

**Pressekontakt:**

Julia Belz  
Marketing  
BFS health finance GmbH

Telefon 0231 945362-856  
Fax 0231 945362-899

julia.belz@meinebfs.de

Christian Stockfleth  
Leitung Marketing  
BFS health finance GmbH

Telefon 0231 945362-835  
Fax 0231 945362-899

christian.stockfleth@meinebfs.de

www.meinebfs.de

**„Ist der Ruf erst ruiniert, dann doktert es sich ganz ungeniert.“**

**Arzt-Bewertungsportale im Internet: Eine Übersicht zur Rechtsprechung**

Eine im Jahr 2014 von einem Bewertungsportal durchgeführte Onlinestudie ergab, dass im Zeitalter des Internets Online-Suchmaschinen und Arztbewertungsportale neben der Empfehlung von Freunden und Familie die wichtigste Entscheidungsquelle für Patienten bei der Arztsuche darstellen. 42 Prozent der Befragten gaben an, Internetsuchmaschinen zur Arztsuche zu verwenden, wobei laut Studie fast jeder dritte Patient hierfür direkt ein Arztbewertungsportal nutzte.<sup>1</sup>

Bereits die Eingabe der gesuchten Fachrichtung und eines Ortes in eine Suchmaschine führt dazu, dass zahlreiche Ärzte mit der entsprechenden fachlichen Qualifikation, Adresse, Öffnungszeiten und weiteren Angaben angezeigt werden. Neben diesen allgemeinen Informationen springt dem Suchenden jedoch auch eine grelle Sterne-Bewertung nebst Notendurchschnitt direkt ins Auge.

**BGH-Urteil formuliert Probleme mit Onlinebewertungen**

Welche Probleme mit solchen Onlinebewertungen einhergehen können, hat der BGH in einem Urteil aus September 2014 prägnant formuliert: „Die Bewertungen können nicht nur erhebliche Auswirkungen auf den sozialen und beruflichen Geltungsanspruch eines Arztes haben. Sie können vielmehr auch die Arztwahl behandlungsbedürftiger Personen beeinflussen, sich dadurch unmittelbar auf die Chancen des Arztes im Wettbewerb mit anderen Ärzten auswirken und damit im Falle von negativen Bewertungen sogar seine berufliche Existenz gefährden“.<sup>2</sup>

Wie kreativ sich einige Patienten in Bewertungsportale austoben, zeigt das eingangs genutzte und auf Jameda gefundene Zitat: „Ist der Ruf erst ruiniert, dann doktert es sich ganz ungeniert.“

**Ärztliche Daten dürfen auch gegen den Willen des Betroffenen veröffentlicht werden**

Doch steht es einem Arzt trotz möglicher weitreichender Konsequenzen frei zu entscheiden, ob er im Internet als Behandler aufgeführt wird oder nicht? Seit dem oben genannten Urteil des BGH steht fest, dass die Aufnahme ärztlicher

<sup>1</sup> jameda Pressemitteilung vom 08.07.2014.

<sup>2</sup> BGH, Urteil vom 23.09.2014, Az. VI ZR 358/13.

Daten in Internetbewertungsportale auch gegen den Willen des Betroffenen zulässig ist, sofern es sich um eine Verbreitung zutreffender und sachlich gehaltener Informationen am Markt handelt, die für das wettbewerbliche Verhalten der Marktteilnehmer von Bedeutung sein können.

Bereits mehrfach hat sich der BGH in den letzten Jahren mit der Problematik der Arztbewertungsportale befasst. Erst Anfang des Jahres entschied der BGH, dass einer klagenden Ärztin ein Anspruch auf Löschung ihres vollständigen Jameda-Profiles zustehe. Ausschlaggebend für das Urteil war jedoch, dass der Portalbetreiber aktiv zwischen kostenfreien „Basisprofilen“ und den Profilen der zahlenden Premiumkunden unterschied.

