



HFBP Rechtsanwälte und Notar

Frankfurt • Gießen • Hannover • Berlin

www.hfbp.de

Schlechtbewertung - na und? Was gibt es Neues zu Jameda, Google und Co.?

 **HFBP** Rechtsanwälte und Notar



HFBP FRANKFURT

Friedrich-Ebert-Anlage 18
60325 Frankfurt am Main
T. 069/7940070
info@hfbp.de



HFBP GIESSEN

Kerkrader Straße 4
35394 Gießen
T. 0641/94886750
info@hfbp.de



HFBP HANNOVER

Berliner Allee 14
30175 Hannover
T. 0511/2156350
info@hfbp.de



HFBP BERLIN

Kurfürstendamm 219
10719 Berlin
T. 030/68815280
info@hfbp.de

Unzulässigkeit berufswidriger Werbung

- Seit 1999 ist nicht mehr jede Werbung unzulässig.
- § 27 MBO-Ä gewährt dem Arzt ein umfassendes Informationsrecht (analog MBO-ZÄ).
- Nicht schrankenlos, sondern durch anderweitige Gesetze einschränkbar.
- Unzulässig ist nur die **berufswidrige Werbung**.

„Es ist unzulässig, von neuartigen Werbeträgern automatisch auf die Gefährdung schutzwürdiger Gemeinwohlbelange und damit auf die Unzulässigkeit insgesamt zu schließen.“

BVerfG (19.10.01, 1 BvR 1050/01)

Irreführende Werbung durch Falschbezeichnung bei Jameda

OVG Berlin-Brandenburg, 29.01.2019, OVG 90 H 3.18

- FA-HNO mit Zusatz WB „Plastische Operationen“ verstößt gegen das Verbot irreführender Werbung, wenn er auf jameda die FA-Bezeichnung „Plastischer und Ästhetischer Chirurg“ führt
- geeignet, unrichtigen Eindruck zu vermitteln, er sei FA für Plastische und Ästhetische Chirurgie
- Geldbuße (4.000 Euro)

Bewertungsportale

Negative Ärztebewertung im Internet zulässig

Ärzte, die in einem Internet-Bewertungsportal schlechter Kritik ausgesetzt sind, haben keinen Anspruch gegen den Betreiber auf Löschung der Einträge, auch wenn diese anonym erfolgen.

(OLG Frankfurt, 08.03.2012, 16 U 125/11)

Sachverhalt

- Ärztin beehrte Löschung sämtlicher Kontaktdaten und Informationen über sie.
- OLG wies auf BDSG hin: Allgemeine Daten wie Name, Adresse und Tätigkeitsbereich der Ärztin seien bereits in allgemein zugänglichen Quellen vorhanden – kein schutzwürdiges Interesse an einer Datenlöschung.

Entscheidung des OLG Frankfurt vom 08.03.2012:

- Anonyme Bewertung muss hingenommen werden, auch wenn die Möglichkeit einer Auseinandersetzung mit dem Bewertenden verwehrt ist.
- Meinung ist charakteristisch durch subjektive Einschätzung geprägt.
- Die Grenze der Meinungsfreiheit ist dort, wo es sich um bewusst unwahre Tatsachenäußerungen handelt oder die Diffamierung einer Person im Vordergrund steht.

Bestätigung des BGH im Sept. 2014: Ärzte können sich nicht aus einem Bewertungsportal im Internet austragen lassen (Az.: VI ZR 358/13)

Bewertungsportale Negative Ärztebewertung im Internet zulässig?

Dürfen Ärzte gegen ihren Willen auf Bewertungsportalen bewertet werden?

(BGH, 23.01.2018, VI ZR 30/17)

Sachverhalt

- Ärztin verlangt von *jameda* Löschung ihres Eintrages, Löschung ihrer bei *jameda* veröffentlichten Daten, Unterlassung der Veröffentlichung eines sie betreffenden Profils sowie Ersatz von RA-Kosten.
- Ärztin stößt sich daran, dass Werbung zahlender Ärzte neben ihrem Basisprofil erscheint, zahlende Premiumkunden dagegen vor Einblendungen der Konkurrenz geschützt sind.
- LG Köln (2016) und OLG Köln (2017) wiesen Klage ab.

Entscheidung des BGH vom 23.01.2018: VI ZR 30/17

- Niedergelassene Ärztin wurde gegen Willen auf Basis eines Basisprofils aufgeführt
- neben/unter ihr: Anzeige weiterer Ärzte mit Zahlungspaketen
- Ärztebewertungsportal erfüllt grundsätzlich eine gebilligte und gesellschaftlich anerkannte Funktion
- Jameda hat jedoch die Schwelle des neutralen Informationsmittlers überschritten, in dem sie zahlenden Premiumkunden Vorteile verschafft
- BGH: unzulässig, nicht aber grundsätzliche Datenspeicherung

Bewertungsportale

Negative Ärztebewertung im Internet zulässig

Ärzte, die in einem Internet-Bewertungsportal schlechter Kritik ausgesetzt sind, haben keinen Anspruch gegen den Betreiber auf Löschung der Einträge, auch wenn diese anonym erfolgen.

