

Arztbewertungsportale

Volker Herrmann: „Kommentarfunktion in Portalen nicht benutzen“

? Es gibt für Ärzte kein Recht auf Nichtbewertung? Portale dürfen Bewertungen zu mir sammeln.

Richtig, ich wage auch mal die Prognose, dass sich das nicht mehr ändern wird, dies ist jetzt quasi in Stein gemeißelt durch den Bundesgerichtshof (BGH).

? Was raten Sie den Ärzten?

Auch wer nicht so online-affin ist, sollte 1- bis 2-mal im Jahr die wichtigsten Portale und auch die Google-Bewertungen überprüfen. Ob da etwas ist, was angegriffen werden sollte.

? Was sollte „angegriffen“ werden?

Ein typischer Fall ist eine Bewertung mit einem Mangelhaft oder Ungenügend als Note und mit haarsträubenden Vorwürfen, mit Beleidigungen und Verleumdungen.

Keine Frage, eine sachliche Kritik ist völlig in Ordnung und nicht angreifbar. Was ich meine, sind Fälle, wo Patienten vom Leder ziehen. So sehr, dass jeder denkt – mein Gott, zu dem Arzt will ich niemals hin.

? Nehmen solche Streitfälle zu oder ebbt die juristische Auseinandersetzung darum ab?

In meiner Kanzlei nehmen die Streitigkeiten um Bewertungen deutlich zu. Ein Grund dürfte sein, dass einfach viel mehr bewertet wird als früher. Und da sind dann auch mehr auffällige und angreifbare Bewertungen dabei.

? Als Einfallstor vor allem für solche Bewertungen gelten die Freitexte, in denen man eben auch mal frei „vom Leder ziehen kann“.

Da spielt in der Tat juristisch die meiste Musik. Es kann aber auch bei reinen Fragefeldern Probleme geben, dann, wenn dort schlichtweg Falsches angegeben wird. Oft geht es allerdings zunächst mal um die Abwägung, ist das nun eine Tatsachenbehauptung oder eine Meinungsäußerung.

? Was ist was?

Meinungsäußerung ist Jedem durch das Grundgesetz erlaubt. Ein „Ich war mit der Behandlung nicht zufrieden“, ist erlaubt. Aber Verleumdungen und Beleidigung sind stets unzulässig. Eine Formalbeleidigung wie Dreckskerl geht nicht.

? Wenn ich sage, dieser Arzt ist unmenschlich? Meinung oder Beleidigung?

Für unsere Zwecke würde ich sagen Beleidigung.

? Verleumdungen?

Sind Dinge, die den Arzt verächtlich machen, in seinem Ansehen herabwürdigen. Etwa ein Es kam zu sexuellen Übergriffen, der Arzt hat mich geschlagen.

? Ist das keine Tatsachenbehauptung?

Gehen wir mal davon aus, dass so etwas zum Glück nur in schweren und dann natürlich strafbaren Fällen vorkommt. Andernfalls ist das eine Verleumdung, eine herabwürdigende und falsche Tatsachenbehauptung.

? Weitere Beispiele für falsche Tatsachenbehauptungen?

Nehmen Sie die Frage – Gibt es Parkplätze? Oft findet man bei schlechten Bewertungen die Angabe Gar keine Parkplätze vorhanden. Einmal angenommen, die Praxis hat sehr wohl Parkplätze, dann ist das eine falsche Tatsachenbehauptung.

? Was soll der Arzt machen? Wie kann er vorgehen?

Für einfache Fälle würde ich empfehlen, dass der Arzt das selber mit dem Portal regelt.

? Muss das Portal darauf eingehen, wenn ich mich als Arzt dort beschwere?

Oh ja. Eine Beleidigung muss das Portal dann sofort löschen. Beim Streit um Tatsachenbehauptungen muss es nach der

Rechtssprechung des BGH zunächst den Bewerter zur Stellungnahme auffordern.

? Im Zweifel müsste der dann ein Foto vorlegen, dass es keine Parkplätze gibt?

Das kann man ja auch unabhängig checken lassen. Ich habe hier jetzt mal ein Beispiel rausgesucht, wo wir dagegen vorgegangen sind.

? Bitte ...

Die Bewertung lautete „... die Ärztin ist sehr unfreundlich und ungeduldig, nimmt wenig Rücksicht auf vertrauliche Gespräche, die im Beisein von Dritten geführt werden. Erst mithilfe der Ärztekammer ist eine Korrektur der Rechnung erreicht worden.“

? Und?

