

# Nicht mehr schutzlos im Netz

## BGH verschärft Prüfpflichten von Bewertungsportalen

*Betreiber von Online-Bewertungsportalen haften für abgegebene Bewertungen von Patienten, wenn sie zumutbare Prüfpflichten verletzen. Das hat der Bundesgerichtshof (BGH) am 1. März nach der Klage eines Zahnarztes entschieden (Az.: VI ZR 34/15). Mit dem Gerichtsurteil und seinen Folgen setzt sich im folgenden Beitrag Rechtsanwalt Dr. Lars Lindenau auseinander.*

Das Internet wirkt auf viele Menschen wie ein gigantisches dunkles Universum mit vielen Unbekannten. So ist es wohl auch: Das Telemediengesetz (TMG) garantiert die Anonymität eines Nutzers als Grundentscheidung des Gesetzgebers, frei nach dem Motto: „Hier kannst Du Dich anonym austoben.“ So hatte die Rechtsprechung bereits in der Vergangenheit Klagen von bewerteten (Zahn-)Ärzten wegen der Herausgabe von Nutzerdaten stets abgewiesen. Zwar gilt die Meinungsfreiheit auch im Internet – aber nicht grenzenlos. Zahnärzte, die negativ bewertet wurden, sind keineswegs schutzlos, weil sie die Löschung unwahrer Tatsachenbehauptungen sowie beleidigender oder in sonstiger Weise unzulässiger Bewertungen vom Betreiber des Bewertungsportals verlangen können.

Die neuere Rechtsprechung versucht, eine einheitliche Linie anhand entsprechender Einzelfälle zu ziehen. Der „Knackpunkt“ liegt dabei in der juristischen Abwägung, ob das Recht des bewerteten Zahnarztes auf informationelle Selbstbestimmung stärker wiegt als das Recht des Bewertungsportals auf Kommunikationsfreiheit.

### **Weitere Prüfungspflichten nach dem BGH-Urteil**

Nach dem aktuellen Urteil des BGH (Az.: VI ZR 34/15) werden die Bewertungsportale ihren Prüfalgorithmen und ihre Verfahrensrichtlinien weiter verbessern müssen. Dies geschieht auch, so die Erfahrung aus aktuellen Fällen.

#### *1. Sachverhalt*

Ein Zahnarzt klagte gegen das Bewertungsportal jameda auf Löschung der Bewertung und auf Auskunft über die Identität des Bewertenden. Der Nutzer hatte 2013 angegeben, er könne den Zahnarzt



Foto: privat

Dr. Lars Lindenau ist Rechtsanwalt bei der Rechtsanwalts-gesellschaft ETL Rechtsanwälte in Erlangen. Er ist interdisziplinär und bundesweit in der Medizinrechts- und Steuerberatung von (zahn-)ärztlichen Praxen, Berufsausübungsgemeinschaften, medizinischen Versorgungszentren, Ärztenetzen, Krankenhäusern und Kliniken tätig.

nicht empfehlen und mit einer Durchschnittsnote von 4,8 bewertet. Darunter war jeweils die Note 6 für die Bewertungskategorien Behandlung, Aufklärung und Vertrauensverhältnis. Der Zahnarzt bestritt jedoch, dass der Bewertende überhaupt Patient in seiner Praxis war. Die von jameda geschwätzte Stellungnahme des Bewertenden reichte dem Kläger nicht aus, um beurteilen zu können, ob der Bewertende Patient in seiner Praxis war.

#### *2. Erste und zweite Instanz*

Das Landgericht Köln gab dem Kläger am 9. Juli 2014 Recht. jameda sei seinen Prüfungspflichten nur ungenügend nachgekommen und habe wichtige Informationen, die dem betroffenen Zahnarzt die Möglichkeit gegeben hätten, zu prüfen, ob der Bewertende überhaupt Patient von ihm sei, vorenthalten (Az.: 28 O 516/13). Das Oberlandesgericht Köln hob dieses Urteil am 16. Dezember 2014 mit der Begründung auf, dass eine Auskunftspflicht im Rahmen der Prüfungspflicht bei der Beklagten eine Umgehung datenschutzrechtlicher Beschränkungen darstellen würde (Az.: 15 U 141/14). Denn bei Abwägung der kollidierenden Interessen sei es eher dem Kläger zuzumuten, eine unzulässig kritisierende Bewertung seiner beruflichen Leistung hinzunehmen, als der Beklagten, eine zulässige Bewertung aus dem Portal zu löschen.

