



Foto: DDC-FABE Media/stock.adobe.com

NEGATIVURTEILE

Die aktuelle Rechtslage zu Arztbewertungsportalen

Unter den Webseiten zur Bewertung ärztlicher Leistungen kommt Jameda nach wie vor die größte Bedeutung zu. Doch Mediziner müssen längst nicht mehr alle online über sich abgegebenen Urteile hinnehmen.

Jeden Monat suchen mehr als sechs Millionen Internetnutzerinnen und -nutzer auf Jameda nach einer Ärztin oder einem Arzt. Damit zählt die Plattform zu den Top 50 der reichweitenstärksten Internetangebote Deutschlands. Laut der Jameda-Patientenstudie ist das Portal jedem dritten Deutschen bekannt.

Anders als man vielleicht denken könnte, ist Jameda allerdings kein kleines Start-up, sondern Teil des global agierenden Technologie- und Medienkonzerns Hubert Burda Media mit einem Jahresumsatz von 2,26 Milliarden Euro. Dementsprechend werden mit Jameda auch weniger ideelle Ziele als vielmehr finanzielle Interessen verfolgt.

Konkret besteht das Geschäftsmodell von Jameda darin, den auf dem Portal zu Bewertungszwecken (zwangs-)verzeichneten Ärzten gegen Entgelt Möglichkeiten anzubie-

ten, ihre Darstellung auf dem Portal zu verbessern. Diese „Premium-Pakete“ kosten – je nach Leistungsumfang – 59 bis 139 Euro pro Monat. „Premium-Kunden“ können ihr Profil beispielsweise durch eigene Texte und Fotos ergänzen. Zudem schützt der „Premium-Status“ davor, dass auf dem eigenen Profil Werbung für die Konkurrenz geschaltet wird. Umgekehrt werden „Premium-Kunden“ auf den Profilen ihrer nicht zahlenden Konkurrenten als Alternativen präsentiert. Sogenannte „Platin-Kunden“ werden überdies bei bestimmten Suchanfragen „auffälliger dargestellt“, dürfen Artikel im „Experten-Ratgeber“ publizieren und bekommen einen „persönlichen Ansprechpartner“. So soll jeder Premium-Eintrag auch die Auffindbarkeit des Arztes bei Google verbessern. Nicht zuletzt der Aspekt der „Premium-Pakete“ ruft die Frage

auf, warum Ärzte überhaupt ohne ihre Zustimmung auf Jameda aufgeführt werden dürfen.

Die Antwort ist einfach: weil der Bundesgerichtshof das im Jahr 2014 so entschieden hat (Az.: VI ZR 358/13). Das oberste deutsche Zivilgericht meint, dass wegen der freien Arztwahl ein erhebliches Interesse daran bestünde, sich über einen Arzt durch Patientenbewertungen informieren zu können. Dabei müssten die Ärzte – trotz der damit verbundenen Missbrauchsgefahren – insbesondere auch anonyme Bewertungen dulden, weil die Anonymität dem Internet immanent sei. Im Übrigen seien die Ärzte Missbrauchsgefahren auch nicht völlig schutzlos ausgeliefert, weil sie sich zumindest gegen rechtswidrige Bewertungen wehren könnten.

Das letzte Wort ist hier allerdings noch nicht gesprochen. Denn der

BGH konnte bei seiner Entscheidung die Problematik der sogenannten „Premium-Pakete“ aus prozessualen Gründen nicht berücksichtigen. Hierzu war in dem Verfahren schlicht nicht rechtzeitig vorgetragen worden. Andernfalls hätte die Entscheidung durchaus anders aussehen können.

Verfahren zur Profillöschung

Die so gearteten kommerziellen Interessen eines Portalbetreibers sind von vornherein ganz anders zu gewichten als die Interessen eines Portalbetreibers, dem es tatsächlich allein um die Förderung des Allgemeinwohls geht. Umgekehrt ist das spezifische Interesse eines Arztes, nicht für Werbezwecke seiner Konkurrenten instrumentalisiert zu werden, erheblich höher zu bewerten als das allgemeine Interesse eines Arztes, von öffentlich geäußelter Kritik verschont zu bleiben.

Mit diesen Argumenten, einen Anspruch auf vollständige Profillöschung bei einer umfassenden Würdigung des Geschäftsmodells von Jameda zu bejahen, wurde ein weiteres Grundsatzverfahren gegen Jameda auf eine vollständige Profillöschung initiiert. Dieses Verfahren ist inzwischen beim BGH angekommen. Im Januar 2018 wird über die Sache in Karlsruhe mündlich verhandelt. Sollte die Klage Erfolg haben, wäre eine Verzeichnung von Ärzten auf Jameda ab dann nicht mehr ohne deren Einwilligung zulässig.

