

Rechtliche Möglichkeiten für Ärzte

Negative Bewertungen auf Arztbewertungsportalen

Michael Wehrmann, Feil Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Hannover

Negative Bewertungen im Internet können für Ärzte ein ernstes Problem sein. Unwahre Tatsachenbehauptungen und Schmähkritik sind allerdings juristische Gründe, eine Löschung durch den Portalbetreiber zu erwirken. Bei schwierigen Fällen sollte ein versierter Rechtsanwalt eingeschaltet werden.

In den letzten Jahren sind Bewertungsportale für Ärzte und Arztpraxen im Internet regelrecht aus dem Boden gesprossen. Potenzielle Patienten informieren sich eingehend online, bevor sie einen bestimmten Arzt aufsuchen. Es werden nicht nur die Bewertungen auf Portalen, sondern auch Foren und Blogs durchforstet, um bereits im Vorhinein bestmöglich informiert zu sein. Ärzte, die im Internet überwiegend oder sogar nur teilweise negativ bewertet worden sind, spüren dies in der Regel sofort an der abnehmenden Anzahl neuer Patienten und Anfragen. Daher sind schlechte Bewertungen im Internet für Ärzte ein ernstzunehmendes Problem.

Nicht jede negative Bewertung muss jedoch hingenommen werden. Zwar dürfen Patienten sich über ihren behandelnden Arzt sehr kritisch äußern, sie dürfen jedoch keine rechtswidrigen Äußerungen tätigen. Von einer schlechten Bewertung Betroffene können die Grenze zwischen zulässiger und unzulässiger Äußerung im Internet oft nicht ohne Weiteres ausmachen.

Meinung versus Tatsache

Grundsätzlich ist bei Äußerungen im Internet rechtlich zunächst zwischen Meinungs-

äußerung und Tatsachenbehauptung zu unterscheiden. Eine Tatsachenbehauptung ist eine Behauptung hinsichtlich erfolgter Ereignisse und bestehender Gegebenheiten. Beispielsweise könnte ein Patient über seinen Arzt schreiben: „Der Arzt hat mich fünf Minuten lang behandelt.“

Eine Meinungsäußerung hingegen beinhaltet ein Werturteil. Beispielsweise könnte ein Patient über seinen Arzt schreiben: „Der Arzt war nicht angenehm.“ Die Frage, ob ein Arzt angenehm ist oder nicht, kann nur mittels Werturteil in subjektiver Weise beantwortet werden.

Nicht jede Tatsachenbehauptung und nicht jede Meinungsäußerung ist rechtlich zulässig. Unwahre Tatsachenbehauptungen sind grundsätzlich unzulässig, das heißt: Ein Patient darf keine Lügen über den behandelnden Arzt verbreiten. Er darf also nicht behaupten, dass die Behandlung fünf Minuten dauerte, wenn sie tatsächlich länger war. In einer außergerichtlichen Auseinandersetzung über eine solche „erlogene“ Behauptung kommt es zunächst nicht auf eine Beweisführung an, da Aussage gegen Aussage steht und der Plattformbetreiber im Zweifel entscheiden muss, wem er Glauben schenken möchte. Vor Gericht sähe die

Angelegenheit hingegen anders aus: Hier ist das zuständige Gericht zu überzeugen. Beweismittel wie Patientenakten und Zeugnisaussagen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arztpraxis, aber auch Aussagen anderer Patienten in ähnlichen Behandlungssituationen spielen eine entscheidende Rolle. Laut neuester Rechtsprechung des LG München liegt im Zweifel die Beweislast immer beim Portalbetreiber. Diesem ist es in der Regel jedoch nicht ohne weiteres möglich, festzustellen, ob der Bewertende oder der Bewertete die Wahrheit sagt. Oft entscheiden sich die Portalbetreiber daher bereits außergerichtlich zur Löschung.

Meinungsäußerungen hingegen sind in der Regel zulässig, außer die Grenze zur Schmähkritik wurde überschritten. Schmähkritik bedeutet, dass die Meinungsäußerung nicht mehr einer sachlichen Diskussion dienlich ist, sondern einzig und allein diffamierende Zwecke verfolgt. Klassische Beispiele für Schmähkritik sind Beleidigungen und grob unflätige Aussagen über die Person des behandelnden Arztes.

Vorgehen

Negativ bewertete Ärzte sollten daher die Bewertung zunächst dahingehend analysie-



Foto: Anwhiter/Shutterstock

ren, ob sie unwahre Tatsachenbehauptungen oder Schmähkritik enthält. Beides muss sich kein Arzt bieten lassen und ein Recht auf Löschung oder Korrektur der Bewertung gegenüber dem Portalbetreiber ist in der Regel gegeben. Was Ärzte allerdings hinnehmen müssen, ist eine ganze Menge berechtigter Kritik: Anmerkungen zum Umgangston, zur Freundlichkeit oder zum zwischenmenschlichen Verhalten des Arztes sind zulässige Ansatzpunkte für eine schlechte Bewertung, die nicht ohne weiteres rechtlich angegriffen werden kann. Auch das äußere Erscheinungsbild oder die Hygienemaßnahmen des behandelnden Arztes dürfen angesprochen werden. Selbst die Innenausstattung einer Arztpraxis oder das Verhalten des dort tätigen Personals, etwa am Empfang oder bei der Behandlung, darf ein Patient öffentlich kritisch bewerten.

