



© Motoko – stock.adobe.com

Bewertungen auf Online-Portalen

Wie sich Zahnärzte gegen Unwahrheiten wehren können

Online-Bewertungen sind im digitalen Zeitalter ein relevanter Faktor. Sie beeinflussen die Patientenentscheidung oft erheblich. Dabei können sich die Kommentare der Patienten auf den unterschiedlichen Portalen sowohl positiv als auch negativ auswirken. Der folgende Beitrag zeigt, wann Zahnärzte gegen Bewertungen vorgehen können, wie eine Löschung erreicht wird und wie reagiert werden kann, ohne die ärztliche Schweigepflicht zu verletzen.

Subjektive Meinung oder Tatsachenbehauptung?

Grundsätzlich sind subjektive Meinungen oder Werturteile mit sachlichem Bezug im Internet durch das Recht auf freie Meinungsäußerung gedeckt, auch wenn diese kritisch ausfallen. Ein Beispiel hierfür wäre die Aussage: „Ich habe mich in der Praxis nicht wohl gefühlt.“

Nicht geschützt sind dagegen unwahre Tatsachenbehauptungen, Beleidigungen oder Diffamierungen sowie Bewertungen von Personen, die gar nicht zur Behandlung in der Praxis waren. Solche Inhalte verletzen das Persönlichkeitsrecht des Zahnarztes.

Gegen unzulässige Bewertungen vorgehen

Enthält eine Bewertung falsche Tatsachen, wird beispielsweise behauptet, es hätte eine Fehlbehandlung stattgefunden, oder enthält die Rezension beleidigende und diffamierende Aussagen, kann der Zahnarzt die Plattform zur Entfernung des Kommentars auffordern. Es ist dabei stets im Auge zu behalten, ob es sich bei der Behauptung um eine beweisbare Tatsache handelt oder lediglich um eine bloße Meinungsäußerung.

Bestehen Zweifel daran, dass tatsächlich in Zusammenhang mit dem Kommentar ein Patientenkontakt stattgefunden hat, ist eine Überprüfung möglich. Der Plattform-Betreiber muss in diesem Fall vom Verfasser des Kommentars verlangen, dass er seinen Besuch in der Zahnarztpraxis nachweist. Kann der Arztbesuch nicht belegt werden, muss die Bewertung entfernt werden.

Generell ist der Betreiber der Plattform verpflichtet, die Meldung eines Zahnarztes über den mutmaßlich rechtswidrigen Inhalt zu überprüfen und – falls erforderlich – diesen zu entfernen.

Schweigepflicht darf nicht verletzt werden

Besondere Vorsicht ist bei öffentlichen Antworten geboten. Die ärztliche Schweigepflicht gilt uneingeschränkt, auch bei anonymen oder offensichtlich falschen Bewertungen. Gibt der Patient selbst Informationen über seine Behandlung preis, folgt daraus für den Zahnarzt keine Entbindung von der Schweigepflicht (keine konkludente Entbindung von der Schweigepflicht). Insofern darf der Zahnarzt weder bestätigen, dass es sich beim Verfasser um einen Patienten der eigenen Praxis handelt, noch darf er einzelne Behandlungsschritte offenlegen.

Vonseiten des Zahnarztes sind lediglich sachliche und allgemeine Stellungnahmen ohne Personen- oder Fallbezug zulässig, etwa mit dem Hinweis auf gewisse Qualitätsstandards oder auf das übliche Vorgehen. Außerdem kann dieser zum persönlichen Gespräch einladen, um Unstimmigkeiten zu klären. Konkrete Erwidierungen zum Behandlungsverlauf sollten dagegen stets unterbleiben.

Ass. jur. Natalie Deuschl
Geschäftsbereich Praxis und Recht der BLZK