

## Arztbewertungsportale

# Sympathiepunkte sammeln im Netz

Ob Arztbewertungsportale ihr Kernanliegen erfüllen – Patienten zu helfen, gute von weniger guten Ärzten zu unterscheiden – ist offen, wie Teil 1 eines Reports dazu in der letzten Ausgabe der ZfOU beschrieben hat. Geklärt haben Gerichte unterdessen manche Streitfrage zum Umgang mit Schmähkritik, wie 2 Juristen in der aktuellen Ausgabe beleuchten.

Ärzte sind keineswegs recht- und machtlos beim Umgang mit den Einträgen in Arztbewertungsportalen. Grundsätzlich akzeptieren zu müssen, dass die eigene Praxis auf Portalen zur Bewertung steht, heißt noch lange nicht, jede Beleidigung, Schmähung oder Falschbehauptung hinnehmen zu müssen. Dabei sind die Tipps und Ratschläge, die der Düsseldorfer Anwalt Dr. Volker R. Herrmann und sein Mainzer Kollege Jürgen Gmerek geben, im Detail durchaus unterschiedlich. Herrmann plädiert eher für Zurückhaltung beim direkten Kontakt zu Portalen und Bewertern, im Zweifel eher für die juristisch wasserdichte Vorgehensweise. Sein Mainzer Kollege wirbt für einen zumindest initial offenen direkten kommunikativen Umgang mit Kritik.

## Umstrittene Freitexte

Als Hauptursache für Missbrauch der Portale – Beleidigung oder die Behauptung falscher Tatsachen – gelten die Freitextfelder. 21 von 24 nach einer Studie von Prof. Martin Emmert (Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, siehe das Interview in Teil 1 in der vorherigen Ausgabe), hierzulande aktuell tätigen Portale setzen auf diese Felder, in denen Nutzer sich Kritik und Lob frei von der Seele schreiben können.

Natürlich würden die üblichen Spielregeln gelten – keine Beleidigungen, nicht lügen, alias falsche Tatsachen behaupten, betont Jameda-Pressesprecherin Elke Ruppert. Doch das war es dann zunächst. Bei den meisten Betreibern checkt zwar der Computer Bewertungen, vor allem Freitexte, auf Schlüsselwörter, um Beleidigungen noch vor Freischaltung zu entdecken. Da rutscht allerdings einiges auch durch. Die Betreiber dürfen nach aktueller

Rechtssprechung zunächst alle Bewertungen online stellen, müssen sich erst dann kümmern, wenn Beschwerden kommen. Dann allerdings sofort! Für Ärzte bedeutet das: Sie müssen schon aktiv auf falsche oder gar verleumderische Einträge reagieren, sich bei den Portalen melden (siehe Interviews Gmerek und Herrmann).

## Doch mehr Haftung der Betreiber?

Allerdings hat unlängst der Europäische Gerichtshof hier für einen neuen Zungenschlag gesorgt. Womöglich müssen die Betreiber bei beleidigenden Äußerungen doch sofort haften, Sorge tragen, dass solche Einträge gar nicht erst online landen. Mitte Juni 2015 verdonnerte der Europäische Gerichtshof für Menschenrechte das Portal Delfi.ee zu Schadensersatz gegenüber einer Fährgesellschaft. Die hatte ihre Routen zu manchen Inseln in der Ostsee geändert, dadurch waren im Winter zu Fuß passierbare Eisstraßen zerstört worden. Einige Inselbewohner revanchierten

sich darauf mit Titulierungen wie „Bastard“, „Abschaum“ und mehr auf Delfi.ee. Die EU-Richter machten nun den Betreiber für diese Beleidigungen haftbar – der müsse sofort löschen (Urteil EGMR vom 16.06.2015 - 64569/09). Ob sich diese Auffassung hierzulande durchsetzt, ist offen. Der Düsseldorfer Anwalt Volker Herrmann meint, Betroffene könnten sich nun mit dem Rückenwind der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs vielleicht besser wehren.