In diesem Fall konnte sich die Ärztin erinnern, um welchen Patienten es sich handeln musste. Hier ist ja der Vorwurf enthalten, es sei ein dem Arztgeheimnis unterliegendes Gespräch in Anwesenheit von Dritten geführt worden. Und das stimmte schlicht nicht. Und es gab auch kein Beanstandungsverfahren bei der Ärztekammer. Das war alles gelogen, falsche Tatsachenbehauptungen. Die Bemerkung „ist sehr unfreundlich und ungeduldig“ hätte man eventuell als Meinungsäußerung gelten lassen können. Trotzdem musste das Portal die gesamte Bewertung löschen. Denn wenn der überwiegende Teil einer Bewertung in einem Portal falsche Tatsachenbehauptungen enthält, dann wird in aller Regel auch der Rest an Meinung mitgelöscht. Denn dann bleibt vom Vorwurf einfach zu wenig übrig. In Zweifelsfällen sagen auch die Gerichte, ich kann ja eine Meinung, in der zumindest ein kleiner Tatsachekern steckt, nur aufrechterhalten, wenn der Tatsachekern richtig ist. Das Oberlandesgericht (OLG) München hat letztes Jahr entschieden, dass auch eine Note zu löschen ist, wenn die Tatsachenbehauptungen dahinter falsch sind (siehe Az.: 18W1933/14, Anm. Red.)

? Die Portale sind aber immer nur dann verpflichtet, umgehend zu agieren, wenn sie eine Beschwerde kriegen?

So ist es. Das ist zum Schrecken vieler Ärzte ein zulässiges Vorgehen, das Portal haftet für die Äußerungen Dritter, und die Bewerter sind Dritte, erstmal nicht. Man unterstellt zugunsten der Portale, dass die

nicht alles wissen können, was da Tausende von Patienten schreiben. Ohne eine gewisse Automatisierung lässt sich so ein Portal auch kaum betreiben.

Die Einschränkung, die aus meiner Sicht auch sehr sinnvoll von den Gerichten vorgenommen wird, ist: Sobald das Portal auf eine Rechtsverletzung aufmerksam gemacht wird, muss es tätig werden, bei Tatsachenbehauptungen muss es das Stellungnahmeverfahren einleiten.

Eine entscheidende Weichenstellung trifft das Portal nach dem Stellungnahmeverfahren. Löscht es die Bewertung, dann ist es haftungsfrei. Entscheidet es sich aber dagegen – der Patient hat mir das ja alles glaubhaft geschildert, ich lass es drin – dann haftet es ab dem Augenblick auch dafür.

Die Identität eines Bewerbers müssen Portale nicht herausrücken, auch wenn der wiederholt falsche Tatsachen behauptet. So hat es der BGH letzten Sommer noch mal klar gestellt (siehe auch das Interview Gmerek und das Aktenzeichen VI ZR 345/13, Anm. Red.).

Richtig. Und damit bleiben Sie sogar auf den Anwaltskosten sitzen, wenn ein Portal rechtzeitig löscht – es sei denn, Sie haben eine Rechtsschutzversicherung, die das übernimmt.

Geltend machen könnte der Arzt die Kosten nur gegenüber dem Bewerter, aber an den kommt er in diesem Fall nur heran, wenn er selber schließen kann, wer das ist. Dann könnten Sie dem Patienten direkt eine Unterlassungserklärung schicken lassen. Außerdem die Übernahme der Anwaltskosten fordern.

Ist der Arzt hier nicht auch durch sein Berufsethos gebunden, an seine Schweigepflicht?

Die ärztliche Schweigepflicht ist eines der höchsten Güter. Aber es gibt eine Ausnahme, das nennt sich die Wahrnehmung berechtigter Interessen. Wenn ich mich gegen eine Rechtsverletzung wehre, darf ich auch Dinge offenbaren, die eigentlich dem Geheimnisschutz unterliegen.

Viele Bewerter sitzen da einer falschen Vorstellung auf, hauen einfach mal unmögliche Dinge raus, in der Annahme das ist ja alles anonym, da passiert mir nichts. Aber das kann sie am Ende viel Geld kosten und ihnen viel Ärger einbringen.

Was, wenn das Portal eine meiner Ansicht nach falsche Tatsachenbehauptung nach Stellungnah-

meverfahren doch stehen lässt?

Dass ein Portal so beharrlich ist, das haben wir selten. Dann muss der Arzt das Portal auf Unterlassung verklagen.

Wie lange dauert es, bis es zu einem Verfahren kommt?

Das findet vor dem Landgericht (LG) statt. Da kann es bis zu 1 Jahr dauern, bis ein Urteil kommt.

Und in der Zeit wirkt die Bewertung im Internet womöglich weiter?

Schon, aber das sind seltene Fälle.

Wenn das Portal dann verliert, muss es dann bezahlen?

Ja. Es trägt dann sämtliche Verfahrenskosten, auch eventuelle Abmahnkosten und die Prozesskosten für den Arzt.