Weiterhin auch ohne Einwilligung zulässig bliebe hingegen eine Verzeichnung auf Portalen, die den zu bewertenden Personen keine Werbemöglichkeiten einräumen, die also ein im Hinblick auf den Transparenzgedanken neutrales Geschäftsmodell verfolgen.

Unabhängig vom Ausgang des weiteren Grundsatzverfahrens speziell gegen Jameda stellt sich deshalb die Frage, wie man dem „Bewertungsfeber“ auch ohne eine vollständige Löschung des eigenen Eintrags aus den einschlägigen Portalen Einhalt gebieten kann.

Der BGH hat im März letzten Jahres eine wichtige Entscheidung zur Bekämpfung komplett erfundener Bewertungen getroffen. Danach darf eine Bewertung, die mit dem

Argument beanstandet wird, dass der Arzt die Schilderungen keinem Vorgang in seiner Praxis zuordnen kann, nicht schon allein deshalb veröffentlicht bleiben, weil der Verfasser seine Bewertung gegenüber Jameda per E-Mail bestätigt (Az. VI ZR 34/15). Jameda muss von dem Verfasser der Bewertung vielmehr Nachweise für den behaupteten Behandlungskontakt anfordern. Zudem müssen übersandte Nachweise auch an den betroffenen Arzt zur Stellungnahme weitergeleitet werden. Wenn der Bewertende – wie dies bei anwaltlichen Löschungsaufforderungen sehr häufig der Fall ist – keine Nachweise für den Behandlungskontakt beibringt oder aber der betroffene Arzt die Beweiskraft übersandter Nachweise erschüttern kann, muss die Bewertung insgesamt gelöscht werden.

Portal trägt Beweislast

In anderen Entscheidungen wurde klargestellt, dass abträgliche Schilderungen auch dann nicht einfach zugunsten von Jameda als richtig unterstellt werden dürfen, wenn die Patienteneigenschaft des Bewertenden nach Auffassung des Gerichts feststeht. Die Darlegungs- und Beweislast für abträgliche Schilderungen liegt vielmehr bei Jameda (LG München I, Az.: 25 O 1870/15; LG Frankfurt a. M., Az.: 2–03 O 188/14).

Von sehr großer praktischer Bedeutung sind schließlich diverse Entscheidungen zur Angreifbarkeit schlechter Noten und sonstiger Negativurteile, etwa auch missgünstiger Überschriften. So hat vor allem das Oberlandesgericht München in einem Beschluss ausgesagt, dass Negativurteile jedenfalls dann unzulässig sind, wenn sie gemeinsam mit unwahren Tatsachenschilderungen veröffentlicht werden und die Negativurteile die Falschschilderungen in einer Art und Weise widerspiegeln, dass beide zusammen „stehen und fallen“ (Az. 18 W 1933/14).

Auch ohne einen Anspruch auf vollständige Profillöschung sind Ärzte dem „Bewertungsfeber“ somit längst nicht mehr schutzlos ausgeliefert. ■

Dr. jur. Anja Wilkat
www.hoecker.eu

Was Ärzte tun können

- Auch wenn der Ärger groß ist: Verzichten Sie unbedingt auf unüberlegte Spontanreaktionen.

Wut-E-Mails wirken nicht nur unsouverän; sie verschlechtern häufig auch die eigene Ausgangsposition. So ist es zum Beispiel schwierig, eine Bewertung später noch mit dem Argument anzugreifen, dass Sie die Bewertung keinem Behandlungsvorgang in Ihrer Praxis zuordnen können, wenn Sie dem Portalbetreiber vorher geschrieben haben, dass und warum Sie sich ganz genau an den Bewertenden zu erinnern meinen und seine Bewertung als Unverschämtheit auffassen.

- Deshalb: Schlucken Sie Ihren Ärger herunter und übergeben Sie die Sache einem Profi.

Ein auf Arztbewertungen spezialisierter Rechtsanwalt hat Ihren Fall schon viele Male durchexerziert und weiß deshalb, wie er möglichst schnell und effektiv die Löschung einer unberechtigten Bewertung erreichen kann. Greifen Sie auf dieses Potenzial zurück.

- Wenn Sie sich Unterstützung geholt haben: Wie ist der weitere Ablauf?

Ihr Rechtsanwalt wird die Bewertung zunächst gerichtsfest dokumentieren und den tatsächlichen Hintergrund der Bewertung mit Ihnen klären. So dann wird er prüfen, gegenüber wem man welche Ansprüche mit welchen Erfolgsaussichten geltend machen kann und welche Taktik die größte Gewähr für eine schnelle Löschung unberechtigter Inhalte bietet. Je besser die Beratung in diesem Stadium, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Anliegen ohne aufwendiges Gerichtsverfahren durchgesetzt werden kann. Und falls es doch einmal nicht ohne Klage gehen sollte, sind Sie strategisch bestmöglich aufgestellt.