

Abwehr **negativer Einträge** in Bewertungsportalen

Autoren_RA Daniel Gröschl, Prof. Dr. Thomas Ratajczak

_Vorbemerkungen

Arzt- und Zahnarztbewertungsportale im Internet erfreuen sich großer Beliebtheit und Nachfrage. Nach einigen Studien sollen Patienten ihren Zahnarzt mittlerweile ganz maßgeblich über Bewertungen im Internet auswählen. Dabei spielt für die Patienten mehrheitlich die Internetpräsenz eines Zahnarztes ebenso eine Rolle wie die Bewertungsportale selbst.

Exemplarisch seien Portale wie www.jameda.de, www.sanego.de, www.pointoo.de, www.docinsider.de oder www.imedo.de genannt. Seit Januar 2013 können Bewertungen durch die Anzahl vergebener Sterne über eine entsprechende App auch auf Facebook abgegeben werden. Die Bewertung auf Facebook geht weiter als bei Jameda oder Sanego, sie verbreitet sich gleichsam passiv, denn sie wird zeitgleich in dem Newsfeed der „Freunde“ des Bewertenden platziert.

Was des einen Freud ist, ist des anderen Leid. Bewertungsportale mögen richtige oder auch falsche Informationen liefern. Ein Patient kann das fachlich nicht beurteilen. Problematisch werden Bewertungen in Portalen dann, wenn sie fachlich falsch sind, wenn sie also zu Unrecht einen (Zahn)Arzt schlecht bewerten; denn dies kann für die betroffenen (Zahn)Ärzte wegen des eingangs beschriebenen Patientenverhaltens zu erheblichen (finanziellen) Nachteilen führen. Für die Betroffenen stellt sich dann die Frage, ob und wie sie sich gegen fehlerhafte Bewertungen effektiv zur Wehr setzen können. Mit dieser Fragestellung sind die Gerichte zunehmend befasst.

_Aktuelle Rechtslage

Bewertungsportale sind grundsätzlich trotz des Persönlichkeitsbezugs der in ihnen enthaltenen Meinungsäußerungen zulässig, solange die Wertungen nur Meinungsäußerungen und nicht falsche Tatsachenbehauptungen oder Formalbeleidigungen enthalten (BVerfG, 16. 08. 2010 – 1 BvR 1750/09 –; BGH, 23. 06. 2009 – VI ZR 196/08 –).



© Mr. Aesthetics

_Aktuelle Gerichtsentscheidung

Interessant ist ein recht neuer Beschluss des Landgerichts Nürnberg-Fürth vom 08.05.2012 – 11 O 2608/12 –. Er fiel zulasten des Betreibers eines Zahnarzt-Bewertungsportals aus. Diesem untersagte das Landgericht, auf seiner Plattform zu behaupten/behaupten zu lassen, der Zahnarzt arbeite „nur nach Quantität, als auf Qualität zu setzen“. Und ebenso musste die Behauptung gelöscht werden, der Zahnarzt sei „ganz schnell mit Kronen einsetzen, obwohl es vielleicht noch gar nicht nötig wäre“, diese seien sehr schlecht im Mund eingearbeitet worden, sodass der Patient Zahnfleischblutungen gehabt habe und die Krone herausgefallen sei. Gleiches gelte für die Behauptung, der Zahnarzt setze Keramik ein, deren Farbe nicht zur Farbe der natürlichen Zähne passe, und/oder zu große Implantate. Der von der Bewertung betroffene Zahnarzt hatte per einstweiliger Verfügung beantragt, die ihn betreffende Bewertung vollständig zu löschen. Das Landgericht stellte für den Unterlassungsanspruch auf die sogenannte Störerhaftung ab. Danach muss jeder, der in seinem Verantwortungsbereich eine Gefahrenquelle schafft oder andauern lässt, zumutbare Maßnahmen/Vorkehrungen treffen, hieraus Dritten drohende Gefahren abzuwenden. Als eine solche Gefahrenquelle sah das Landgericht das Bereithalten von Speicherkapazität eines Online-Portals an.

Habe sich der Betreiber des Internetportals nicht nachweisen lassen, dass die beschriebene Behandlung tatsächlich stattgefunden hat und könne deshalb möglicherweise (!) eine Verletzung von Persönlichkeitsrechten des Zahnarztes vorliegen, sei die Bewertung **vorerst**, d.h. bis zur Entscheidung im Hauptsacheverfahren **zu löschen**.

Damit hatte sich der Zahnarzt zunächst einmal Luft verschafft. Die Frage bleibt aber, ob und wie sich die Verletzung von Persönlichkeitsrechten des Zahnarztes sicher feststellen lässt. Das Landgericht Nürnberg-Fürth nennt dafür zwei Voraussetzungen:

