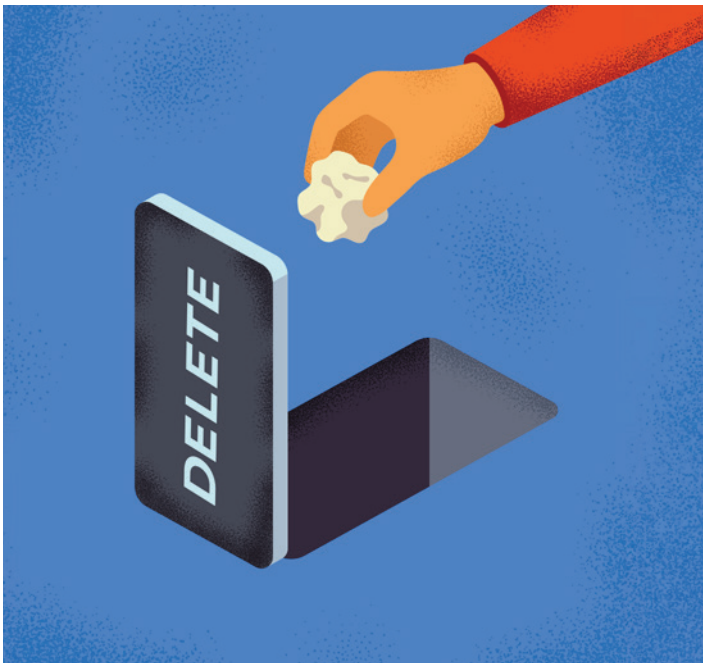
Zum Heraustrennen.
tipp

Negative Bewertung – und jetzt?



© Adri Ansyah – unsplash.com

Onlinebewertungen auf Portalen wie Google oder jameda können die Patientenwahrnehmung jeder Zahnarztpraxis erheblich beeinflussen. Rechtlich entsteht dabei ein Spannungsfeld zwischen der Meinungsfreiheit des Bewertenden und Ihrem Anspruch auf Schutz der beruflichen Reputation.

Zulässige Kritik oder angreifbare Aussage?

Die entscheidende Frage ist die Einordnung der Bewertung. Eine Meinungsäußerung wie „Ich fühlte mich schlecht beraten" ist subjektiv und rechtlich grundsätzlich zulässig. Eine Tatsachenbehauptung wie „Die Behandlung wurde fehlerhaft durchgeführt" ist dagegen objektiv überprüfbar und darf nur verbreitet werden, wenn sie nachweisbar zutrifft. Besonders häufig sind allerdings Mischäußerungen, in denen sich beide Kategorien verbinden. Ein Beispiel: „Der Zahnarzt hat mir ohne Aufklärung einen Zahn gezogen, das war furchtbar." Hier steckt im ersten Teil eine überprüfbare Tatsachenbehauptung, im zweiten eine subjektive Wertung. Prägt der Tatsachenkern die Gesamtaussage, gelten die strengeren Regeln. Enthält eine Bewertung falsche Tatsachenbehauptungen, stammt sie von einer Person, die nie Patient der Praxis war oder enthält sie beleidigende Aussagen ohne sachlichen Bezug zur Behandlung, kann ein Anspruch auf Löschung bestehen.

Gezielt vorgehen

Gegen eine rechtswidrige Bewertung können Sie sich wirksam wehren. Plattformbetreiber wie Google oder jameda trifft nach der Rechtsprechung des BGH eine Prüfpflicht, sobald ein konkreter Hinweis auf eine Rechtsverletzung vorliegt (vgl. BGH, Urteil vom 1.3.2016, Az. VI ZR 34/15). Auch der seit Februar 2024 geltende Digital Services Act (DSA) stärkt Ihre Position gegenüber Plattformen. Entscheidend für den Erfolg einer Löschung ist jedoch die rechtliche Qualität der Beanstandung. Eine wirksame Meldung an die Plattform erfordert eine präzise Begründung, warum die konkrete Bewertung rechtswidrig ist. Unsubstantiierte Beschwerden werden regelmäßig abgelehnt. Vorsicht ist zudem bei sogenannten Löschdienstleistern geboten, die ohne anwaltliche Zulassung die Entfernung negativer Bewertungen anbieten. Das OLG Hamburg sowie das OLG Frankfurt am Main haben klargestellt, dass die Beanstandung von Internetbewertungen gegenüber Plattformbetreibern eine erlaubnispflichtige Rechtsdienstleistung nach § 2 Abs. 1 RDG darstellt, da sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert (OLG Hamburg, Urteil vom 23.11.2023, Az. 5 U 25/23; OLG Frankfurt am Main, Urteil vom 7.11.2024, Az. 6 U 90/24). Nichtanwaltliche Anbieter, die solche Löschungen durchführen, handeln wettbewerbswidrig. Eine anwaltliche Begleitung ist daher nicht nur empfehlenswert, sondern nach der aktuellen Rechtsprechung der einzig rechtssichere Weg.