Fest steht: Wenn wirklich harte Beleidigungen im Internet stehen, sollten Ärzte auch eine Anzeige nicht scheuen. Die Identität eines Bewerbers aufdecken, müssen Portale hierzulande nur, wenn der Staatsanwalt bei ihnen vor der Türe steht.

## Problemfeld Werbung

Heftig umstritten bleibt auch manche Überschneidung von Information und Werbung bei den kommerziellen Betreibern. Die müssen ihr Geld verdienen mit Werbung, für die Ärzte zahlen. Damit halten die Portale die Hand just bei denen auf, über die sie andere werten lassen – mitunter eben auch gar nicht schmeichelhaft.

Jameda zum Beispiel aktualisiert nach eigenen Angaben jede Woche sein Ärzteverzeichnis, das von einem „externen Anbieter“ eingekauft wird. Ein Arzt findet sich dann auf dem Portal mit Namen, Telefon, Adresse der Praxis wieder. Fertig – und kostenlos. Wer mehr möchte, muss für Premium-Pakete zwischen 55 und 135 € im Monat berappen.

Ein Foto, die Möglichkeit der Beschreibung von Leistungsmerkmalen der Praxis, die Möglichkeit eigene Artikel einzustel-



Im zweiten Teil unserer Serie zu Arztbewertungsportalen informieren wir über die rechtlichen Hintergründe und den Umgang mit negativen Bewertungen (Bild: ilro / Fotolia.com).

len, gewährt das Paket „Premium Silber“ (55 €). Für 10 € mehr gibt es „Premium-Gold“. Besonderer Clou: Jameda verlinkt ab jetzt direkt zur Homepage einer Praxis – und das wiederum steigert laut Angaben des Unternehmens massiv die Chancen, dass der Link zur eigenen Praxis bei einer Google-Suche auch ordentlich auf der ersten Seite der Ergebnisliste landet. Grund sei das hohe Ranking von Jameda bei Google.

95 % der Kunden, die das „Premium-Gold-Paket“ buchen, würden derart bei Google ganz vorne auftauchen, wirbt das Portal. Ein „Gold-Kunde“ gewinne derart zusätzlich 60 Patienten neu im Jahr. „Seitdem ich das Gold-Profil auf Jameda habe, erhalte ich laufend neue Patienten – ich bin durchweg zufrieden“, zitiert das Unternehmen den Orthopäden Frank Steeb – ein „Gold-Kunde“ seit 2009.

Allerdings hat eine obendrein beim „Premium-Gold-Paket“ buchbare Option dem Portal jetzt juristischen Ärger eingehandelt. Ein Doktor, der möchte, kann kostenpflichtig auch dafür sorgen, dass seine Praxis bei den Suchergebnislisten im jeweiligen Fachgebiet ganz oben, noch vor dem Platz eines des eigentlichen Rankings als „Top-Platzierung“ prominent zu finden ist. Auch andere Portale wie Esando, Imedo, Docinsider, bieten ähnliche Möglichkeiten.

Für seine Ausgestaltung dieser Top-Platzierung kassierte Jameda aber unlängst eine Schlappe. Das Landgericht München I gab im März 2015 einer klagenden Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs Recht (Aktenzeichen [Az.]: 37 O 19570/14). Tenor: Das Portal müsse die Anzeige besser kenntlich machen. Aktuell muss der Nutzer bei solch einer Top-Platzierung erst mit dem Cursor auf dem Bildschirm über einen Hinweis „Premium-Partner“ fahren, um zu lernen, dass es sich hier um Werbung handelt, die nichts mit dem Ranking im eigentlichen Suchergebnis zu tun hat. Jameda erklärte Mitte Juni 2015, gegen das Urteil in die Berufung zu gehen. Man sei überzeugt davon, dass der kostenpflichtige Anzeigenplatz durch farbliche Absetzung und den Hinweis „Premium-Partner“ deutlich von der Jameda Ärzteliste abgegrenzt wird. Aber auch die von der ZFOU dazu befragten Anwälte sehen dies kritischer (Siehe die Interviews Gmerek und Herrmann).