Was ist bei einer Beschwerde wegen Beleidigung, Verleumdung – das gleiche Verfahren?

Nein. Da muss ein Portal einen Eintrag sofort löschen. Letzten Endes entscheiden dann praktische Erwägungen, ob Sie weiter vorgehen. Nur über den Weg der Strafanzeige kann die Polizei dann zumindest an die E-Mail-Adresse eines Bewerbers herankommen. Das kann natürlich auch eine Mickey-Mouse-Adresse sein, von der man nicht viel hat. Dennoch lohnt das einen Versuch. Auf der anderen Seite können Fälle, wo direkt gegen den Patienten vorgegangen wird, eskalieren. Solche Patienten fühlen sich dann gerne zu weiteren Rachebewertungen aufgerufen.

Muss ein Portalbetreiber so einem Bewerter für die Zukunft den Zugriff verbieten?

Nein, der Betreiber ist nicht zur Sperrung verpflichtet.

Und wenn ich wegen Beleidigung vor Gericht ziehe, habe ich dann eine Chance auf Schadensersatz für womöglich entgangenen Verdienst?

Das ist bisher in meiner Praxis noch nicht vorgekommen. Sie müssten den Verdienstausschlag dafür schon konkret auf den beleidigenden Eintrag zurückführen können. Schwierig. Denkbar wäre, dass jemand einen Termin absagt, unter Verweis auf just die Bewertung, die gerade entgangen wird. Dann könnten Sie versuchen, den Verdienstausschlag für diesen verlorenen Patienten später geltend zu machen.



Dr. Volker Herrmann, geboren 1970, ist Mitinhaber der Düsseldorfer Kanzlei Terhaag & Partner Rechtsanwälte. Der Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht, sowie für Gewerblichen Rechtsschutz, zählt zu seinen Mandanten viele Ärzte, die Forderungen gegenüber Betreibern von Arztbewertungsportalen haben (Bild: aufrecht.de).

Bei den Ärzten ist ein möglicher Verdienstausschlag aber nie der vordringliche Wille. Die meisten wollen einfach nur unsachliche und beleidigende Kritik gelöscht haben.

Kann ich gegen Bewertungen vorgehen, die über einen Mitbewerber, einen anderen Arzt, da stehen und die falsch sind?

Das können Sie. Da sind wir im Wettbewerbsrecht. Wenn da steht: Dr. Müller ist der beste Orthopäde von Berlin, hat seit 15 Jahren Erfahrung, ist Professor, obwohl er gar keiner ist, dann können Sie dagegen vorgehen, weil es alles falsche Behauptungen sind.

Wieso, ersteres ist doch eine Meinungsäußerung, das ist doch juristisch in Ordnung?

Nein, da gibt es eine spezielle Rechtsprechung, die so genannte Spitzenstellung, das ist verboten.

Muss ich dann den Arzt anschreiben oder das Portal?

In der Regel würde man das Portal anschreiben. Wenn man allerdings Anhaltspunkte dafür hat, dass der Arzt Kenntnis davon hat, kann man auch den Arzt direkt in Anspruch nehmen.

Der wird abstreiten, dass er davon Kenntnis hat, woher soll er

wissen was über ihn im Internet geschrieben wird?

Nun, vielleicht weiß er es eben doch. Häufig gibt es diese Kommentarfunktion auf den Portalen. Angenommen es wird eine Bewertung abgegeben – Du bist der beste Orthopäde von Deutschland. Dann steht in dem Kommentar vom derart gelobten Orthopäden: Vielen Dank für diese Bewertung, das freut mich sehr. Also hat der einer wettbewerbswidrigen Aussage zugestimmt. Und dann kann ich gegen den Arzt vorgehen.

Brutale Fallstricke! Dass der Arzt sich über so eine hymnische Bewertung freut, kann man ihm ja nicht verdenken?

Ja. Und grundsätzlich würde ich daher den Ärzten empfehlen, die Kommentarfunktion in solchen Portalen eher nicht zu nutzen.

Manche Portale werben gerade dafür, denn dadurch entstünde ein Dialog zwischen Arzt und Patient.

Genau. Aber das hat Risiken. Noch ein Problem – manche Landgerichte haben auch schon entschieden, dass Ihr Eilrechtsschutz dahin ist, wenn Sie bereits derart kommentiert haben.

Sie können gegen eine Bewertung, die online steht, eine einstweilige Verfügung beantragen. Denken Sie an das Problem, das die sonst womöglich ein Jahr stehen bleibt, bis zu einem Gerichtsurteil. Doch die einstweilige Verfügung kriegen Sie nicht mehr, wenn Sie schon vorher die Kommentarfunktion genutzt haben, dann sagen die Gerichte, da hat man schon rechtliches Gehör gehabt.

