

Der Deutsche Dermatologe

Organ des Berufsverbandes der Deutschen Dermatologen e.V.



WAHLKAMPF
CDU/CSU
setzt auf
„weiter so“

8 | 2013

INTERNET

Finger weg
von diesem
Arzt

URTIKARIA

Die Therapie
wird
vereinfacht

REJUVENATION

Auffüllen,
straffen,
festigen

ARZNEIMITTEL

Paradoxe
Hautreaktionen
unter Therapie

 Springer Medizin



„Finger weg von diesem Arzt!“

Ärgerlich, aber häufig zulässig: negative Bewertungen im Internet

TOBIAS H. STRÖMER

Ärzte finden sich immer häufiger in Bewertungsportalen des Internets wieder. Sich gegen negative Beurteilungen zu wehren, ist schwierig.

Potenzielle Patienten informieren sich vor einem Arztbesuch zunehmend im Internet darüber, wie andere den Arzt bewerten. Meist reicht es aus, den Namen eines Mediziners in das Suchfeld einer Suchmaschine einzugeben, um auf Bewertungsportale und Forenbeiträge zu stoßen, in denen über Erfahrungen mit dem Arzt berichtet wird. Häufig sind das negative Berichte. Die Erfahrung lehrt, dass zufriedene Patienten sich leider oft nicht die Mühe machen, eine Bewertung abzugeben.

Manche Bewertungsportale sind dazu übergegangen, zahlenden Ärzten negative Bewertungen zu ersparen, indem solche Beiträge zunächst einmal in „Quarantäne“ gestellt werden. Diese Praxis hat das Oberlandesgericht Düsseldorf im Februar 2013 für unzulässig erklärt. Ein Arzt, der nur positive Bewertungen veröffentlicht lässt und negative unterdrückt, handelt danach wettbe-

werbswidrig und setzt sich Unterlassungsansprüchen seiner Kollegen aus. Unzulässig ist es natürlich auch, sich bewusst von Personen bewerten zu lassen, die gar nicht Patienten waren oder solche Bewertungen sogar selbst anonym zu veröffentlichen. Die Zukunft dürfte deshalb solchen Portalen gehören, die nachweislich ausschließlich authentische und vollständige Bewertungen veröffentlichen.

Beweislast klar definiert

Vieles, was sich in Foren und Bewertungsportalen findet, muss der beurteilte Arzt hinnehmen. Nahezu immer zulässig etwa ist die Veröffentlichung wahrer Tatsachenbehauptungen, zum Beispiel: „Obwohl ich für 11:00 Uhr bestellt war, kam ich erst um 11:30 Uhr dran“ – auch wenn der Betroffene solche Beiträge natürlich nicht gern liest. Die Richtigkeit einer Behauptung muss im Prozess

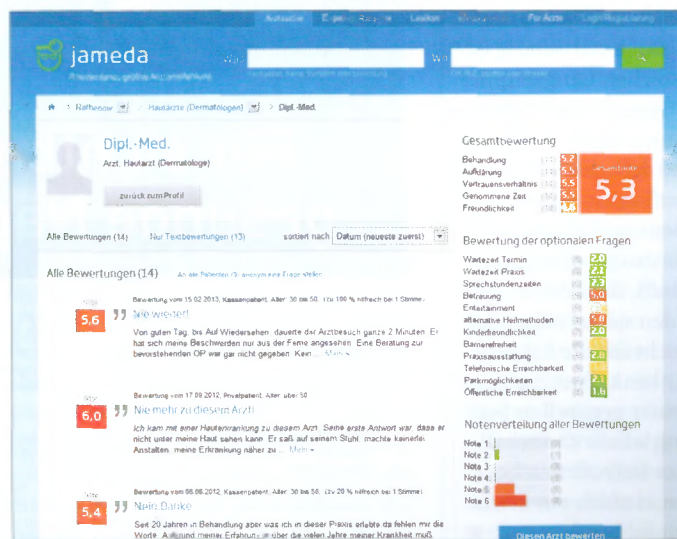
allerdings derjenige darlegen und beweisen, der sie aufstellt. Das ist in der Praxis meist sehr schwer.

Uneingeschränkt zulässig sind auch Werturteile jenseits der Schmähkritik. Gerade solche Bewertungen können für den Arzt sehr unangenehm sein, weil er sich kaum dagegen wehren kann. Geduldet werden müssen daher Aussagen wie: „Finger weg von diesem Arzt!“, „Einmal und nie wieder!“ oder „Ich werde in Zukunft einen großen Bogen um diese Praxis machen, weil ich den Arzt für völlig inkompetent halte!“ Deutsche Gerichte räumen der im Grundgesetz verankerten Meinungs- und Informationsfreiheit viel Raum ein, und zwar ausdrücklich auch dann, wenn von dem Grundrecht anonym Gebrauch gemacht wird.