*Bernhard Epping*

## 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 Fallstor 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 Tausen-

de 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 Stellungsverfahren einleiten.

Eine entscheidende Weichenstellung trifft das Portal nach dem Stellungsverfahren. 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 Bewerter 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 Stellungsverfahren doch stehen lässt?**



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).

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 Bewerter 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 Patien-

ten 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 angegangen wird. Dann könnten Sie versuchen, den Verdienstausschlag für diesen verlorenen Patienten später geltend zu machen.

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. Häu-

fig 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 aufrufbarem 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 Rechts-

verletzungen 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*

## Arztbewertungsportale

# Jens Gmerek: „Ich rate zum Dialog mit Portal und Bewerter“

#### ? **Sie haben Sanego letztes Jahr vor dem Bundesgerichtshof (BGH) vertreten?**

Ja, die Entscheidung des BGH vom Juni 2014 (Az.: VI ZR 345/13, Anm. Red.) ist auf unser Hinwirken hin ergangen. Der Fall ging vom Oberlandesgericht Stuttgart zum BGH, wo uns, nebenbei, ein Kollege vertreten hat – nur 46 Anwälte in Deutschland haben bekanntlich eine Singularzulassung für Verfahren vor dem BGH. Wir wollten Rechtssicherheit schaffen in der Frage, ob und wann ein Arztbewertungsportal einen Bewerter wirklich nennen muss, seine Identität aufdeckt. Der BGH hat ja eindrucksvoll bestätigt, dass es das normalerweise eben nicht muss.

#### ? **Worum ging es?**

Ein Bewerter hatte sich auf Sanego schlecht über einen Arzt geäußert, geschrieben, dass dieser Arzt Quantität vor Qualität setzen würde, dass sich Wäschekörbe bei ihm in den Praxisräumen stapeln und so weiter... Das Portal hat sich dann an uns gewandt.

#### ? **Wieso?**

Weil der Arzt vom Portal die Löschung dieses Eintrags gefordert hatte. Und vor allem, weil er Auskunft über die Identität des Bewerter wünschte.

#### ? **Mit welchem Argument?**

Es lägen falsche Tatsachenbehauptungen und damit eventuell sogar eine Straftat vor. Der Arzt wollte gegen den Bewerter direkt vorgehen. Und in den ersten Instanzen ist er damit auch durchgekommen, auch die Bewertung musste komplett gelöscht werden. Der Fall ging dann zum BGH. Und der hat bekanntlich den Auskunftsanspruch abgewiesen. Komplett. Die Portale haben jetzt Klarheit, dass sie ihre Bewerter grundsätzlich anonym halten müssen.

tungen und damit eventuell sogar eine Straftat vor. Der Arzt wollte gegen den Bewerter direkt vorgehen. Und in den ersten Instanzen ist er damit auch durchgekommen, auch die Bewertung musste komplett gelöscht werden. Der Fall ging dann zum BGH. Und der hat bekanntlich den Auskunftsanspruch abgewiesen. Komplett. Die Portale haben jetzt Klarheit, dass sie ihre Bewerter grundsätzlich anonym halten müssen.

#### ? **Das heißt, wenn ich als Patient heute einen Arzt bewerte, muss das Portal sicherstellen, dass ich anonym bleibe – unabhängig davon, ob ich nun berechtigte Kritik übe, Unsinn schreibe oder gar beleidige?**

Nein, so ist das nicht richtig. Das Gebot zur Sicherstellung der Anonymität ergibt sich aus dem Gesetz und zwar §13, Absatz 6, Telemediengesetz (TMG). Dort steht, dass der Bewerter anonym zu bleiben hat.