#### *3. Urteilsbegründung des BGH*

Der BGH entschied am 1. März, dass im Falle von Beschwerden durch anonym bewertete Ärzte kon-

krete Informationen und Dokumente beziehungsweise Nachweise beim Bewertenden anzufordern sind, aus denen zweifelsfrei hervorgeht, dass der Bewertende tatsächlich Patient bei dem betroffenen Zahnarzt war. Die Informationen müssen laut BGH im Rahmen des Auskunftsanspruchs an den Zahnarzt weitergeleitet werden.

In seiner Urteilsbegründung führte der BGH aus, dass jameda sich die Behauptungen des Bewertenden nicht zu eigen gemacht habe und deshalb nur dann für die negative Bewertung hafte, wenn zumutbare Prüfungspflichten im Sinne einer Störerhaftung verletzt wurden. Wie weit die Prüfungspflichten gehen, sei von Fall zu Fall unterschiedlich zu beurteilen und abhängig von den Gesamtumständen. Im konkreten Fall vertrat der BGH die Auffassung, das beklagte Arztbewertungsportal habe bestehende Prüfungspflichten verletzt.

Der BGH stellte mit dieser Entscheidung klar, dass Bewertungsportale aufgrund der Natur der Sache besonders für Missbrauch und Persönlichkeitsrechtsverletzungen anfällig seien. Die Möglichkeit, anonym zu bewerten, führe in vielen Fällen dazu, dass der Bewertende sich seine Äußerungen nicht überlege beziehungsweise gezielt durch Behauptungen oder Schmähkritik versuche, den Bewerteten öffentlich herabzuwürdigen und dessen Ruf zu schädigen. Die Anonymität in Bewertungsportalen erschwere es (Zahn-)Ärzten, gegen den Bewertenden vorzugehen. Um einen Interessenausgleich zu schaffen, müssten dem Betreiber eines Bewertungsportals Prüfpflichten auferlegt werden.



Foto: fotolia.com/ArTo

Anonyme Schmähkritiken von Patienten müssen sich Zahnärzte nicht mehr gefallen lassen.

So hätte jameda nach Auffassung des BGH von dem angeblichen Patienten des betroffenen Zahnarztes Belege zu der behaupteten Behandlung anfordern und diese an ihn weiterleiten müssen, soweit dies unter Berücksichtigung des § 12 Abs. 1 TMG zulässig gewesen wäre. Das Bewertungsportal hätte den vermeintlichen Patienten auffordern müssen, die Behandlung genau zu beschreiben und weitere Belege wie Rezepte, Bonushefte et cetera vorzulegen. Der BGH hob das Urteil der Berufungsinstanz auf und verwies die Angelegenheit an das Oberlandesgericht Köln zurück.

### **Was können Zahnärzte tun?**

Eine schlechte Bewertung muss dem Betroffenen erst einmal auffallen. Deshalb sollten Zahnärzte geeignete Maßnahmen treffen. Das Monitoring zur Überwachung von Bewertungen kann zum Beispiel intern durch das Praxispersonal oder extern durch Rechtsanwälte erfolgen.

Werden der Sache nach unrichtige, deftige beziehungsweise grenzwertige Bewertungen oder gar Schmähungen, Herabsetzungen oder Beleidigungen entdeckt, sollte der Betroffene das Bewertungsportal darauf hinweisen, die Löschung der entsprechenden Einträge zu veranlassen. Wegen der Meinungsfreiheit im Internet bleibt dieser Prozess immer ein „sich aktiv wehren müssen“. Der Zahnarzt befindet sich quasi in der Defensive und muss selbst aktiv werden.

Prüft das Bewertungsportal die Hinweise, wird der Eintrag offline genommen und ist vorerst nicht mehr sichtbar. Die Bewertung verschwindet ganz, wenn sich der Nutzer im Rahmen einer Frist (meistens zwei Wochen) gar nicht mehr meldet. Dies betrifft etwa 75 Prozent der Fälle. Drei von vier Patienten haben demnach kein Interesse mehr, weiter Stellung zu nehmen.

Es lohnt sich also für Zahnärzte, sich zu wehren – insbesondere nach dem oben beschriebenen BGH-Urteil. Die Gerichtsentscheidung bringt etwas Licht in das dunkle Universum Internet und in die einschlägigen Bewertungsportale. Die aktuelle Rechtsprechungslinie des BGH ist zu begrüßen. Das Urteil ist ein Versuch, die an sich widerstreitenden Interessen des Zahnarztes auf informationelle Selbstbestimmung und das Recht des Bewertungsportals auf Kommunikationsfreiheit juristisch miteinander in Einklang zu bringen – in diesem Fall mit dem besseren Ende für den Zahnarzt.

Rechtsanwalt Dr. Lars Lindenau  
Erlangen