewertung online kommentieren?

Die Portale sehen die Möglichkeit vor, Kommentare zu Bewertungen abzugeben. Dies kann im Einzelfall durchaus sinnvoll sein. In der anwaltlichen Praxis sind aber häufig Fälle zu beobachten, in denen bei der Kommentierung von Bewertungen rechtliche Fehler gemacht werden, die sich bei einer späteren Beanstandung oder Klage gegen die Bewertung negativ auf die Erfolgsaussichten auswirken. Zudem entfällt nach Ansicht der meisten Gerichte die für eine einstweilige Verfügung notwendige Eilbedürftigkeit, wenn der Zahnarzt eine Bewertung zuvor selbst kommentiert. In aller Regel ist also davon abzuraten, Bewertungen zu kommentieren.

Darf ich positive Bewertungen fördern?

Ja, es ist rechtlich zulässig, auf positive Bewertungen durch Patienten hinzuwirken. Beispielsweise dürfen Patienten mündlich oder auch durch Kärtchen mit dem Hinweis zum Link des eigenen Profils gebeten werden, eine Bewertung abzugeben. Rechtlich kritisch sind lediglich unlautere Vorgehensweisen wie das

KONTAKT

Rechtsanwalt Dr. Volker Herrmann

Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht &
Fachanwalt für Gewerblichen Rechtsschutz

Terhaag & Partner Rechtsanwälte
Grabenstr. 5 | 40213 Düsseldorf
Tel. 0211 168886-00

herrmann@aufrecht.de
www.aufrecht.de

Erkaufen positiver Bewertungen oder eine Drohung gegenüber dem Patienten mit negativen Folgen, falls dieser keine positive Bewertung abgibt. Viele Zahnarztpraxen pflegen aktiv das äußere Erscheinungsbild der Praxis in den Bewertungsportalen und eine solche Vorgehensweise ist im Rahmen der aufgezeigten Grenzen rechtlich einwandfrei.

Soll ich einen Anwalt einschalten? Zahlt meine Rechtsschutzversicherung?

Dies ist eine schwierige Frage in einem Beitrag, den ein Anwalt geschrieben hat. Natürlich ist es möglich, selbst gegen Bewertungen vorzugehen und die Erfahrung zeigt, dass so mancher Zahnarzt dabei schon zum Rechtsprofi geworden ist. Allerdings werden in vielen Fällen auch rechtliche Fehler bei der Beanstandung von Bewertungen gemacht, die sich – ähnlich wie bei der Kommentierung von Bewertungen – negativ auf die Erfolgsaussichten eines späteren anwaltlichen oder gerichtlichen Vorgehens gegen eine Bewertung auswirken. Letztlich ist hier keine pauschale Handlungsempfehlung möglich. Bei der Suche nach einem geeigneten Anwalt sollte darauf geachtet werden, dass dieser über hinreichende Erfahrungen mit der speziellen Rechtsmaterie des Vorgehens gegen Bewertungen verfügt.

Ob dem Zahnarzt dabei die eigene Rechtsschutzversicherung den Rücken stärkt, kann ebenfalls nicht pauschal beantwortet werden. Während einige Versicherer auch Bewertungsfälle abdecken, ist dies leider längst bei allen Versicherungen der Fall.

Fazit

Ob man es will oder nicht, die Bewertungen bei Jameda, Google & Co. sind zu einem wichtigen Bestandteil der Online-Reputation geworden. Viele Interessenten und Patienten suchen ihren Zahnarzt auf der Grundlage seines Bewertungsprofils aus. Bewertungen müssen nicht einfach so hingenommen werden. Durch das Beanstandungs- und Nachweisverfahren sowie weitere Rechtsmittel von der Abmahnung bis zur einstweiligen Verfügung stehen ausreichende rechtliche Möglichkeiten zur Verfügung, um sich gegen negative Bewertungen zur Wehr zu setzen. ■

Dr. Volker Herrmann, Terhaag & Partner Rechtsanwälte