#### ? **E-Mail und weitere Angaben, meist bei der Registrierung abgegeben, bleiben unter Verschluss.**

Richtig. Aber, und jetzt kommt das Aber – es gibt Ausnahmefälle. Auskunftspflichten bestehen natürlich gegenüber den Strafverfolgungsbehörden. Wenn ein Richter oder Staatsanwalt etwas anordnet, dann wäre das Portal verpflichtet, die Daten rauszugeben.



Rechtsanwalt Jens Gmerek, geboren 1974 bei Leipzig, ist Mitinhaber der Kanzlei Gmerek & Manthe in Mainz. Der Fachanwalt für IT-Recht zählt vor allem Firmen, dabei auch Betreiber von Arztbewertungsportalen, zu seinen Kunden. Darunter auch das Portal Sanego, für das die Kanzlei letztes Jahr vor dem BGH ein wichtiges Urteil erstritt.

#### ? **Wie oft kommt das vor?**

Das passiert häufiger. Es gibt zum Beispiel regelmäßig Anfragen an Sanego von Strafverfolgungsbehörden, die dann die Identität einer bestimmten Person haben wollen. Da geht es dann um Verleumdung und Beleidigung.

#### ? **Ein Beispiel?**

Beleidigungen, da denken Sie zunächst mal an die klassischen Formalbeleidigungen. Wenn Sie schreiben, der Arzt ist ein Mistkerl, der ist ein Quacksalber, dann ist das eine Beleidigung.

#### ? **Als Einfallstor für Beleidigungen gelten die Freitextfunktionen. Müssen Portale nicht von Anfang an, solche Freitexte akribisch**

### **prüfen, bevor die freigeschaltet werden?**

Nein. Es gibt bestimmte Filter, die automatisch eingerichtet werden können und einzurichten sind, mit denen sich manche Beleidigung gleich filtern lässt. Aber eine ganz wichtige Entscheidung dazu ist eben die im Fall Sanego vom letzten Jahr. Da hat der BGH auch entschieden, dass es keine Vorabprüfungspflicht der Portale gibt. Sie müssen erst auf „Zuruf“ aktiv werden, sobald sich jemand meldet und beschwert.

### **Was raten Sie dem Arzt – wenn der zur Einsicht kommt, dass ihn da jemand auf einem Portal beleidigt. Geh zum Anwalt? Oder erstatte Anzeige bei der Polizei?**

Mein Rat lautet Kommunikation ist alles. Eigentlich dürfte ich als Anwalt das hier gar nicht so sagen. Aber wenden Sie sich mit einer Beschwerde doch zunächst mal an den Betreiber. Etliche Portale benachrichtigen Ärzte, wenn sie neu bewertet worden sind. Mitunter führt dann auch eine Verlinkung direkt zum Eintrag und zu einer Kommentarfunktion. Darüber könnten Sie auch mit dem Bewerter unmittelbar in Kontakt treten.

### **Kein Risiko, sich Blößen zu geben?**

Naja. Sehen Sie es mal so: Es gibt Ärzte, die sagen auch bei einer polemischen Kritik auf dem Internet, Nee – lass ruhig drin. Indem ich dazu via Kommentarfunktion Stellung nehme, macht das meine Person und meine Tätigkeit als Arzt am Ende für andere Leser sogar glaubwürdiger. Allerdings hat es da ein Restaurant leichter. Denn als Arzt muss man die Schweigepflicht beachten. Man darf nicht schreiben, um welchen Patienten es sich dabei handelte.

### **Das weiß der Arzt doch zu dem Zeitpunkt gar nicht, wer das ist, der Betreiber wird es ihm nicht sagen?**

Es kann durchaus sein, dass ein Arzt aufgrund des Datums eines Eintrags und der Beschwerde von sich aus zuordnen kann, wer da geschrieben hat.

### **Darf der Arzt dann diesen Patienten im Internet direkt angehen, seine Identität aufdecken?**

Nein, darf er, anders als die Staatsanwaltschaft, nicht.

