FRAGEN&ANTWORTEN 01.11.2013

Kann rechtlich gegen schlechte Bewertungen von Patienten auf Internetportalen vorgegangen werden?

Frage

Ein niedergelassener Chirurg fragt an, ob gegen die Bewertung eines Patienten in einem Internetbewertungsportal mit der Aussage „schlechter Service, unfreundliches Personal, abweisend, geldgierig“, rechtlich vorgegangen werden kann.

Antwort

Die Thematik der Bewertungen von Ärzten durch Patienten in Internetportalen ist nach wie vor häufig Gegenstand rechtlicher Beratung und weiterhin aktuell.

Zum Leidwesen der Ärzteschaft ist die Rechtsprechung bei der Beurteilung solcher Bewertungen grundsätzlich sehr großzügig ist. Es wird immer dann von einer Meinungsäußerung ausgegangen, wenn die Äußerung nicht objektiv überprüfbar ist (so beispielsweise LG Nürnberg-Fürth, Urteil vom 13.01.2010, Az. 3 O 3692/09; so auch LG Hannover, Urteil vom 13.05.2009, Az. 6 O 102/08).

Das OLG Frankfurt am Main hat in diesem Zusammenhang jüngst entschieden, dass Ärzte eine anonyme Bewertung auf solchen Portalen grundsätzlich hinnehmen müssen. Nach Auffassung des Gerichts seien die Bewertungen vom Recht der freien Meinungsäußerung grundsätzlich gedeckt. Insbesondere ließen die Richter hier das Argument nicht gelten, die Bewertung sei von einem medizinischen Laien abgegeben worden. Denn nach Ansicht des Gerichts sei das Recht der freien Meinungsäußerung nicht auf allgemeingültige Werturteile beschränkt und jeder Leser wisse zudem, dass es sich in diesen Fällen nicht um eine wissenschaftlich fundierte Bewertung handele. Der Antrag einer Ärztin auf Löschung wurde deshalb abgelehnt (vgl. OLG Frankfurt am Main, Urteil vom 08.03.2012 – 16 U 125/11). Nachdem das OLG die Sache wegen der grundsätzlichen Bedeutung zur Revision zugelassen hat, bleibt abzuwarten, ob und wie der BGH entscheiden wird.

Dem Grundrecht der freien Meinungsäußerung steht selbstverständlich das Recht der informationellen Selbstbestimmung des Bewerteten gegenüber. Der Entscheidung des Bundesgerichtshofes im sog. Spick-mich-Urteil kann man aber entnehmen, dass der Einzelne grundsätzliche Einschränkungen seines Rechts auf informationelle Selbstbestimmung hinnehmen muss, wenn und soweit solche Beschränkungen von hinreichenden Gründen des Gemeinwohls oder überwiegenden Rechtsinteressen Dritter getragen werden und bei einer Gesamtabwägung zwischen der Schwere des Eingriffs und dem Gewicht der ihn rechtfertigenden Gründe die Grenze des Zumutbaren noch gewahrt ist.

Grenzen dieser Meinungsäußerung werden dann angenommen, wenn es sich um Formalbeleidigungen oder einen Angriff auf die Menschenwürde handelt, was im Wesentlichen bei unsachlicher Schmähkritik angenommen wird (vgl. BGH, Versicherungsrecht 2007, 249).

Aufgrund der grundsätzlichen Zulässigkeit derartiger Bewertungsportale und der Anonymität der Bewertenden ist es nicht immer einfach, entsprechende Bewertungen widerrufen bzw. löschen zu lassen. Auch hier wird wiederum die Schmähkritik als dasjenige herangezogen, was die Grenze der freien Meinungsäußerung darstellt. So hat beispielsweise das Amtsgericht Oldenburg entschieden, dass ein Widerrufsanspruch wegen einer eingestellten Bewertung dann nicht besteht, wenn die Bewertung bei objektiver Betrachtungsweise nicht als

Schmähkritik angesehen werden kann, sondern vielmehr einen sachlichen Bezug aufweist und im Übrigen weitgehend persönliche Wertungen und Einschätzungen des Bewertenden wiedergegeben werden.

Der Verfasser ist der Auffassung, dass die Aussagen des Patienten wie „schlechter Service, unfreundliches Personal, abweisend, geldgierig“ nach rechtlicher Beurteilung lediglich als persönliche Wertungen und Einschätzungen des Patienten, die vom Recht der freien Meinungsäußerung gedeckt sind, einzustufen sind. Diese Äußerungen sind aus Sicht des Verfassers aber in jedem Falle nicht als Schmähkritik im rechtlichen Sinne zu werten.

Das Grundrecht der freien Meinungsäußerung gilt jedoch nicht für unzutreffende, objektiv überprüfbare Tatsachenbehauptungen. Sofern hier Tatsachen behauptet werden würden, die grundsätzlich objektiv überprüfbar wären, bestünde eine Möglichkeit, die Bewertung anzugreifen, sofern solche Behauptungen als unzutreffend nachgewiesen werden könnten.

