



Recht aktuell kommentiert: Jameda & Co. – immer wieder Ärger mit Bewertungsportalen. Besteht ein Anspruch auf Löschung des Profils?

Philip Schelling

Jeder kennt das Phänomen von sich selbst: bevor ein Anwalt, Steuerberater oder ein anderer Dienstleister kontaktiert beziehungsweise beauftragt wird, versucht man, nähere Informationen zur Qualität seiner Arbeit und zu seiner Person über das Internet zu erfahren. Ist man als Patient auf der Suche nach einem Arzt, gelangt man bei einer entsprechenden Internetrecherche schnell auf Arzt-Bewertungsportale, die einem mit Erfahrungsberichten und Voten von Patienten die Entscheidung für oder gegen den Arzt erleichtern sollen. Bewertungsportale eröffnen andererseits auch dem Arzt – jedenfalls im Falle einer positiven Bewertung – akquisitorisch Chancen und Wettbewerbsvorteile. Im Falle einer negativen Bewertung oder gar Verbreitung von Unwahrheiten bergen die Portale für den Arzt aber gleichzeitig auch das Risiko, dass sie potenzielle Patienten abschrecken. Dies erklärt auch, weshalb Ärzte immer wieder vor das Gericht ziehen, um dort eine entsprechende Löschung ihres Profils beziehungsweise eines negativen Eintrags zur erreichen.

Ausgangslage

Auf Ärzte-Such- und -Bewertungsportalen wie zum Beispiel »Jameda« können Internetnutzer kostenfrei Informationen wie Kontaktdaten, Fachrichtung oder Sprechzeiten (Basisdaten) eines Arztes sowie Bewertungen von Patienten abrufen. Die Abgabe einer Bewertung erfordert eine vorherige Registrierung, wobei der Bewerter allerdings lediglich eine E-Mail-Adresse anzugeben hat, die im Laufe des Registrierungsvorgangs verifiziert wird. Die Aufnahme eines Arztes in ein Bewertungsportal erfolgt regelmäßig durch den Betreiber des Bewertungsportals und häufig ohne Kenntnis oder manchmal sogar gegen den Willen des betroffenen Arztes. Werden neben den Basisdaten auch negative Bewertungen über ihn abgegeben und veröffentlicht, sieht sich ein Arzt durch seine unfreiwillige Präsenz im Bewertungsportal schnell in seinen Persönlichkeitsrechten verletzt. Lehnt das Portal die von ihm geforderte Löschung des Profils beziehungsweise Eintrags ab, bleibt dem betroffenen Arzt oft nur der Klageweg. Ob er vor Gericht Erfolg haben wird, beurteilt sich nach der einschlägigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH).

Rechtsprechung des BGH

Durchmustert man die Rechtsprechung des BGH, wird schnell klar: Nach Auffassung des BGH ist ein Bewertungsportal in Ausübung seines Rechts auf Kommunikationsfreiheit zur Erhebung, Speicherung und Nutzung sowie zur Übermittlung der Daten an die Portalnutzer berechtigt. Demgegenüber tritt das Recht des Arztes auf informationelle Selbstbestimmung zurück.

– Das musste 2014 auch ein niedergelassener Gynäkologe erfahren, der sich gegen den über ihn in einem Portal existie-

renden Eintrag wehren und dessen Löschung erwirken wollte. Aus Sicht des BGH (Urteil vom 23.09.2014, Az. VI ZR 358/13) müssen sich Ärzte auch anonyme Bewertungen gefallen lassen, solange diese keine Falschbehauptungen oder Schmähkritik beinhalten. Zwar wird ein Arzt – so der BGH damals – durch seine Aufnahme in ein Bewertungsportal nicht unerheblich belastet: Abgegebene Bewertungen könnten – neben den Auswirkungen für den sozialen beruflichen Geltungsanspruch des Arztes – die Arztwahl behandlungsbedürftiger Personen beeinflussen, sodass er im Falle negativer Bewertungen wirtschaftliche Nachteile befürchten muss. Auch bestehe eine gewisse Gefahr des Missbrauchs des Portals. Aber: Im Rahmen der Abwägung sei eben auch zu berücksichtigen, dass das Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über ärztliche Leistungen vor dem Hintergrund der freien Arztwahl ganz erheblich ist und das Portal dazu beiträgt, einem Patienten die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Der einzelne Arzt müsse sich eben auf die Beobachtung seines Verhaltens durch die breite Öffentlichkeit sowie auf Kritik einstellen.

– Diese Einschätzung bestätigte der BGH zuletzt Anfang letzten Jahres (BGH, Urt. v. 15.02.2022 – VI ZR 692/20). Den Anspruch einer niedergelassenen Augenärztin auf Löschung erkannte der BGH nicht an, und zwar mit folgender Begründung: Dem Interesse des Arztes stehe das ganz erhebliche Interesse, das die Öffentlichkeit an dem im Portal angegebenen Informationen und Möglichkeiten hat, gegenüber. Denn das Portal könne dazu beitragen, dem Patienten bei der Ausübung der Arztwahl die aus seiner Sicht erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen und sei grundsätzlich geeignet, zu mehr Leistungstransparenz im Gesundheitswesen beizutragen. Diesen Zweck könne es allenfalls noch eingeschränkt erfüllen, wenn es von der Zustimmung der bewerteten Ärzte abhängig werde, die dann – im Fall einer schwächeren Bewertung – zurückgenommen werden könnte.