### **Wieso kommt ein Arzt dann überhaupt auf die Idee, von einem Portalbetreiber die Identität eines seiner Patienten erfahren zu wollen? Er ist doch zur völligen Verschwiegenheit verpflichtet?**

Ja, aber bei der Wahrnehmung berechtigter eigener Interessen wird die Schweigepflicht durchbrochen.

### **Angenommen, da steht eine Beleidigung, und der Arzt wendet sich an den Portalbetreiber. Was passiert dann?**

Eine klare Beleidigung muss gelöscht werden, sofort. Hakelig wird es dann aber schnell, wenn da Formulierungen stehen, die sehr unterschiedlich bewertet werden.

### **Ein Beispiel?**

Nehmen wir die Aussage „Dieser Arzt schaut mehr auf Quantität als auf Qualität.“ Ist das eine Beleidigung? Oder ist das vielleicht eine Tatsachenbehauptung? Das sind schwierige Abwägungen.

### **Was meinen Sie?**

Ich halte diesen Satz für eine sehr heftige, für eine grenzwertige Meinungsäußerung, die die Grenze zur Schmähkritik so gerade eben noch nicht überschreitet.

### **Die Ihrer Meinung also online bleiben könnte.**

Ja.

### **Und was ist eine Tatsachenbehauptung?**

Im juristischen Sinne alles, was dem Beweis zugänglich ist. Dieser Arzt hat meinem Sohn Ritalin gegeben, das ist eine Tatsachenbehauptung. Die Wertung danach – Das war eine falsche Behandlung – wäre dann eine Meinung. Der Satz mit den Waschkörben in der Praxis war auch eine, wengleich eben falsche Tatsachenbehauptung. Oder der Satz – Dieser Arzt hat falsch abgerechnet.

### **Woher kann das Portal wissen, wer nun Recht hat?**

Bei Tatsachenbehauptungen muss der Bewerter Beweise liefern, die Beweislast dreht sich um.

### **Wie läuft das?**

Der Arzt wendet sich an das Portal und sagt – hier, das ist eine falsche Tatsa-

chenbehauptung. Er muss dabei eine substantiierte und sehr konkrete Schilderung abgeben.

### **Er muss erklären, da standen keine Wäschekörbe herum und meine Sprechstundenhilfe kann das bezeugen..**

Richtig, ja. Oder seine Dokumentation vorlegen, nach der er das Ritalin aus den und den diagnostischen Gründen appliziert hat. Der Arzt, keine ganz neue Messung, muss im Zeitalter des Internets noch mehr dokumentieren.

### **Und dann?**

Dann schreibt das Portal den Bewerter an und bittet ihn um Stellungnahme. Dabei wird der anonym bleiben.

### **Es gibt Portale, wo Nutzer völlig anonym bewerten können, keine Angaben zur Person machen, keine E-Mail hinterlegen, nichts?**

Richtig, das bedeutet aber auch, dass solche Einträge bei Beschwerden gleich runtergenommen werden, da es keine Rückfragemöglichkeit gibt.

### **Zurück zum Anhörungsverfahren, was ist, wenn der Bewerter dann auf Anfrage des Portals schlicht sagt – ich bleibe dabei.**

Auch das reicht nicht, auch der Bewerter muss jetzt mehr nachfüttern. Wenn wir für solch ein Portal als Mandant tätig sein können und, angenommen, der Patient Privatpatient ist, dann bitten wir ihn, die Privatrechnung vorzulegen. Die anonymisieren wir und schicken sie an den Arzt. Oder wir verfassen ein Schreiben an ihn: Ihr Vortrag dahingehend ist falsch, wir haben dazu Ihre Abrechnung vorliegen.

### **Und dann?**

Am Ende muss das Portal entscheiden, ob es die Bewertung stehen lässt, also für richtig hält, oder aber löscht.