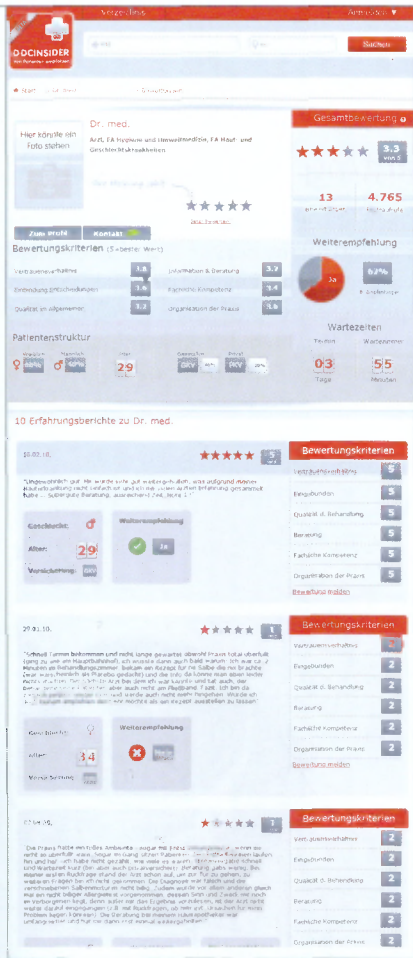
Schmähkritik ist unzulässig

Die Veröffentlichung oder Verbreitung falscher Tatsachenbehauptungen ist dagegen immer verboten. Beschäftigt ein Arzt vier Assistentinnen, muss er sich nicht gefallen lassen, dass im Internet behauptet wird, in seiner Praxis kümmerle sich lediglich eine einzige Helferin um die Patienten. Unzulässig sind auch Schmähkritik und Formalbeleidigungen, wobei hier die Grenze zum noch zulässigen Werturteil häufig fließend ist. Nicht gefallen lassen muss sich ein Arzt danach, als „elender Kurpfuscher“ bezeichnet zu werden, noch zulässig dürfte aber das wenig schmeichelhafte Prädikat „eklatanter Nichtskönner“ sein.

Wer unzulässige Bewertungen im Internet aufspürt, kann Unterlassung zunächst einmal vom Autor des Beitrags verlangen. Da gerade negative Bewertungen regelmäßig anonym veröffentlicht werden, wird dem Betroffenen ein solcher Anspruch aber praktisch kaum weiterhelfen. Die Rechtsprechung gewährt Unterlassungsansprüche deshalb



Hilflos ausgeliefert? Arztbewertungsportale im Internet



Oft fallen Arzt-Bewertungen im Internet divergierend aus - und nützen keinem.

auch gegen den Betreiber des Forums oder Bewertungsportals, in dem der Beitrag veröffentlicht wurde.

Wird der Betreiber konkret auf unzulässige Beiträge hingewiesen und löscht sie, möglicherweise nach Rücksprache mit dem Autor, nicht umgehend, kann auch er gerichtlich auf Unterlassung und womöglich sogar Schadensersatz in Anspruch genommen werden. Ein solcher Anspruch hilft aber dann nicht weiter, wenn der Betreiber des Angebots seinen Sitz im Ausland hat und einer Aufforderung zur Löschung partout nicht nachkommt.

Rechtsunsichere Zone

Unangenehm an einer unzulässigen Bewertung ist letztlich nicht deren Existenz, sondern die Tatsache, dass sie in gängigen Suchmaschinen bei der Eingabe des Namens des Betroffenen sofort angezeigt wird. Ob deshalb bei unzulässigen Bewertungen auch Unterlassungsansprüche gegenüber dem Betreiber einer Suchmaschine bestehen, ist gerichtlich bislang nicht geklärt. Ein Urteil des

Bundesgerichtshofs vom Mai 2013, mit dem Google wegen der Anzeige unzulässiger Begriffe im Rahmen der sogenannten Autocomplete-Funktion erfolgreich auf Unterlassung in Anspruch genommen wurde, macht allerdings Hoffnung. Ob die Entscheidung auf Einträge in der Trefferliste übertragen werden kann, bleibt abzuwarten.

Unternehmen, die sich in jüngster Zeit darauf spezialisiert haben, negativ Bewerteten zu helfen – sogenannte Reputation Defender –, setzen vor allem darauf, dass Betreiber von Internet-Angeboten freiwillig Beiträge löschen. Hilft das nicht, wird aufwendig versucht, den Beitrag von der ersten Seite der Trefferliste in Suchmaschinen zu verdrängen, indem eine Vielzahl positiver Bewertungen veröffentlicht wird. Das hat natürlich seinen Preis.

Ohne anwaltliche Unterstützung lässt sich meist nicht zuverlässig ermitteln, welche Beiträge unzulässig und welche gerade noch erlaubt sind. Zudem gelingt häufig auch die Prüfung der Frage, wer

genau in welcher Form auf die Unzulässigkeit eines Beitrags hinzuweisen ist, nicht ohne professionelle Hilfe. Wer einen Anwalt in Anspruch nimmt, sollte für die außergerichtliche Verfolgung von Unterlassungsansprüchen mit einem Honorar von einigen Hundert Euro rechnen. Ob gegenüber dem Abgemahnten dann ein Erstattungsanspruch besteht, hängt von den Umständen des Einzelfalls ab.

Rechtsschutzversicherungen weigern sich regelmäßig, eine Deckungszusage zu erteilen, wenn es um die Verfolgung von Unterlassungsansprüchen geht. Argumentiert werden sollte deshalb damit, dass die Beseitigung einer bereits eingetretenen Störung im Vordergrund steht, nicht der in die Zukunft gerichtete Unterlassungsanspruch.

Tobias H. Strömer
Rechtsanwalt
Duisburger Straße 9
40477 Düsseldorf
E-Mail: stroemer@stroemer.de