

ZAHNARZTBEWERTUNG IM INTERNET

BGH stärkt Rechte der (Zahn-)Ärzte gegenüber Betreibern von Bewertungsportalen im Internet

von RA Tim Hesse, Kanzlei am Ärztehaus, www.kanzlei-am-aerztehaus.de

Den Betreiber eines (Zahn-)Arztbewertungsportals im Internet treffen Prüfpflichten, wenn der Bewertete sich mit begründeter Kritik an einem anonym abgegebenen Bewertungseintrag an sie wendet. Dies hat der Bundesgerichtshof (BGH) mit Urteil vom 1. März 2016 (Az. VI ZR 34/15) bestätigt. Aus der Überprüfung kann wiederum die Pflicht des Betreibers zur dauerhaften Löschung des Eintrags resultieren. |

Der Fall

Ein Berliner Zahnarzt wurde auf jameda.de negativ bewertet. Der Eintrag enthielt einen kurzen Text (Überschrift: „kann Dr. [...] nicht empfehlen“) und eine Schulnotenbewertung. Der Zahnarzt bezweifelte, dass es sich bei dem anonym auftretenden Bewertungsverfasser um einen seiner Patienten handelte und verlangte von der jameda GmbH Auskunft über die Nutzerdaten. Im Rahmen des sich anschließenden Prüfprozesses erbrachte der Bewertende einen Behandlungsbeleg, der dem Zahnarzt jedoch erst im Gerichtsverfahren anonymisiert vorgelegt wurde. Die Bewertung erschien nach Abschluss des Prüfprozesses wieder im Netz. Daraufhin klagte der Zahnarzt gegen jameda. Der Rechtsstreit gelangte im Revisionsverfahren zum BGH.

Die Entscheidung

Der BGH bestätigte, dass ein Bewertungsportalbetreiber für Portaleinträge haftet, wenn er ihm zumutbare Prüfpflichten verletzt, deren Umfang sich nach den Umständen des Einzelfalls richtet. Einem Diensteanbieter könne aber keine Prüfungspflicht auferlegt werden, die sein Geschäftsmodell wirtschaftlich gefährdet oder seine Tätigkeit unverhältnismäßig erschwert.

Im beschriebenen Fall hätte jameda dem Bewertenden die Beanstandung übersenden und ihn dazu anhalten müssen, den angeblichen Behandlungskontakt genau zu beschreiben. Darüber hinaus hätte jameda den Bewertenden zum Beweis der Behandlung auffordern und – soweit es der Datenschutz erlaubt – Informationen und Unterlagen an den Zahnarzt weiterleiten müssen. Den Fall selbst verwies der BGH an das Berufungsgericht zurück, um den Parteien die Gelegenheit zu geben, ergänzend weiter zu den ergriffenen Prüfmaßnahmen vorzutragen.

PRAXISHINWEIS | Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung und Bundeszahnärztekammer raten zu kritischem und verantwortungsvollem Umgang mit Bewertungsplattformen. Im Internet haben sie den Leitfaden „Gute Praxis Zahnarztbewertungsportale – Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ bereitgestellt (siehe auch zp.iww.de bei Downloads/Arbeitshilfen). Betroffenen Zahnärzten ist zu raten, sich gegen im Internet geäußerte Falschbehauptungen und Schmähkritik zur Wehr zu setzen. Unter Inanspruchnahme rechtlicher Beratung lässt sich nicht selten erreichen, dass rechtswidrige Einträge bei jameda, sanego & Co. gelöscht werden.



Zahnarzt verklagte jameda auf Auskunft über Nutzerdaten

Fall wird neu verhandelt und entschieden



DOWNLOAD
Leitfaden zu
Bewertungsportalen