(BGH, 12.10.2021, VI ZR 488/19)

- Paradontologin und Oralchirurg benannten 24 Punkte, bei denen sie gegenüber zahlenden Kunden benachteiligt würden (z.B. Foto hochladen, Profil ansprechend gestalten)
- BGH: Geschäftsmodell für zahlende Kunden ist i.O. (noch keine Begründung) – wohl Fokus auf gesellschaftlichen Nutzen solcher Portale

Online-Bewertungen sind DSGVO-konform

OLG Frankfurt, 09.04.2020, 16 U 218/18

- Augenärztin bittet Bewertungsportal um Löschung einer negativen Bewertung und Mitteilung des Urhebers. Bewertung wurde in der Folgezeit zunächst unsichtbar, nach Rücksprache des Betreibers mit dem Bewertenden jedoch wieder öffentlich gemacht.
- Klage der Ärztin Löschung des Eintrags. OLG: Auch ohne Zustimmung der Ärztin liege hier eine **rechtmäßige Datenverarbeitung** vor. Das betriebene Ärztebewertungsportal erfülle eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion (!!!), da die Betreiberin als neutraler Informationsmittler auftrete
- Anders als in früher vom BGH entschiedenen Konstellationen handele es sich um reine Informationsmittlung, da keine verdeckten Vorteile für zahlende Praxen vorlägen. Es handele sich ferner um Meinungsäußerung, die die Grenze zur Schmähkritik nicht überschreite; sie beruhe auf einem Besuch in der Praxis und entbehre daher nicht jeder Tatsachengrundlage

Bewertungsportale Internetprovider muss Zahnarztbewertung löschen

Der Betreiber eines Internetportals zur Bewertung zahnärztlicher Leistungen muss konkrete Beanstandungen eines Zahnarztes zu einer ihn betreffenden Bewertung prüfen.

(LG Nürnberg-Fürth 08.05.2012, 11 O 2608/12)

Sachverhalt

- Der Nutzer übte Kritik an Implantat-Behandlung („inkompetenter Zahnarzt, der vorrangig eigene wirtschaftliche Interessen verfolgt...“).
- Der Zahnarzt wies den Internetprovider darauf hin, dass er eine der Bewertung zugrunde liegende Implantat-Behandlung im angegebenen Zeitraum gar nicht durchgeführt habe.
- Der Provider fragte beim Kunden nur nach, ob sich der Sachverhalt so zugetragen habe, was dieser bejahte.
- Die Kundenidentität war nur dem Provider bekannt.

Bewertungsportale Internetprovider muss Zahnarztbewertung löschen

- Der Provider lösche Bewertung nicht.
- Der Zahnarzt ging im Rahmen einstweiligen Rechtsschutzes gegen die Verbreitung der negativen Bewertung vor.

Entscheidung

- Gericht: Der Provider hätte auf die Beanstandung des Zahnarztes hin den Sachverhalt sorgfältiger prüfen und sich vom Kunden einen Nachweis dafür vorlegen lassen müssen, dass die Behandlung tatsächlich stattgefunden hat.
- möglicherweise Verletzung von Persönlichkeitsrechten
- Der Internetprovider haftet nach den Grundsätzen der Störerhaftung auf Unterlassen.

Bewertungsportale

Pflichten des Betreibers eines Arztbewertungsportals („jameda.de“)

Der vom Betreiber verlangte Prüfungsaufwand darf den Betrieb des Portals weder wirtschaftlich gefährden noch unverhältnismäßig erschweren, hat aber zu berücksichtigen, dass eine gewissenhafte Prüfung der Beanstandungen von betroffenen Ärzten durch den Portalbetreiber eine entscheidende Voraussetzung dafür ist, dass die Persönlichkeitsrechte der bewerteten Ärzte beim Portalbetreiber hinreichend geschützt sind.

(BGH, 01.03.2016, VI ZR 34/15)

Sachverhalt

- Bewertung: *„Ich kann Herrn Dr. H. nicht empfehlen. Leider ist es einfach, eine positive Bewertung zu schreiben, eine negative dagegen ist – auch rechtlich – schwierig, weshalb ich für die Bewertung auf die Schulnotenvergabe verweise, welche ich mir sorgfältigst überlegt habe.“*
- Gesamtnote 4,8; Note 6 in den Kategorien *Aufklärung, Behandlung* und *Vertrauensverhältnis*.
- Zahnarzt verlangt Löschung. *jameda* lehnt ab und verweigert Herausgabe weiterer Unterlagen. Zahnarzt verlangt Unterlassung und Auskunft darüber, wie der „angebliche Patient“ die Behandlung belegt habe, sowie über die Klardaten des Bewertenden, da die Behandlung nicht stattgefunden habe.