Soweit die Augenärztin geltend mache, sie sei zu einer täglichen Kontrolle ihrer Bewertungen gezwungen, wenn sie sich gegen unberechtigte Kommentare zur Wehr setzen wolle, treffe dies zwar zu. Dies führe jedoch nicht dazu, dass ihre Interessen gegenüber denen des beklagten Portals und Dritten (Patienten) überwiegen. Aufgrund der Wirkung, die seine berufliche Tätigkeit für andere hat, müsse sich ein Arzt von vornherein auf die Beobachtung seines Verhaltens durch eine breitere Öffentlichkeit und auch auf Kritik an seinen Leistungen einstellen.

Auch mit dem Vorbringen, die Aussagekraft der Kommentare in den Bewertungen sei beschränkt, da diese von medizinischen Laien verfasst und subjektiv gefärbt seien, wurde die Augenärztin nicht gehört. Denn Erfahrungsberichte von Patienten, so der BGH, stellten unabhängig von der subjektiven Färbung der Berichte und den typischerweise fehlenden medizinischen Fachkenntnissen der Rezensenten eine Ergänzung der bisherigen Informationsquellen dar. Die subjektive Einschätzung, die in den Bewertungen zum Ausdruck käme, könne anderen Personen Hilfestellung bei der Entscheidung geben, welcher Arzt – insbesondere bezüglich der äußeren Umstände der Behandlung wie etwa der Praxisorganisation – den Anforderungen für die gewünschte Behandlung und auch den persönlichen Präferenzen am besten entspricht.

Der BGH stellte daneben klar, dass die Augenärztin auch unter Geltung der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) keinen Anspruch auf Löschung des Profils hat, da die Datenverarbeitung unter Berücksichtigung der betroffenen Interessen rechtmäßig ist und keine in der Datenschutzgrundverordnung genannten Lösungsgründe einschlägig sind.

Fazit

Die Rechtsprechung des BGH ist aus Sicht des betroffenen Arztes durchaus streng, da sie vor allem dem Informationsbedürfnis des Patienten Rechnung trägt. Dabei besteht hier durchaus auch die Gefahr des Missbrauchs, zumal – schon allein aufgrund des simplen Registrierungsvorgangs – oft gar nicht verifiziert werden kann, ob es sich tatsächlich um eine ehrliche Bewertung eines Patienten oder zum Beispiel um einen »unfreundlichen Akt« eines ärztlichen Konkurrenten handelt. Es soll auch Ärzte geben, welche die von Patienten im Portal geäußerte Kritik »inkognito« durch (massenhafte) positive und erfundene Selbstbewertung wieder zu relativieren versuchen. Fest steht, dass (potenzielle) Patienten unrichtige Angaben im Portal immer wieder für bare Münze halten.

Den Gefahren des Bewertungsportals ist man als Arzt – worauf der BGH zurecht hinweist – aber auch nicht gänzlich schutzlos ausgeliefert, da man unwahren Tatsachenbehauptungen und beleidigenden oder sonst unzulässigen Bewertungen dadurch begegnen kann, indem man sich in einem

ersten Schritt an das Portal wendet und die Beseitigung des Inhalts verlangt, was immer wieder gelingt. Lehnt das Portal hingegen eine Löschung ab, kann der Arzt gegen das Portal gegebenenfalls auch im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes vorgehen. Bei beleidigenden oder verleumderischen Kommentaren eröffnet ihm außerdem § 21 Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) einen Anspruch gegen das Portal auf Auskunft über die dort vorhandenen Bestandsdaten mit dem Ziel, die Identität des Rechtsverletzers festzustellen, um gegebenenfalls anschließend zivilrechtliche Ansprüche (z.B. Schadensersatz oder strafbewehrte Unterlassungsansprüche) gegen diesen durchzusetzen oder sogar Strafanzeige wegen Beleidigung (§ 185 Strafgesetzbuch [StGB]) oder Verleumdung (§ 187 StGB) zu stellen. Ob sich diese Mühen lohnen, muss jeder betroffene Arzt selbst abwägen.

Unabhängig davon stellen Bewertungsportale heutzutage unbestritten ein effektives Marketinginstrument dar, dessen Potenzial man nutzen kann, indem man erst gar keinen Anlass zu negativen Bewertungen gibt und zufriedene Patienten sogar aktiv um einen positiven Eintrag bittet.

München im Januar 2023

Anschrift des Verfassers:

Dr. jur. Philip Schelling

Rechtsanwalt

*Fachanwalt für Medizinrecht
und Strafrecht*

Kanzlei Ulsenheimer Friederich

Maximiliansplatz 12

80333 München

E-Mail schelling@uls-frie.de