Bewertungsportale – Fluch und Segen

| Guido Kraus

Im Internet kann jeder alles bewerten. Sei es der im Onlineshop gekaufte Fernseher oder die Pizza vom Lieferservice. Aufgrund der Anonymität von Bewertungen ist der Ton solcher Bewertungen oftmals rauer, als dies in einem direkten Gespräch wäre. Wie sieht das nun für die Zahnarztpraxis aus?

Die tägliche Beratungspraxis zeigt, dass nahezu jeder niedergelassene Zahnarzt bereits Erfahrungen mit Bewertungsportalen gemacht hat, denn natürlich bewerten auch Patienten ihren Behandler. Solange solche Äußerungen positiv oder zumindest nachvollziehbar sind, stellen diese Bewertungen kein Problem dar. Im Gegenteil, ganz grundsätzlich stellen Bewertungen ein wichtiges Marketingmittel dar, da sie als objektiv und vertrauenswürdig angesehen werden. Der Aussage eines zufriedenen Käufers eines Fernsehers im Onlineshop vertraut man eben mehr als der Werbeaussage des Verkäufers.

Problematisch werden diese Bewertungen dann, wenn sie ein schlechtes Licht auf die Praxis oder den Behandler werfen. Oftmals sind es aber gerade die unzufriedenen Patienten, die Zahnärzte in der Anonymität des Internets bewerten, um ihren Gefühlen Luft zu machen. Stellt sich die Frage: Muss sich ein Zahnarzt bewerten lassen oder kann er sich dagegen wehren?

Die Urteile

Mit dieser Frage hatte sich aktuell der BGH zu beschäftigen (BGH, Urteil vom 23.9.2014 – VI ZR 358/13) und kam zu dem Schluss, dass der klagende Arzt keinen Anspruch auf Löschung seiner Daten aus einem Ärztebewertungsportal hat.

Das Gericht wertete das Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über ärztliche Leistungen höher als das Recht des Arztes auf informationelle Selbstbestimmung. Nur hinsichtlich unwahrer Tatsachenbehauptungen oder beleidigender Bewertungen besteht gegenüber dem Betreiber des Portals ein Löschungsanspruch.

Zwar erkannte das Gericht an, dass der Arzt durch die Aufnahme in ein Bewertungsportal nicht unerheblich belastet werde. Denn abgegebene Bewertungen könnten neben den Auswirkungen auf den sozialen und beruflichen Geltungsanspruch des Arztes die Arztwahl behandlungsbedürftiger Personen beeinflussen, sodass er im Fall negativer Bewertungen wirtschaftliche Nachteile zu gewärtigen habe. Und auch eine gewisse Gefahr des Missbrauchs des Portals erkannte das Gericht an.

Zugleich betonte der BGH aber, dass im Rahmen der Abwägung zu berücksichtigen ist, dass das Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über ärztliche Leistungen vor dem Hintergrund der freien Arztwahl ganz erheblich sei und ein Bewertungsportal dazu beitragen könne, einem Patienten die aus seiner Sicht erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Zudem sei ein Arzt der Missbrauchsgefahren nicht schutzlos ausgeliefert, da er von dem Beklagten die Löschung unwahrer Tatsachenbehauptungen sowie beleidigender oder sonst unzulässiger Bewertungen verlangen kann.

Betroffene Zahnärzte müssen somit akzeptieren, dass sie in diversen Portalen bewertet werden, da nach Ansicht des BGH das Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über ärztliche Leistungen das Recht auf informationelle Selbstbestimmung überwiegt.

Wie man auf eine negative Bewertung reagieren kann und sollte, ist deutlich differenzierter zu sehen. Auch lässt sich nicht jede negative Bewertung löschen. Kein Anspruch auf Löschung einer Bewertung gegenüber einem Bewertungsportal besteht, wenn die Bewertung von der grundrechtlich geschützten Meinungsfreiheit gedeckt ist. Äußert ein Patient also seinen Unwillen über die Wartezeiten in der Praxis, gehen die Chancen auf ein erfolgreiches Löschungsbegehren also gen Null.