### **Solche Streitigkeiten, nimmt deren Zahl zu oder ab?**

Im Moment haben wir eine Phase, wo es ein wenig abnimmt. Mein Eindruck ist, dass die Nutzer heute zunehmend wissen, was sie wie schreiben können und was eben nicht. Die Entspannung hängt natürlich auch mit der Sachbearbeitung des jeweiligen Portals zusammen. Die gehen durchaus häufiger dazu über, bei Be-

schwerden eine Bewertung rascher zu löschen. Man muss ja auch dazu sagen, es besteht immer auch ein wirtschaftliches Interesse daran. Die Ärzte sind wichtige Kunden der Portale.

**? Die man am Ende nicht vergrätzen will? Das wiederum birgt aber das Risiko eines verzerrten Bewertungsbildes, wenn gerade kritische, vielleicht aber durchaus berechtigt kritische Bewertungen, womöglich rasch gelöscht werden?**

Das ist richtig.

**? Stichwort falsche Tatsachenbehauptung – gesetzt den Fall, das Portal nimmt die Geschichte nach den Stellungnahmen runter. Bezahlen muss es nichts, Schadensersatz?**

Nein, muss es nicht. Das Portal gibt ja die Bewertung nicht selbst ab, sondern verwaltet sie nur. Für Schadensersatz muss man sich an den Bewerter wenden, den Sie im Zweifel nur per Strafanzeige herausfinden werden. Allerdings bleibt auch dann die Frage, welcher Schaden soll ersetzt werden?

**? Die Anwaltskosten?**

Richtig. Die könnten Sie in dem Fall nur gegenüber dem Bewerter geltend machen.

**? Wenn ich als Arzt zum Anwalt gehe, wird das teuer?**

Durchaus. Auch das ist einer der Punkte, warum ich rate, es erst mal mit direkter Kommunikation zu versuchen. Es gibt Fälle, wo eine Rechtsschutzversicherung die Kosten für den Arzt übernommen hat.

**? Was wäre mit dem Thema Verdienstaufschlag? Der Arzt kann argumentieren, ich habe soundso viele Privatpatienten wegen der Schmähkritik oder der falschen Tatsachenbehauptung verloren, macht soundso viele Euro.**

Das wäre denkbar, doch ist solch eine Beweisführung sehr sehr schwierig. Für einen wirklichen Schadensersatz in Euro und Cent müsste ein Arzt die Kausalität des Schadens nachweisen.

**? Wie?**

Er müsste belegen, dass Patienten wirklich alle wegen dieser bestimmten Schmähkritik ferngeblieben sind. Das ist meiner Meinung nach fast unmöglich.

Diesen Schadensersatz bekommt der Arzt nicht. Wenn Sie die Staatsanwaltschaft einschalten, bei einer offenkundigen Beleidigung, dann läuft das vor Gericht in der Regel über eine Geldstrafe, die nach Tagessätzen bemessen wird – und die an den Staat geht. In der Regel können Sie damit rechnen, dass ein Bewerter dann 10–20 Tagessätze kriegt. Minimum pro Tag an die 10€ und ein Maximum bei 5.000 bis 6.000€, das gibt dann Summen, die schon wehtun können.

**? Stichwort Werbung auf Arztbewertungsportalen. Jameda ist im März verdonnert worden, so genannte Premium-Einträge viel besser als Werbung kenntlich zu machen. Ist das Urteil wegweisend (Az.: 37 O 19570/14, Anm. Red.)?**

Für wegweisend sind wir noch zu früh. Das Urteil ist nicht rechtskräftig und man muss abwarten, wie das jetzt in Gänze von der weiteren Rechtsprechung aufgenommen wird.

**? Es geht ja um Premium-Einträge, wie sie viele Portale im Internet haben. Vor die Ergebnisse von Suchlisten werden ganz oben noch bezahlte werbende Einträge gepackt.**

Auf jeden Fall müssen die Betreiber das sauber trennen. Wo ich ein riesenproblem sehe, ist, dass ich als Bewertungsportal mit meinem Ranking dem Verbraucher immer suggeriere, wer bei mir oben steht ist der Beste. Da bin ich ganz schnell im unlauteren Wettbewerb, wenn ich die oberste Position für Werbung nutze.