Dementsprechend hat beispielsweise das LG Nürnberg-Fürth mit Urteil vom 08.05.2012 – 11 O 2608/12 einem Antrag eines Zahnarztes auf Erlass einer einstweiligen Verfügung auf Unterlassung gegen die Internetportalbetreiberfirma aufgrund der sog. Störerhaftung stattgegeben. Dies deshalb, da das Gericht einen Sorgfaltsverstoß der Betreiberfirma gegen deren Prüfpflichten annahm. Denn die Betreiberfirma hätte sich nach dem Löschungsantrag des Zahnarztes von ihrem Kunden einen Nachweis dafür vorlegen lassen müssen, dass die Behandlung tatsächlich stattgefunden habe. Weil dies nicht geschehen sei und eine Verletzung von Persönlichkeitsrechten des Zahnarztes gegeben sein könnte, hafte nach Ansicht des Gerichts der Betreiber auf Unterlassung, ungeachtet der Frage, ob die Bewertung zutreffend sei.

Die Störerhaftung beruht auf dem allgemeinen Rechtsgrundsatz, dass jeder, der in seinem Verantwortungsbereich eine Gefahrenquelle schafft oder andauern lässt, die ihm zumutbare Maßnahmen und Vorkehrungen treffen muss, die zur Abwendung der daraus Dritten drohenden Gefahr notwendig sind. Als Störer kann dabei grundsätzlich jeder haften, der – ohne Täter oder Teilnehmer zu sein – in irgendeiner Art und Weise willentlich und adäquat kausal an der Herbeiführung einer rechtswidrigen Beeinträchtigung mitgewirkt hat. Auf eine Kenntnis oder gar ein Verschulden des Dritten kommt es dabei nicht an. Indem das in diesem Fall verklagte Bewertungsportal eine Website betreibe, dabei den Speicherplatz für die von den Nutzern verfassten Beiträge bzw. Bewertungen bereitstelle und den Abruf dieser Website über das Internet ermögliche, trage es nach Auffassung des Gerichts willentlich und adäquat kausal zur Verbreitung von Äußerungen bei, die das allgemeine Persönlichkeitsrecht Dritter beeinträchtigen können. Die Störerhaftung dürfe jedoch nicht über Gebühr auf Dritte erstreckt werden, welche die rechtswidrige Beeinträchtigung nicht selbst vorgenommen haben. Sie setzt nach Ansicht der Gerichte die Verletzung zumutbarer Verhaltenspflichten, insbesondere von Prüfpflichten voraus. Insofern sind nach der Rechtsprechung Internetportale gehalten, von den Patienten, die eine negative Bewertung über einen Arzt abgeben, sich hierfür einen Nachweis vorlegen zu lassen. Dies spätestens dann, wenn das Bewertungsportal durch den betroffenen Arzt über Beanstandungen informiert wird. Dem Portalbetreiber kommt dann eine Pflicht zur Anstellung eigener Ermittlungen und zur Vornahme einer Bewertung des gesamten Sachverhaltes zu. Aus diesem Grund muss dem Portal allerdings auch eine Prüfpflicht eingeräumt werden.

Folglich bestehen aus Sicht des Verfassers in der Regel zwei Möglichkeiten, um gegen die Bewertungen vorzugehen.

Zum einen kann der Arzt selbst eine Überprüfung durch den Portalbetreiber beantragen. Hierzu gibt es meistens direkt unter der Bewertung ein Feld mit einem entsprechenden Hinweis (z. B. Problem melden), worin der Arzt den Sachverhalt aus seiner Sicht darlegen kann. Hierbei sollte geschildert werden, dass die Behauptungen falsch sind und den tatsächlichen Gegebenheiten objektiv nachprüfbar widersprechen, sofern hier solche objektiv nachprüfbaren Tatsachen wahrheitswidrig behauptet wurden. Zudem sollte die vollständige Löschung der Bewertung beantragt werden. Bei Äußerungen, die unter die freie Meinungsäußerung fallen, muss eine Löschung aber nicht vorgenommen werden.

Zum anderen bestünde natürlich auch die Möglichkeit, dass der Betreiber durch eine Anwaltskanzlei zur Entfernung der Bewertung aufgefordert wird bzw. eine einstweilige Verfügung auf Unterlassung der Veröffentlichung der Bewertung bei Gericht eingereicht wird. Dies löst jedoch nicht ganz unerhebliche Kosten aus, die zunächst vom Arzt vorzuverauslagen wären. Die Gegenstandswerte in solchen Verfahren liegen regelmäßig sehr hoch zwischen EUR 5.000,00 und EUR 10.000,00.

Deshalb empfiehlt der Verfasser regelmäßig in derartigen Angelegenheiten dem Arzt zunächst, damit der Portalbetreiber auch den von der Rechtsprechung geforderten Prüfpflichten nachkommen kann, selbst das Problem auf dem Portal zu melden und die Überprüfung sowie Entfernung – ggf. unter Fristsetzung – zu beantragen. Der anwaltlichen Erfahrung nach wird so eine Überprüfung auch vorgenommen.

Sollte die Bewertung nicht entfernt werden, bestünde natürlich auch noch die Möglichkeit dem negativen Eindruck dieser Bewertung durch ca. drei/vier positive Bewertungen von anderen Patienten, Bekannten etc. entgegen zu steuern.

Heberer J. Kann rechtlich gegen schlechte Bewertungen von Patienten auf Internetportalen vorgegangen werden? Passion Chirurgie. 2013 November; 3(11): Artikel 08_01.