### **Unterschied zwischen Basisprofilen und Premiumkunden**

Jameda blendete Denn jameda blendete bei Ärzten mit einem Basisprofil das Profilbild konkurrierenden Ärzten der gleichen Fachrichtung im näheren Umfeld nebst Note und Angabe der jeweiligen Entfernung ein. Bei den „Premium“-Kunden hingegen fand der Nutzer ein optisch und inhaltlich individuell ausgestaltetes Profil ohne werbende Anzeigen der örtlichen Konkurrenten vor. Dadurch könne laut BGH bei unerfahrenen Nutzern der Eindruck erweckt werden, dass der Arzt mit dem „Premium“-Profil keine örtlichen Konkurrenten habe. Zudem würden dadurch die Daten der ohne oder gegen ihren Willen gespeicherten und bewerteten Ärzte als Werbeplattform für die zahlenden Konkurrenten genutzt.

Daher sei der Klägerin ein „schutzwürdiges Interesse an dem Ausschluss der Speicherung“ ihrer Daten (§ 29 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BGS a.F.) zuzubilligen. Denn sobald der Betreiber seine Stellung als „neutraler Informationsvermittler“ verlasse, überwiege bei einer durchzuführenden Interessenabwägung das Recht der Klägerin auf Schutz ihrer personenbezogenen Daten (Recht auf informationelle Selbstbestimmung, Art. 2 Abs. 1 i.V.m. Art. 1 Abs. 1 GG, Art. 8 EMRK) die auf das Grundrecht der Meinungs- und Medienfreiheit (Art. 5 Abs. 1 Satz 1 GG, Art. 10 EMRK) gestützte Rechtsposition des Portalbetreibers.

### **Welche Konsequenzen hat das Urteil für die Zukunft?**

Bereits am Tag der Urteilsverkündung bekräftigte der Jameda-Geschäftsführer Dr. Florian Weiß in einer Pressemitteilung, dass es Ärzten weiterhin nicht freistehe, sich aus Jameda löschen zu lassen.

In der Pressemitteilung heißt es dazu: „Wir begrüßen, dass die Bundesrichter nochmals bestätigten, dass eine Speicherung der personenbezogenen Daten mit einer Bewertung der Ärzte durch Patienten grundsätzlich zulässig ist und

dem Informationsbedürfnis der Allgemeinheit damit ein hoher Stellenwert eingeräumt wird. Aus demselben Grund setzt sich Jameda für vollständige Arztlisten ein und hat die Anzeigen auf Arztprofilen, die Grund für das Urteil waren, nach Vorgaben der Bundesrichter mit sofortiger Wirkung entfernt. Patienten finden somit auf Jameda auch weiterhin alle niedergelassenen Ärzte Deutschlands. Ärzte können sich nach wie vor nicht aus Jameda löschen lassen“.

Dadurch wird deutlich, dass Ärzten auch für die Zukunft kein genereller Lösungsanspruch zusteht, sondern stets eine einzelfallabhängige Interessenabwägung erfolgen muss.

### Gerichte stärken die Rechte der Ärzte

Dennoch lässt sich feststellen, dass die Rechtsprechung die Rechte der Ärzte im Zusammenhang mit Bewertungsportalen in den letzten Jahren insgesamt gestärkt hat. So entschied der BGH Anfang 2016, dass an Prüfpflichten von Portalbetreibern strenge Anforderungen zu stellen sind. Diese dürfen sich bei Beanstandungen durch Ärzte nicht auf eine rein formale Prüfung zurückziehen. Sofern der betroffene Arzt ausreichend konkrete Ausführungen zu einem möglichen Rechtsverstoß vorträgt, muss der Portalbetreiber ernsthaft versuchen, die Berechtigung der Beanstandung des betroffenen Arztes zu klären und hierzu die notwendige Tatsachengrundlage beschaffen. Diese Informationen muss der Portalbetreiber auch an den betroffenen Arzt insoweit weiterleiten, als damit kein Verstoß gegen das Telemediengesetz (TMG) einhergeht.<sup>3</sup> Denn oftmals ist dem Arzt ansonsten eine nähere Darlegung oder weitere Sachverhaltsaufklärung schlichtweg nicht möglich.