Auch der Arzt könnte hier übrigens, wenn er solch eine Anzeige bucht, das Problem haben, dass er sich einer Stellung rühmt, die er nicht hat. Sie dürfen nicht schreiben, ich bin der Beste, wenn Sie das nicht sind.

**? Da ist noch Luft für juristische Bewertungen?**

Oh ja, da ist noch sehr viel Luft für die Anwälte. Eine Verquickung von Werbung und echtem Ranking ist auf jeden Fall schlecht. Natürlich muss man auch sehen, dass der deutsche Gesetzgeber und die deutschen Richter dazu neigen, den deutschen Verbraucher als total unmündig einzuschätzen.

**? Es gibt Portale, wie das der Weissen Liste, die keine Werbung schalten – schalten müssen, da**

**sie nicht kommerziell agieren. Der bessere Ansatz?**

Da bin ich ein Kind meiner Erfahrungen aus meiner Jugendzeit in der DDR. Beim Kapitalisten weiß ich zumindest, dass er Geld verdienen will, das ist überschaubar, bei allen anderen Lobbygruppen habe ich immer das Problem, das ich nicht so genau weiß, was deren Interessen sind.

**? Darf der Arzt einen Patienten bitten, nach der Behandlung eine Bewertung auf solchen Portalen abzugeben?**

Sicher. Sie können auch einen Aushang in Ihrem Wartezimmer machen: Waren Sie zufrieden, sagen Sie es weiter, waren Sie nicht zufrieden, sagen Sie es mir.

**? Gekaufte Pseudobewertungen verhindern die Portale, sagen sie. Findet das nach wie vor statt?**

Es findet definitiv statt, auch wenn es seine technischen Grenzen hat.

**? Sollten Portale auf die Freitexte verzichten, die als Einfallstor für Beleidigungen gelten?**

Nein, ich halte sie für wichtig. Weil sie der Bewertung Hintergrund geben. Wenn ich in manchen Portalen nur die reinen Noten bekomme, kenne ich den Hintergrund eines Bewerbers nicht. Im Freitext aber können Sie nachlesen, warum die Leute Kritik üben.

Und das ist dann auch wieder das Gute für den Arzt. Wenn ich eine ganz negative Bewertung habe und der Freitext schwirrt nur so von Rechtschreibfehlern und Grammatikfehlern, wissen Sie auch als Leser, was Sie von der Bewertung zu halten haben.

**? Wie lange kann eine Bewertung online bleiben.**

Zu den konkreten Zeiten gibt es nach wie vor juristische Klärungen.

Auch wir haben deswegen schon Verfahren geführt. Das Oberlandesgericht Frankfurt, Außenstelle Kassel, hat uns mal in ein Urteil geschrieben, dass eine Bewertung nach 2,5 Jahren offline gehen muss. Andere Gerichte halten 3 Jahren für kein Problem. Wir gehen von einer Zeit von maximal 5 Jahren aus. Denn je länger eine Bewertung online steht, desto stärker wird der Persönlichkeitsrechtsschutz, und das Rechtsgut des öffentlichen Interesses an der Arbeit eines Berufsstands wird schwächer.

? **Sie nützen solche Portale selber?**

Ich gehe lieber über Mund zu Mund Propaganda. Fast noch wichtiger als die Bewertung selbst, ist für mich der Bewertende, warum bewertet er was. Wenn, dann will ich die Einzelbewertungen sehen.

? **Können diese Portale einen Beitrag zu Information und Qualitätssicherung stellen?**

Ich denke, dass die Entwicklung dahingeht, ja. Ein gutes Stück Arbeit liegt dabei gar nicht bei den Portalen, sondern beim Verbraucher. Ein ganz großes Problem im

Internet ist immer noch die Textgläubigkeit des Verbrauchers. Nur weil was im Internet steht, glauben die Leute das. Es gibt sehr wenige Verbraucher, die wirklich differenziert lesen können.

*Das Interview führte Bernhard Epping*