Entscheidung des BGH vom 01.03.2016:

- Behauptung des ZA, es habe kein Behandlungskontakt stattgefunden, war hinreichend konkret, da dem ZA mangels weitergehender Informationen die Möglichkeit fehlte, konkreter zu werden.
- Bewertung (Note 6 in relevanten Bereichen) ist geeignet, sich abträglich auf das Bild des ZA in der Öffentlichkeit auszuwirken und beeinträchtigt Wettbewerbsinteressen.
- Eingriff in das Persönlichkeitsrecht. Persönlichkeitsrecht überwiegt Meinungsfreiheit jedenfalls dann, wenn kein Behandlungskontakt stattgefunden hat.
- **Weitgehende Prüfungspflichten des Portalbetreibers: Bewertender muss angebliche Behandlung genau beschreiben und konkret belegen (z. B. Bonushefte, Rezepte, ...). Infos und Unterlagen müssen dann an den Arzt weitergeleitet werden.**

Löschung von Google-Bewertungen ohne Behandlungsbezug?

LG Frankfurt, 13.09.2018, 2-03 O 123/17

- Dermatologin hatte auf erster Seite bei Google Maps vier Ein-Stern-Bewertungen
- Kommentare besagen u.a., dass man als Kassenpatient keinen Termin erhalte, die Praxis nicht erreichbar sei oder dass die Bewertung die Meinung des Bewertenden widerspiegele
- Klarnamen der Bewertenden fanden sich nicht in der Patientendatenbank wieder
- Google löschte auf Aufforderung hin nicht
- LG Frankfurt: Google hätte Schädlichkeit der Bewertungen erkennen und deswegen den gesamten zugrunde liegenden Sachverhalt ermitteln müssen
- Google Maps sei ein an klassisches Arzt-Bewertungsportal angenähertes Geschäftsmodell, das prüfen müsse, worauf Bewertende ihre Angaben stützen
- Bewertungen müssen alle gelöscht werden

jameda darf Positivbewertungen löschen

OLG München, 27.02.2020, 29 U 2584/19

- ZA hatte eine Vielzahl an Bewertungen auf jameda, kündigte dann das „Premiumpaket Gold“
- jameda löschte in der Folge zehn positive Bewertungen (Grund: Prüfverfahren bzgl. Glaubhaftigkeit negativ)
- zulässig: Zahnarzt habe nicht nachgewiesen, dass die Löschungen als Reaktion auf seine Kündigung erfolgt seien
- Arzt muss Unrichtigkeit der Eintragslöschungen/Echtheit einer Bewertung beweisen
Konsequenz: Anspruch auf Wiederveröffentlichung nur schwer durchsetzbar
 - es muss dargelegt werden, warum man selbst als Verfasser positiver Einträge ausscheidet
- Geschmäcke: Zeitpunkt der Löschung (Anm.: jameda hatte angeblich die streitigen Bewertungen bereits 14 Tage vor der Kündigung in die Prüfung gegeben)

Jameda darf „Fake-Bewertungen“ anzeigen

OLG Frankfurt a.M., 19.11.2020, 16 W 37/20

- Jameda darf bei begründeten Verdacht von „gekauften Bewertungen“ das Profil mit Warnhinweis kennzeichnen
- Jameda hatte Zahnarzt informiert, dass auf Profil "gefälschte positive Bewertungen" veröffentlicht worden seien und um Aufklärung gebeten. Er bestritt, etwas mit den Bewertungen zu tun zu haben. Jameda schaltete Warnhinweis auf Profil, wonach bei einzelnen Bewertungen Auffälligkeiten festgestellt worden seien, die an Authentizität zweifeln lassen. Man habe Profilinhaber mit Sachverhalt konfrontiert, die Angelegenheit aber nicht aufklären können. ZA bestreite, für die Manipulation verantwortlich zu sein
- Zahnarzt begehrte im Eilverfahren, die Kennzeichnung mit Warnhinweis zu unterlassen: ohne Erfolg!
- Warnhinweis greife zwar in den Schutzbereich des allg. Persönlichkeitsrechts und des Gewerbebetriebs ein. Dies geschehe nicht rechtswidrig. Vielmehr sei Warnhinweis zu entnehmen, dass es sich um bloßen Verdacht handle und ZA Vorwürfe bestreite. An keiner Stelle werde Eindruck erweckt, ZA selbst sei für Bewertungen verantwortlich.
- Jamedas Vorgehensweise sei nach Grundsätzen über Verdachtsberichterstattung gedeckt. Grundsätze seien auf Jameda anwendbar, da Unternehmen mit dem Bewertungsportal eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion ausübe. Jameda habe die Fake-Bewertungen anhand von E-Mails und IP-Adressen herausgefiltert. Verdacht falle dabei grundsätzlich auf den Profilinhaber. Dieser müsse die Vorwürfe ausräumen und an der Aufklärung mitwirken.

Sie haben noch Fragen? Kontaktieren Sie uns.



Dr. Mareike Piltz

Rechtsanwältin ▪ Fachanwältin für Medizinrecht
Wirtschaftsmediatorin

Dr. Robert Schenk

Rechtsanwalt ▪ Fachanwalt für Medizinrecht

m.piltz@hfbp.de
r.schenk@hfbp.de
T. 0800 - 9488350



HFBP Rechtsanwälte und Notar

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

www.hfbp.de