

# Wann sich Ärzte wehren sollten

## Bewertungsportale

Bernd Halbe

**Die anonyme Bewertung von Behandlungsleistungen ist besonders unter Medizinern umstritten, schafft sie doch ein Spannungsfeld zwischen dem Persönlichkeitsrecht des Arztes und der Meinungsfreiheit der Bewertenden. Beides muss fallindividuell gegeneinander abgewogen werden.**

weise rechtswidrige Bewertung, so kann gegen den Bewertenden selbst oder aber den Plattformbetreiber als Diensteanbieter vorgegangen werden. Als mittelbarer Störer ist der Diensteanbieter verpflichtet, die Veröffentlichung einer rechtswidrigen Negativbewertung zu unterlassen.

konkret in ihrem beziehungsweise seinem Interesse am Schutz der sozialen Anerkennung und der Berufsehre – verletzt wird. Ob dies der Fall ist, entscheidet sich immer am konkreten Einzelfall, denn zumeist steht die Meinungsfreiheit der Bewertenden (Art. 5 GG) in einem Spannungsverhältnis zum Persönlichkeitsrechtsschutz der Ärzte. Zu unterscheiden ist zwischen der subjektiven Meinungswiedergabe und der Tatsachenbehauptung. Während Erstere durch das subjektive Empfinden des Bewertenden geprägt ist, können Tatsachenbehauptungen lediglich wahr oder unwahr sein. Wird innerhalb der Bewertung etwa behauptet, dass die Behandlungsleistung fehlerhaft gewesen sei, so wird sich dies nicht ohne Weiteres halten lassen, da der Bewertende dies zunächst nicht beweisen können wird. Behauptet der Bewertende beispielsweise, die „Parksituation“ im Umfeld der Praxis sei katastrophal, so kommt er in Beweisnöte, wenn tatsächlich eine ausreichende Anzahl von Parkmöglichkeiten direkt vor der Praxis zur Verfügung steht.



© Tim Reckmann/pixelio.de

Die Frage, ob eine Bewertung auf einem Arztbewertungsportal in anonymer Form rechtlich zulässig ist, steht in der anwaltlichen Beratungspraxis häufig im Mittelpunkt. Hierzu bleibt zunächst festzuhalten: Betreiber von Bewertungsplattformen sind nach der Regelung des § 13 Abs. 6 Telemediengesetz (TMG) als Diensteanbieter sogar gesetzlich dazu verpflichtet, die Nutzung des Bewertungsportals anonym oder unter Verwendung eines Pseudonyms zu ermöglichen, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist. Gibt eine Nutzerin oder ein Nutzer damit etwa unter Verwendung eines Pseudonyms eine Bewertung ab, so ist dies folglich erlaubt und wird von der Rechtsordnung ausdrücklich gebilligt. Angesichts der Tatsache, dass die Freiheit der Meinungsäußerung grundrechtlich verbürgt ist (Art. 5 GG), darf die Möglichkeit der anonymen Meinungsäußerung sich sicherlich auch nicht als unzulässig und rechtswidrig darstellen.

Ein erfolgversprechendes Vorgehen gegen eine unberechtigte Negativbewertung setzt voraus, die Bewertung zunächst möglichst emotionslos zu bewerten und sodann über das weitere Vorgehen zu entscheiden. Handelt es sich um eine ungerechtfertigte beziehungs-

## Beanstandungsfunktion

Alle Diensteanbieter der bekannten Bewertungsportale bieten eine sogenannte „Beanstandungsfunktion“ auf der Plattform selbst an. So wird gewährleistet, dass die bewerteten Personen die jeweilige Bewertung durch den Diensteanbieter selbst überprüfen lassen können, soweit die Bewertung für rechtswidrig gehalten wird. In Fällen, in denen eine Entfernung der Bewertung zwingend ist (größte Beleidigung, rassistische Äußerungen et cetera), sollte zumeist das Prüfsystem der Portale selbst greifen, da ein Verstoß gegen die Nutzungsrichtlinien der Bewertungsportale vorliegt. Sollte eine solche Bewertung dennoch durch das „Prüfraster“ der Diensteanbieter fallen, wird zumeist ein Hinweis auf die Rechtswidrigkeit der Bewertung unter Verweis auf die Nutzungsbestimmung ausreichen, um die Entfernung der Negativbewertung erreichen zu können.

In allen anderen Fällen gilt: Grundvoraussetzung der Rechtswidrigkeit ist, dass die Ärztin oder der Arzt durch die Bewertungen in ihrem oder seinem allgemeinen Persönlichkeitsrecht (Art. 1 Abs. 1, Art. 2 Abs. 1 GG) –

## Leitfaden Meinungswiedergabe

Auffällig ist, dass die Diensteanbieter zwischenzeitlich Leitfäden und FAQs zur Verfügung stellen, um zu erklären, auf welche Art und Weise eine Bewertung formuliert werden sollte, um dem Schutz der Meinungsfreiheit zu unterfallen – nämlich durch subjektive Meinungswiedergabe. Abgeraten wird hingegen davon, (falsche) Tatsachenbehauptungen in den Bewertungstext aufzunehmen. Dieser Rat erfolgt nicht ohne Grund, denn der Bewertende wird seine Tatsachenbehauptung im Zweifel nicht ausreichend belegen können. Damit stellt sich die Tatsachenbehauptung im Streitfall als angreifbar dar; dies wird versucht zu verhindern.

