

Der richtige Umgang mit **negativen** Bewertungen

Negative Bewertungen auf den einschlägigen Bewertungsportalen sind in der Regel ärgerlich. Nicht nur der Inhalt, sondern auch die Außenwirkung. Allerdings sind die Bewertungen – oder zumindest Teile davon – in den meisten Fällen vom Grundrecht der Meinungsfreiheit geschützt. Was Sie trotzdem dagegen unternehmen können, zeigt der nachfolgende Beitrag.

Christian Erbacher, LL.M.

Wer ist der richtige Ansprechpartner?

Die jeweiligen Bewertungsportale haften in der Regel nicht unmittelbar für die eingestellten Bewertungen. Doch kann der Kontakt zum Verfasser jeder einzelnen Bewertung häufig nur über das Bewertungsportal hergestellt werden.

Rechtlich hilft hierbei, dass die Betreiber der Portale zwar nicht als unmittelbar Verantwortliche anzusehen sind, allerdings als mittelbare Störer. Dies deshalb, weil sie die technischen Möglichkeiten des Internetdienstes zur Verfügung stellen und damit zumindest indirekt zur Verletzung des geschützten Persönlichkeitsrechts des betroffenen Praxisinhabers beitragen. Damit sind die Betreiber der jeweiligen Bewertungsportale zwar nicht verpflichtet, die von den Nutzern in das Netz gestellten Beiträge vor der Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen, wohl allerdings dann, wenn sie Kenntnis von der möglichen Rechtsverletzung erlangen. Spätestens nach Erhalt eines Löschungsantrags oder einer Beanstandung (am besten mit anwaltlicher Hilfe) sind die Portale verpflichtet, den Sachverhalt grundlegend aufzuklären, zu prüfen und – rechtlich korrekt – zu bewerten.

Muss ich bewerten lassen?

In dem Urteil vom 30.04.2020 (Az.: 16 U 218/18) entschied das OLG Frankfurt am Main, dass ein „Ärztewertungsportal eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion erfüllt, sofern die Betreiberin als neutraler Informationsmittler auftritt“. Das heißt übersetzt: So lange jameda, Google & Co. objektiv bleiben, unterstehen sie dem Schutz der Meinungsfreiheit.

In dem vorliegenden Fall ging es darum, dass sich eine Augenärztin gegen eine negative Bewertung zur Wehr setzte und daraus resultierend auch die vollständige Löschung ihres Profils, ihrer sogenannten Basisdaten, verlangte. Das Gericht lehnte diesen Anspruch ab und begründete dies mit der gesellschaftlich erwünschten Funktion des Bewertungsportals. Die Abwägung fiel somit zugunsten der Meinungsfreiheit und gegen die Interessen der betroffenen Ärztin aus.

Klartext: Was tun?

Sie müssen sich nicht jeden Inhalt einer Bewertung gefallen lassen. Vielmehr hat sich der Bewertende an gewisse Spielregeln zu halten.

© DeVector/Shutterstock.com



Die Grundregeln lauten:

- Eine Bewertung darf keine unwahren Tatsachenbehauptungen enthalten.
- Eine Bewertung darf nicht die Grenze der sogenannten Schmähkritik überschreiten. Verboten sind also insbesondere Beleidigungen und Äußerungen herabsetzender Art.

Die negative Bewertung ist deshalb zuallererst darauf zu prüfen, ob sie eine herabwürdigende Wirkung hat oder ob sie Ausfluss der verfassungsrechtlich geschützten Meinungsfreiheit ist. Rein subjektive Meinungsäußerungen müssen – so ärgerlich sie sind – hingenommen werden.

Kommt man zu der Einschätzung, dass tatsächlich eine Rechtsverletzung vorliegt, sollte man sich überlegen, ob ein Löschantrag sinnvoll erscheint oder ob sich beispielsweise eine öffentliche Kommentierung nicht als praktikablere Alternative anbietet. Auch beides gleichzeitig kann im Einzelfall sinnvoll sein. In jedem Fall ist darauf zu achten, dass die ärztliche Verschwiegenheitspflichtung gewahrt bleibt.

Welcher Weg eingeschlagen werden soll, richtet sich vor allem nach dem Inhalt der Bewertung und was dieser entgegengehalten werden kann.

Sonderfall: Gar kein Patient?

Besonders effektiv lässt sich eine Bewertung angreifen, wenn der Bewertende gar kein Patient war. Die Freiheit zur Meinungsäußerung findet nämlich – soweit es um Äußerungen in den Medien geht – dort ihre Grenze, wo es für eine andere belastende Meinung keine tatsächlichen Bezugspunkte gibt. Fehlen solche Bezugspunkte oder sind sie unwahr, muss die Meinungsfreiheit regelmäßig gegenüber dem verletzten Persönlichkeitsrecht des bewerteten Arztes zurücktreten.

Diese Rechtsprechung bestätigte der BGH kürzlich mit Urteil vom 09.08.2022 (Az.: VI ZR 1244/20). In dem entschiedenen Fall ging es um negative Bewertungen eines Ferienparks auf einem Hotelbewertungsportal durch Personen, die dort gar keine Gäste gewesen waren. Der BGH entschied, dass die Beanstandung der Bewertung durch den Ferienpark mit der Begründung, es habe gar keinen Kundenkontakt gegeben, ausreichend gewesen sei. Das Bewertungsportal konnte seinerseits den Kundenkontakt nicht nachweisen.

Das Urteil ist mit seiner Begründung auch auf Arztbewertungsportale und die Fälle fehlenden Patientenkontakts übertragbar.

**Praxistipp**

Wie mit einer negativen Bewertung umzugehen ist, muss anhand des Einzelfalls individuell entschieden werden. Wer seine Möglichkeiten kennen und ausschöpfen möchte, sollte sich rechtlich beraten lassen.

Ein ordentlich begründeter Löschantrag sichert die eigene Rechtsposition.

Sollte keine hinreichende Rechtsverletzung vorliegen, bleibt zu empfehlen, dass die negative Bewertung nicht persönlich genommen werden sollte. Mit der Kommentarfunktion sollte ohne Emotionen und sachlich geantwortet werden, und für den Fall, dass es möglich ist, sprechen Sie mit Ihrem Patienten unter vier Augen.

**Christian Erbacher, LL.M.**

Rechtsanwalt und Fachanwalt
für Medizinrecht

Lyck+Pätzold. healthcare.recht

Im Atzelnest 5

61352 Bad Homburg

Tel.: +49 6172 139960

www.medizinawaelte.de

Infos zum Autor