Demgegenüber kann ein Anspruch auf Löschung dann bestehen, wenn die

Foto: © Nejron Photo

Bewertung eine Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts darstellt und auch nicht mehr von der Meinungsfreiheit gedeckt ist. Hat das Bewertungsportal Kenntnis von einer möglichen Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechtes, ist es nach Auffassung der Rechtsprechung (z.B. Beschluss des Landgerichts Nürnberg-Führt vom 8.5.2012 – Az. 11 O 2608/12) die Pflicht des Betreibers, den Sachverhalt sorgfältig zu überprüfen und sich von dem Nutzer einen Nachweis dafür vorlegen zu lassen, dass die getroffene Aussage über die Behandlung auch stimmt. Kommt der Betreiber dieser Nachforschungspflicht nicht nach und liegt möglicherweise eine Verletzung des Persönlichkeitsrechtes des Zahnarztes vor, so haftet der Portalbetreiber ungeachtet der Frage, ob die Bewertung zutreffend ist, nach den Grundsätzen der Störerhaftung auf Unterlassung der Bewertung. Der Betreiber muss die Bewertung löschen. Keinen Anspruch hat der Zahnarzt demgegenüber auf Herausgabe der Kontaktdaten des Bewertenden. Der BGH bestätigte dies mit Urteil vom 1.7.2014, Az. VI ZR 345/13 selbst für den Fall, dass die Bewertung nachweislich falsch ist. Die Klage auf Bekanntgabe der Daten scheiterte nach Ansicht des Gerichts mangels einer hierfür notwendigen Rechtsgrundlage. Gemäß § 13 Abs. 6 TMG ist vom Gesetzgeber die anonyme Nutzung von Plattformen oder Foren vorgesehen. Der erklärte gesetzgeberische Wille führt nach Ansicht des BGH dazu, dass der Betreiber eines Internetportals nicht befugt ist, ohne Einwilligung des Nutzers dessen persönliche Daten zur Erfüllung eines Auskunftsanspruchs wegen einer Persönlichkeitsrechtsverletzung an den Betroffenen zu übermitteln. Eine gesetzliche Ermächtigungsgrundlage, wie in § 12 Abs. 4 TMG vorausgesetzt wird, existiert nicht. Somit muss der betroffene Arzt sich damit begnügen, zwar gegen die Bewertungen und den Portalbetreiber vorzugehen, eine direkte Handhabe gegen den Verursacher hat er zivilrechtlich jedoch nicht.

Trotz der Vielzahl an Urteilen, die sich mit dem Löschungsanspruch von (Zahn-)Ärzten beschäftigen, empfiehlt es sich, nicht jede negative Bewertung umgehend mit juristischen Mitteln anzugreifen. Oftmals ist es sinnvoll, sich zunächst ganz konkret mit der negativen Bewertung und deren Wahrheitsgehalt auseinanderzusetzen. So mag auch negative Kritik durchaus konstruktiv sein. Darüber hinaus zeigt die Erfahrung, dass gerade durch eine einzelne negative Kritik unter mehreren sehr positiven Bewertungen in der Wahrnehmung der Patienten die positiven Bewertungen aufgewertet werden. Der Zahnarzt wird als authentisch wahrgenommen. Da niemand es immer jeden Patienten recht machen kann, wird es immer auch solche Patienten geben, die unzufrieden sind. Patienten werden dann argwöhnisch, wenn der Behandler ausschließlich sehr gute Bewertungen aufweist. Diese Bewertungen werden als nicht ehrlich oder gar gekauft wahrgenommen.

Fazit

Die Bewertung von Zahnärzten im Internet ist ein komplexes Thema. Der Umgang mit negativen Bewertungen ist für die meisten Behandler zusätzlich emotional schwierig. Daher ist es sinnvoll, mittels fachkundiger Hilfe objektiv die beanstandete Bewertung zu beurteilen und diese auch in den gesamten Kontext der übrigen Internetpräsentation des Zahnarztes einzuordnen. Erst dadurch lässt sich eine effektive Strategie entwickeln, um der Situation zu begegnen.

Guido Kraus
Infos zum Autor

kontakt.

Guido Kraus
Rechtsanwalt

Lyck & Pätzold Medizinanwälte
Nehringstraße 2
61352 Bad Homburg
Tel.: 06172 139960
kanzlei@medizinanwaelte.de
www.medizinanwaelte.de

ANZEIGE

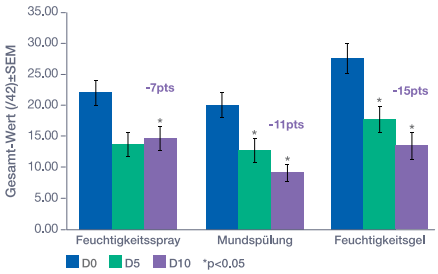
SUNSTAR
G·U·M HEALTHY GUMS. HEALTHY LIFE.®

GUM® HYDRAL™

Sofortige und langanhaltende Linderung bei Mundtrockenheit

- Benetzt und befeuchtet die trockene Mundschleimhaut.
- Schützt die Mundschleimhaut vor Irritationen und Reizungen.
- Lindert sofort die Symptome der Mundtrockenheit.
- Fördert die Regeneration des oralen Weichgewebes.
- Steigert die Lebensqualität.

Entwicklung des Einflusses der Mundtrockenheit auf die Lebensqualität nach 10 Tagen Produktanwendung



SUNSTAR
G·U·M HEALTHY GUMS. HEALTHY LIFE.® HYDRAL™

10-days In home Use Test performed on GUM® HYDRAL™ range in 02.2014 on 51 dry mouth sufferers aged 20 to 69, to determine the perceived efficacy and the overall acceptability of GUM® HYDRAL™ gel, spray and mouthrinse.

Mehr Informationen unter:
www.GUM-professionell.de

Sunstar Deutschland GmbH
Telefon Apotheke: +49 7673 885 10833
Telefon Zahnarzt: +49 7673 885 10855
service@de.sunstar.com - www.GUM-professionell.de