Diensteanbieter geben Ärzten auf den bekannten Bewertungsportalen die Möglichkeit, direkt Stellung zu den Bewertungen zu nehmen. Dabei steht es dem Arzt in jedem Fall frei, eine Negativbewertung seinerseits zu kommentieren und den Sachverhalt aus seiner Perspektive zu beschreiben („Gegendarstellung“). Einige Ärzte machen hiervon Gebrauch, um transparent klarzustellen, dass man sich mit den Bewertungen der Patienten auseinandersetzt, seien sie auch noch so negativ ausgefallen. Dies ist sicherlich ein probates Vorgehen – die Negativ- mitsamt der Schulnotenbewertung bleibt jedoch bestehen,

dessen muss sich der bewertete Arzt, der von der Kommentierungsfunktion Gebrauch machen will, bewusst sein. Probleme können sich zudem aufgrund der Berufsgeheimnispflicht (Schweigepflicht) ergeben.

Andererseits kann die Entfernung eines rechtswidrigen Bewertungseintrags beansprucht werden. Denn der Arzt hat eine Verletzung seines Persönlichkeitsrechts – aufgrund beispielsweise einer unwahren Tatsachenbehauptung des Bewertenden – nicht hinzunehmen. Hier liegt es an dem bewerteten Arzt, hinreichend bestimmt vorzutragen, aus welchem Umstand sich die Rechtswidrigkeit der Behauptung im konkreten Einzelfall ergeben soll. Ob der Arzt dies in eigener Verantwortung oder unter Hinzuziehung anwaltlicher Hilfe realisiert, ist im Prüfungsprozess der Bewertung unerheblich. Der Bundesgerichtshof hat den Diensteanbietern eine strenge Überprüfungsverpflichtung vorgegeben. Am Beispiel „Jameda“ verdeutlicht bedeutet dies, dass der Bewertende zunächst nachweisen muss, dass ein (Behandlungs-) Kontakt stattgefunden hat, der es überhaupt ermöglicht, eine Bewertung abzugeben. Erfolgt ein solcher Nachweis nicht, ist die Bewertung bereits aus diesem Grund zu entfernen. Erbringt der Bewertende indes den erforderlichen Nachweis, so erhält er seinerseits Gelegenheit, zur Gegendarstellung des Arztes Stellung zu nehmen. Am Ende des Prüfprozesses entscheidet der Diensteanbieter darüber, ob nach seiner Auffassung die Bewertung rechtswidrig und zu entfernen ist. Dass der Betreiber des Bewertungsportals in eigener Verantwortung darüber befindet, ob eine Bewertung rechtmäßig oder rechtswidrig ist, darf durchaus kritisch hinterfragt werden. Gleichwohl ist dieses Vorgehen von der Rechtsprechung gebilligt. Im Ergebnis kann es somit im Einzelfall dazu kommen, dass die gerichtliche Durchsetzung der Entfernung einer rechtswidrigen Bewertung der einzig verbleibende Weg ist.

Prof. Dr. jur. Bernd Halbe  
www.medizin-recht.com

*Dies ist der Nachdruck einer Veröffentlichung aus dem Deutschen Ärzteblatt, deshalb sind darin nicht explizit Tierärzte genannt. Die Informationen sind jedoch auf die Situation praktizierender Tierärzte übertragbar. Originalveröffentlichung: DÄ 2019; 116(26): A-1290/B-1060/C-1048)*



### Notdienstflyer gedruckt und zum Download erhältlich

Die BTK-Arbeitsgruppe „Notdienst“ hat eine Informationsbroschüre zur Auslage in Ihrer Praxis/Klinik formuliert: Der Flyer „**Schnelle Hilfe für Hund, Katze & Co.**“ gibt antworten auf häufige Fragen zum Notdienst für Klein- und Heimtiere sowie Tipps, wie man einen Notfall erkennen und damit umgehen kann.

Der Flyer kann in gedruckter Form zum Selbstkostenpreis über die BTK-Geschäftsstelle bezogen werden. Er kostet 19 Cent/Stück zzgl. Porto. Bestellungen an [geschaeftsstelle@btkberlin.de](mailto:geschaeftsstelle@btkberlin.de)

Zum Download ist der Flyer auf der BTK-Homepage zu finden unter [www.bundestieraeztekammer.de](http://www.bundestieraeztekammer.de) (Für Tierärzte/Tipps für Tierhalter).