Problematisch ist auch häufig eine Abgrenzung zwischen zulässiger Meinungsäußerung und einer unwahrer Tatsachenbehauptung. Doch das LG Lübeck hat im Juni dieses Jahres entschieden, dass eine reine Sternebewertung, welche grundsätzlich als Meinungsäußerung zu werten ist, ebenfalls rechtswidrig sein kann, wenn sie auf unwahren Tatsachenbehauptungen beruht.<sup>4</sup> Dies ist der Fall, wenn der Arzt z.B. beweisen kann, dass der Bewertung kein Behandlungskontakt zugrunde lag.

### Wie wehrt man sich gegen falsche oder gar beleidigende Bewertungen?

Mit dem Urteil vom 1. Juli 2014 bekräftigte der BGH, dass der Betreiber eines Internetportals aufgrund von §12 Abs. 2 TMG grundsätzlich nicht befugt ist, ohne Einwilligung des Nutzers dessen personenbezogenen Daten zur Erfüllung eines Ankunftsanspruchs wegen einer Persönlichkeitsrechtsverletzung an den Betroffenen zu übermitteln. Das bedeutet, es ist nicht möglich, denn Patienten direkt mit der Bewertung zu konfrontieren.

<sup>3</sup> BGH, Urteil vom 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15.

<sup>4</sup> LG Lübeck, Urteil vom 13.06.2018, Az. 9 O 59/17.

Auch die Kommentierung einer negativen Bewertung scheint nicht der richtige Lösungsansatz zu sein. Denn diese kann mit einem Verstoß gegen die ärztliche Schweigepflicht einhergehen. Daher sollte von dieser Variante der Konfliktbewältigung ohne Rücksprache mit einem Anwalt auf jeden Fall Abstand genommen werden. Denn der Grat zwischen einer zulässigen Kommentierung und einem Verstoß gegen §203 StGB ist sehr schmal.

Möchte der Arzt hingegen die Patientendaten erfahren, steht es ihm beispielsweise bei einer falschen oder beleidigenden Bewertung frei, Strafanzeige gegen Unbekannt zu stellen. Sofern die Staatsanwaltschaft dann beim Betreiber des Bewertungsportals und diese in der Strafakte hinterlegt, hat der Arzt die Möglichkeit, Akteneinsicht zu beantragen. Dieses Vorgehen ist jedoch meist sehr langwierig und nicht dazu geeignet, eine rechtswidrige Bewertung möglichst schnell von der Bewertungsseite zu entfernen.

Sollte eine bloße Löschungsaufforderung also nicht zum gewünschten Erfolg führen, ist es daher lediglich ratsam, gegen den Portalbetreiber auf Unterlassung zu klagen oder eine einstweilige Verfügung zu beantragen.

**Über die Autorin:**

Edith Homann ist Spezialistin für Gebührenrecht im Bereich Klinik / Ärzte. Seit 2017 ist Frau Homann als Volljuristin bei der BFS health finance GmbH tätig.



Einfach. Machen.

## **Einfach. Machen.**

Seit drei Jahrzehnten helfen wir Ärzten dabei, sich ganz auf ihre Patienten zu konzentrieren. Von der Rechnungsstellung über die Buchung bis hin zum Ausfallschutz steuern unsere Experten den gesamten Zahlungsfluss. Zudem beraten wir auch im Praxismanagement.

Unsere Mandanten sind Zahnärzte, Ärzte, Tierärzte, Dentallabore sowie Chefärzte und Kliniken. Für sie denken wir Geschäftsmodelle und Dienstleistungen weiter. Das macht uns zu einem der führenden Finanzdienstleister für Heilberufe in Deutschland.

*Dortmund, den 24. Oktober 2018  
(8.436 Zeichen)*

Abdruck honorarfrei. Belegexemplare erbeten.