1. Es müsse eine Tatsachenbehauptung vorliegen. Ist diese unwahr, handelt es sich stets um eine rechtswidrige Persönlichkeitsrechtsverletzung. Hiergegen kann ein (Zahn)Arzt rechtlich vorgehen. Es liegt dann gerade keine von Art. 5 Abs. 1 GG geschützte Meinungsäußerung vor, bei der die Bewertung nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung hinzunehmen wäre (BVerfG, 16. 08. 2010 – 1 BvR 1750/09 –; BGH, 23. 06. 2009 – VI ZR 196/08 –). Zu unterscheiden ist deshalb zwischen Tatsachenbehauptungen und bloßen Meinungsäußerungen. Letztere tragen Kennzeichen des Meinens und Dafürhaltens („ich bin überzeugt, ich denke, ich glaube, ich meine, ich finde, ich halte, ...“). Tatsachenbehauptungen sind dagegen Äußerungen, die eines Beweises zugänglich sind („der Zahnarzt hat gesagt, der Zahnarzt hat gemacht, der Zahnarzt hat nicht aufgeklärt, der Zahnarzt hat keinen Kostenvoranschlag erstellt, er hat den erstellten Kostenvoranschlag um 100 % überschritten, ...“). Bevor man sich für oder gegen ein rechtliches Vorgehen entscheidet, ist zu ermitteln, welche Teile einer Bewertung Tatsachenbehauptung und welche Meinungsäußerung sind. Abzuwägen ist, welchem von beiden der Schwerpunkt zukommt. Nur wenn dieser im Bereich der Tatsachenbehauptung liegt, hat das Unterlassungsbegehren überhaupt eine rechtliche Basis – sieht man von der stets unzulässigen Formalbeleidigung ab („Ich halte den Zahnarzt Dr. B für den größten Betrüger überhaupt“ wäre eine solche Formalbeleidigung).

2. Der Internetprovider muss seinen zumutbaren Prüfungspflichten Genüge getan haben. Deren Umfang hängt vom Gewicht der Rechtsverletzungen und den Erkenntnismöglichkeiten des Providers ab (BGH, 25.10.2011 – VI ZR 93/10 –). Dafür aber muss der (Zahn)Arzt gegenüber dem Provider substantiiert begründen, warum die Online-Bewertung eine falsche Tatsachenbehauptung darstellt (OLG Hamburg, 02.03.2010 – 7 U 70/09 –). Das ist schwierig, denn er ist an seine (zahn)ärztliche Schweigepflicht gebunden. Deshalb verlangt das Landgericht Nürnberg-Fürth zu Recht keinen Patientenklarnamen – denn sonst könnte der

(Zahn)Arzt sich nie wehren. Auch die Bewertungen in den Internetportalen sind regelmäßig anonym. Der Internetprovider muss ein begründetes Änderungsgesuch an den für den Online-Beitrag Verantwortlichen weiterleiten, damit dieser Stellung nehmen kann. Hier reicht dann nicht dessen lapidare Antwort, wie „nein, das war alles so, wie ich es geschrieben habe“. Erforderlich sind vielmehr Nachweise. Zu diesen gehören beispielsweise (auch anonymisiert) überhöhte Honorarrechnungen oder sich widersprechende Aufzeichnungen in der Behandlungsdokumentation.

Kommt dann seitens des anonymen Kritikers nichts Substanzielles, ist der Bewertungsbeitrag zu löschen.

Äußert sich dieser jedoch dezidiert, sind die beanstandeten Bewertungen/Äußerungen nach Ansicht des Landgerichts Nürnberg-Fürth „im Rahmen einer Begutachtung durch einen zahnärztlichen Sachverständigen zu klären. Die Fragen, die der Sachverständige im Rahmen einer Begutachtung, z.B. auch im Rahmen eines zivilrechtlichen Arzthaftungsprozesses zu beantworten hätte, wären darauf gerichtet, ob die Behandlung durch den Verfügungskläger ohne ärztlichen Kunstfehler erfolgte, also indiziert war, fehlerfrei durchgeführt und auch ordnungsgemäß abgerechnet wurde. Käme der Sachverständige dann zu dem für den Verfügungskläger günstigen Ergebnis, dass ein Behandlungsfehler nicht vorliegt, d. h. seine konkrete ärztliche Behandlung dem anerkannten und gesicherten Standard der ärztlichen Wissenschaft entsprach, er also nach den Erkenntnissen der ärztlichen Wissenschaft unter den jeweiligen Umständen die objektiv erforderliche Sorgfalt nicht außer Acht ließ, wäre damit auch geklärt, dass der Verfügungskläger anlässlich der, der Bewertung zugrunde liegenden Behandlung nicht sein wirtschaftliches Interesse in den Vordergrund gestellt hat.“

Stellt sich so heraus, dass die Tatsachenbehauptung falsch ist, dann ist das Persönlichkeitsrecht des (Zahn)Arztes verletzt und die Bewertung im jeweiligen Portal **endgültig** zu löschen.

_Bewertung/Vorschlag

Ob ein (Zahn)Arzt gegen eine aus seiner Sicht negative/falsche Bewertung rechtlich vorgehen will, muss er für sich abwägen. Der dazu erforderliche Aufwand kann hoch sein, muss es aber nicht. Manchmal aber ist es sicherlich unvermeidbar, sich zur Wehr zu setzen. Das sollte aber nicht ohne anwaltliche Begleitung geschehen. Die Fallstricke im Rahmen der rechtlich schwierigen Unterscheidung zulässige Meinungsäußerung oder falsche Tatsachenbehauptung sind nicht einfach zu vermeiden.

_Kontakt cosmetic dentistry

Daniel Gröschl
Rechtsanwalt

Prof. Dr. Thomas Ratajczak
Rechtsanwalt, Fachanwalt für Medizinrecht, Fachanwalt für Sozialrecht, Justitiar des BDIZ EDI
Kanzlei RATAJCZAK & PARTNER Rechtsanwälte
Berlin · Essen · Freiburg im Breisgau · Jena · Meißen · München · Sindelfingen
Posener Straße 1
71065 Sindelfingen
Tel.: 07031 9505-18
(Frau Sybill Ratajczak)
Fax: 07031 9505-99
E-Mail: ratajczak@rpmed.de
www.rpmed.de

Infos zum Autor