Schweigepflicht gilt auch im Internet

Viele Zahnärzte antworten öffentlich auf negative Bewertungen und schildern dabei Behandlungsdetails. Das ist riskant. Die ärztliche Schweigepflicht nach § 203 Abs. 1 Nr. 1 StGB ist strafrechtlich geschützt. Eine stillschweigende Entbindung durch die Bewertung des Patienten erkennt die Rechtsprechung nur in sehr engen Grenzen an. Selbst eine scheinbare Bestätigung von Details kann den Straftatbestand erfüllen. Antworten Sie daher stets knapp, sachlich und ohne Bezug zur konkreten Behandlung.

Drei Grundregeln für den Umgang mit Bewertungen

- Prüfen Sie sorgfältig, ob eine zulässige Meinung oder eine angreifbare Tatsachenbehauptung vorliegt.
- Beantworten Sie negative Bewertungen niemals mit Bezug auf Behandlungsdetails.
- Schalten Sie bei schwerwiegenden Vorwürfen frühzeitig anwaltliche Beratung ein. ■

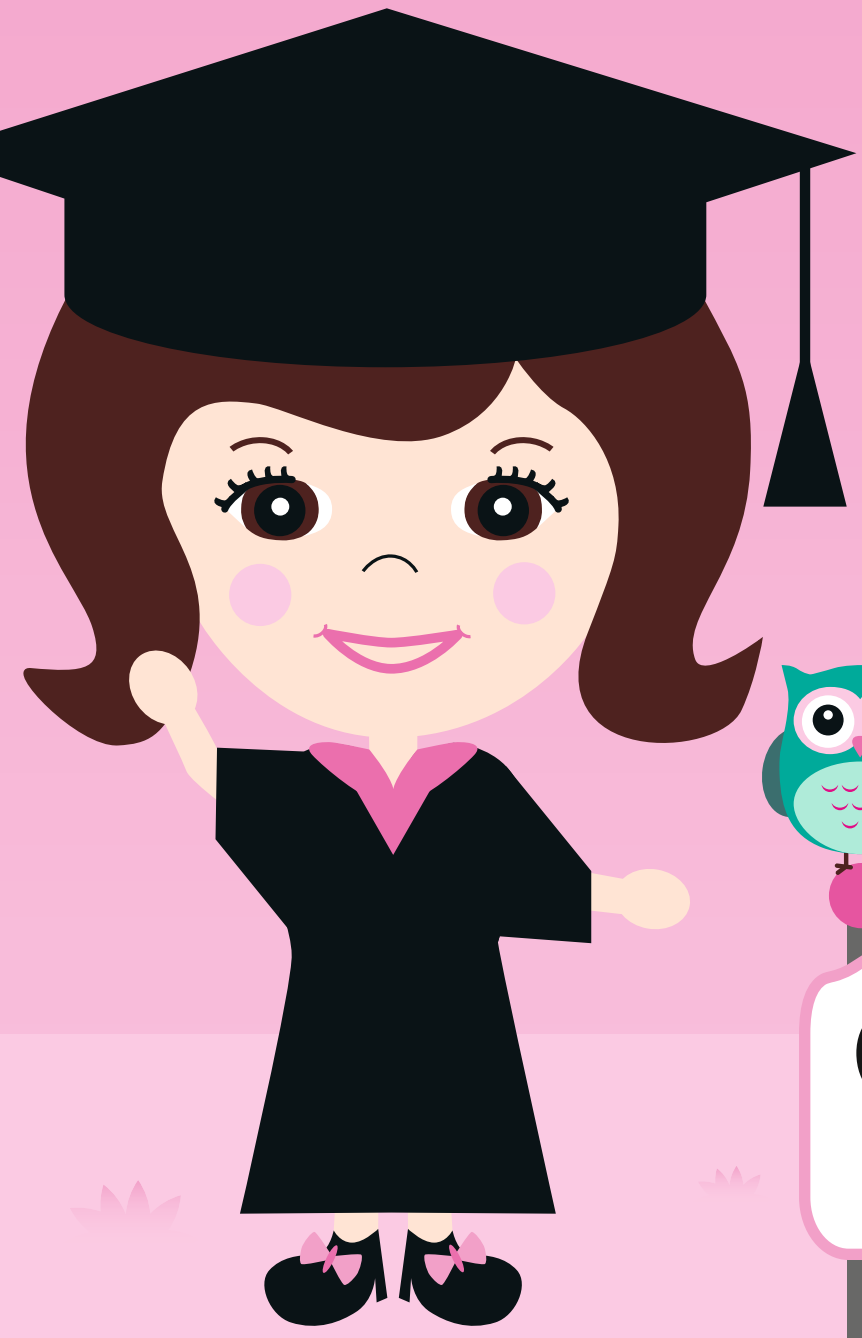
Angélique Rinke • Rechtsanwältin
Lyck+Pätzold. healthcare.recht
www.medizinanwaelte.de

Infos zur Autorin

Infos zum Unternehmen

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Studiere mit Stipendium an der CBS



Ich vergebe zwei Vollstipendien für den dualen Studiengang **Dentalhygiene und Präventionsmanagement (B.Sc.)!**

- Im Wert von bis zu 16.200 Euro
- Gut vereinbar mit deiner beruflichen Tätigkeit
- Qualifikation in Theorie und Praxis



CBS
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jetzt bewerben und DH werden

Weitere Infos unter:
www.minilu.de/stipendium

minilu.de
... macht mini Preise