Es kann im Einzelfall für betroffene Ärzte schwierig sein, eine Bewertung juristisch klar einzuordnen. So können Bewertungen mitunter Tatsachenbehauptungen und Meinungsäußerungen gleichzeitig enthalten

oder aber die Tatsachenbehauptung enthält wertende Elemente und die Meinungsäußerung fußt auf einer wahren oder unwahren Tatsachenbehauptung. In solchen Fällen sollte ein fachkundiger Rechtsanwalt die fragliche Bewertung überprüfen.

Sollte sich eine Bewertung als unwahre Tatsachenbehauptung oder Schmähkritik herausstellen, kann der Portalbetreiber auf Löschung oder Korrektur in Anspruch genommen werden. In der Praxis sperren die Portalbetreiber im Falle einer Beschwerde die fragliche Bewertung zunächst, um den Sachverhalt mit beiden Seiten, sprich dem Arzt und dem Bewertenden, aufzuklären. Bei überzeugender juristischer Argumentation nehmen die Portalbetreiber eine Korrektur oder Löschung vor.

Langfristig sollten sich Ärzte mit der Idee anfreunden, zufriedene Patienten, zu denen ein gutes Verhältnis besteht, höflich um eine positive Bewertung im Internet zu bitten. Dies ist in anderen Branchen bereits üblich, insbesondere gegenüber der jüngeren Klientel, und heutzutage keineswegs anstößig.

Fazit

Negative Bewertungen verursachen dem Arzt wirtschaftlichen Schaden. Es lohnt sich daher, die fraglichen Bewertungen juristisch dahingehend überprüfen zu lassen, ob sie beim Portalbetreiber zur Löschung gebracht werden können.

Korrespondenzadresse

Dipl.-Jur. Michael Wehrmann
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Feil Rechtsanwalts-gesellschaft mbH
Döhrbruch 62, 30559 Hannover
E-Mail: wehrmann@recht-freundlich.de

LG München verurteilt Jameda zur Löschung einer abträglichen Ärztebewertung

Neue Grundsatzentscheidung: Ärztebewertungsplattform trägt Beweislast für die Richtigkeit der Angaben

Wenn der Betreiber einer Ärztebewertungsplattform die Richtigkeit abträglicher Angaben in einer Bewertung nicht beweisen kann, muss er die Bewertung löschen.

Das Landgericht München I hat Jameda verurteilt, die Bewertung eines Zahnarztes mit der Überschrift „Nicht zu empfehlen“ und den Noten 5 in den Kategorien „Behandlung“ und „Vertrauensverhältnis“ nicht mehr zu veröffentlichen (LG München I, Urf. v. 3.3.2017, Az. 25 O 1870/15). Die Bewertung war zusammen mit einem Text veröffentlicht worden, in dem behauptet wurde, dass der Zahnarzt dem Bewertenden eine zu hohe und zu runde Krone angefertigt habe. Die betroffene Zahnarztpraxis konnte einen solchen Fall aber nicht nachvollziehen. Sie forderte Jameda zur Löschung der Bewertung auf.

Jameda hatte die Löschung der Bewertung abgelehnt, weil der Bewertende seine Schilderungen auf Nachfrage per E-Mail bestätigt habe. Dem Kläger wurde eine E-Mail vorgelegt, in der die Identität des Patienten geschwärzt wurde, sodass der Arzt den Fall nicht prüfen und die Angaben in der Bewertung nicht widerlegen konnte. Der Betreiber begründete die Schwärzung der Daten des Verfassers der Bewertung mit dem Datenschutz des Bewertenden. Jameda vertrat die Ansicht, dass nach Bestätigung der in der Bewertung geschilderten Angaben durch den Verfasser der betroffene Arzt die Beweislast dafür trage, dass die Bewertung unwahr und daher zu löschen ist.

Dieser Auffassung erteilte das Landgericht München I nun eine Absage. Danach reicht eine bloße Bestätigung des Bewertenden nicht aus, um abträgliche Schilderungen als wahr zu unterstellen. Die Beweislast für die Richtigkeit der Bewertung liege beim Plattformbetreiber. Wenn dieser die Richtigkeit der Angaben in der Bewertung nicht beweisen könne, müsse er nicht nur den Bewertungstext, sondern auch alle hiermit zusammenhängenden bewertenden Formulierungen („Nicht zu empfehlen“) und Noten löschen.

Korrespondenzadresse:

Dr. Carsten Brennecke, Rechtsanwalt/Partner
Höcker Rechtsanwälte,
Marken- & Medienrecht
Friesenplatz 1, 50672 Köln
E-Mail: brennecke@hoecker.eu
www.hoecker.eu