Stichwort Werbung. Das LG München hat im März dieses Jahres Jameda verdonnert, die so genannten Premium-Einträge ganz oben, noch vor dem Ranking, viel besser zu kennzeichnen (Az.: 37 O 19570/14, Anm. Red.). Wie sehen Sie das?

Ich habe nichts gegen Werbung auf solchen Portalen, so lange die als solche klar abgegrenzt wird. Eine Vermischung der Darstellungen, da ist für mich schnell eine absolute Grenze erreicht. Der Punkt im konkreten Fall war wohl, dass der Nutzer erst mit dem Cursor über den Eintrag fahren muss, um Hinweise darauf zu kriegen, was das denn nun ist. Das ist natürlich unzureichend. Wenn ich mal so auf die Schnelle nach einem neuen Orthopäden

in Düsseldorf suche, lese ich mir nicht noch, man nennt das glaube ich, Mouse-Over-Texte durch.

Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Nötig sind visuell getrennte, abgeschlossene Blöcke, Achtung: Hier sind die bezahlten Werbeeinträge und Achtung, ab hier sind die normalen Einträge nebst Ranking. Eine Vermischung und alles auf einer Seite und mit einem erst extra abrufbarem Hinweistext – das reicht niemals aus, wettbewerbsrechtlich, um da die Irreführung aus der Welt zu schaffen. Das ist ein völlig richtiges Urteil.

Man hört ja auch immer wieder, dass Ärzte aktiv angerufen werden, ob ihnen denn nicht eine negativere Bewertung aufgefallen wäre, das könnte man doch auch durch einen Premium-Eintrag lösen. Da wird es dann wirklich unseriös.

Im Ernst, das findet statt?

Das gibt es, ja. Nach meiner Kenntnis nicht von den Portalen direkt, wohl aber von einigen Agenturen.

Kriegen wir die nächsten Jahre durch weitere Gerichtsurteile mehr Klarheit in diese Fragen?

Ich denke, das wird für einige Dinge noch dauern. Dabei haben die Gerichte schon einiges geklärt. Gerade das Stellungnahmeverfahren ist im Gesetz ja gar nicht geregelt. Das hat sich der BGH ausgedacht, Richterrecht geschaffen, was für Deutschland sehr ungewöhnlich ist, das ist eher angloamerikanische Praxis. Trotzdem bleibt auch da eine Vielzahl von Streitpunkten, die sicherlich der Gesetzgeber bald klären wird. Ich wage die Voraussage, dass der Gesetzgeber beim Stellungnahmeverfahren dafür sorgen wird, dass ein Portal die Identität eines Bewerbers viel schneller lüften muss.

Wieso?

Arzt und Anwalt erhalten ja derzeit die Stellungnahme des Patienten immer anonymisiert. Die Konsequenz ist, dass ich in den meisten Fällen nicht zuordnen kann, wer das gewesen ist. Und das schädigt den Arzt letztlich an seinem Recht, die Behauptung der Gegenseite zu widerlegen.

Da sagen unterdessen schon manche Gerichte, dass in solchen Fällen der Bewerter eben doch nicht anonym bleiben darf. Und im BGH-Urteil vom letzten Jahr, nach dem Sanego die Daten eines Bewerbers nicht herausgeben muss, steht im letzten Satz

etwas sehr Ungewöhnliches. Der BHG legt zunächst dar, dass die Herausgabepflicht von Daten zur Identität im Fall von Rechtsverletzungen in allen Bereichen des deutschen Rechts gegeben ist. Im Urheberrecht, im Markenrecht, im Eigentumsrecht, da habe ich auch bei Internetportalen einen Auskunftsanspruch darauf, zu erfahren, wer denn nun die Gegenseite wirklich ist. Wenn ich etwa Amazon anschreibe und sage da und dort wird durch einen anderen Teilnehmer die Marke meines Mandanten verletzt, gebt mir bitte Auskunft, dann muss Amazon aufdecken, wer das ist. Alles Weitere ist dann Sache zwischen dem Rechteinhaber und dem Verletzer. Die werden den Streit austragen.

Nur nicht im Persönlichkeitsrecht. Wenn ich als Arzt falsch bewertet werde, gilt das bislang nicht. Und da schreibt der BGH im letzten Satz, dass dies geändert werden muss.

Heißt?

Er regt an, dass der Gesetzgeber einen solchen Auskunftsanspruch auch in diesem Fall schafft.

Weit über zwei Drittel der Bewertungen von Ärzten auf dem Internet sind überragend positiv. Wir haben jetzt die dunkle Seite der Geschichte beleuchtet.

Klar, aber dafür sind wir Anwälte ja da (lacht).

Das Interview führte Bernhard Epping