Arztbewertungen im Netz: Ist das berechtigte Kritik oder kann das weg?

Bewertungsportale wie Jameda, Sanego und Co. können im Internetzeitalter großen Einfluss auf den Ruf einer Arztpraxis zumindest für die Netzgemeinde haben. Aber Ärztinnen und Ärzte sind bei Verleumdung oder ungerechtfertigter Kritik im Netz nicht wehrlos.

von Jürgen Brenn

„Schlächterei. Proffesionelle Zahnreinigung wird bei einem Patienten mit 12 betäubungsspritzen durchgeführt, so dass er weder trinken noch essen kann. NICHT HINGEHEN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! GAAAAAAAAAAAAAAAAANZ SCHRECKLICH“ Hier liegt der Fall klar, das ist Schmähkritik. Wer solche oder ähnliche Kommentare zu seiner Praxis in einem der einschlägigen Arztbewertungsportale wie Jameda, Sanego oder auch bei Google entdeckt, habe gute Chance, dass diese vom Portalbetreiber gelöscht werden müssen, sagte Dr. Volker Herrmann auf einer Sitzung der Kreisstellen Düsseldorf und Neuss sowie der Bezirksstelle Düsseldorf der Ärztekammer Nordrhein. Der Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht, der Partner einer Düsseldorfer Kanzlei ist, berichtete über Möglichkeiten und Grenzen im Umgang mit Online-Bewertungsportalen.

In den vergangenen Jahren haben sich der Bundesgerichtshof sowie Land- und Oberlandesgerichte zu Rechten und Pflichten von Bewertungsportalen geäußert. Sie haben mit ihren Urteilen sogenanntes Richterrecht geschaffen und Lücken gefüllt, die der Gesetzgeber gelassen habe, so Herrmann. Er könne aus seiner anwaltlichen Praxis beobachten, dass der Beratungsbedarf zu dieser Thematik in den vergangenen Jahren stark gestiegen sei. Das habe auch mit der wachsenden Bedeutung der Portale zu tun. Glaubt man Umfragen, so orientieren sich rund 80 Prozent der Internet-User an Bewertungen. Dabei sind Schätzungen zufolge viele der Einträge „gefaked“, also ausgedacht, berichtete Herrmann. Viele Fälle, die er auf den Schreibtisch bekomme, könnten außergerichtlich geregelt werden, da sich die Portalplatzhirsche wie Jameda, das zur Burda

Dr. jur. Volker Herrmann, Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht, empfiehlt, seine Bewertungen regelmäßig zu checken und notfalls dagegen vorzugehen.

Foto: Jürgen Brenn

Digital GmbH gehört, mittlerweile weitgehend an das Richterrecht halten. Auch die Suchmaschine Google hält sich an die rechtlichen Vorgaben, wenn auch etwas „hemdsärmelig“, wie Herrmann das Verhalten beschreibt. Zusätzliche rechtliche Hürden müssen bei dem Portal *klinikbewertungen.de* überwunden werden. Der Betreiber hat seinen Sitz in Kalifornien – und setze womöglich darauf, dass viele Anwälte ein internationales Verfahren scheuen, so Herrmann.

Dass über einen Arzt im Netz gesprochen wird, das heißt, dass es einen Eintrag über einen Arzt in einem Portal gibt, könne der Arzt nicht verhindern. „Über das ‚Ob‘ haben sie keine Möglichkeit zu entscheiden, aber über das ‚Wie‘“, stellte Herrmann klar. Von der Meinungsfreiheit seien Werturteile und Tatsachen oder Tatsachenbehauptungen gedeckt, so der Anwalt. Unwahre Tatsachenbehauptungen sowie Schmähkritik oder sogar Verleumdungen müssen dagegen nicht hingenommen werden. Dagegen kann der betroffene Arzt sich zur Wehr setzen und eine Löschung vom jeweiligen Portalbetreiber verlangen. Wo bei konkreten Formulierungen jeweils die Grenze verläuft, damit haben sich Anwälte und Gerichte immer wieder zu befassen. Ein Beispiel: Im Portal steht „Es gab keine Parkplätze.“ Dies ist eine Tatsachenbehauptung, die einfach nachzuprüfen ist. Stimmt dies nicht, so kann der Arzt die Löschung vom Portalbetreiber verlangen. Das würde auch im Regelfall klappen, wie einige der ärztlichen Teilnehmer aus eigener Erfahrung berichteten. Das Verfahren, das sich seit einem Urteil des Bundesgerichtshofes zu Jameda herauskristallisiert hat, nannte Herrmann das „Ping-Pong-Verfahren“: Der betroffene Arzt oder sein Rechtsvertreter verlangt von dem Portalbetreiber die Löschung eines bestimmten Eintrags. Nun ist der Portalbetreiber aufgefordert, eine Stellungnahme des Users einzuholen. Meldet sich dieser nicht, hat der Betreiber zu löschen. Nimmt der User allerdings Stellung und kann auch Nachweise wie etwa Rechnungen, Rezepte oder andere Behandlungsbelege anführen, die zeigen, dass er bei dem Arzt in Behandlung war und seine Tatsachenbehauptungen von den Belegen gestützt werden, entscheidet am Ende der Portalbetreiber über eine Löschung. Dabei hat der Portalbetreiber eine Auskunftspflicht gegenüber dem klageführenden Arzt und muss auf Verlangen entsprechende Belege weiterreichen, wenn auch anonymisiert „Dieses Verfahren funktioniert in der Regel gut“, sagte Herrmann. Weigert sich allerdings der Portalbetreiber, einen missliebigen Eintrag nach diesem Verfahren zu löschen, bleibt dem Betroffenen lediglich der Gang über die Gerichte, um einen Unterlassungsanspruch, eine einstweilige Verfügung oder eine Gegendarstellung durchzusetzen.

Der Rechtsanwalt rät: einmal pro Monat sollten Ärztinnen und Ärzte, insbesondere Praxisärzte, einen Blick auf ihre Bewertung in den einschlägigen Portalen werfen. „Gegen unliebsame Bewertungen sollten Sie vorgehen.“ Herrmann rät dazu, sich in diesem Fall an den jeweiligen Portalbetreiber zu wenden, um eine Löschung zu erreichen. „Wir raten davon ab, gegen die Patienten direkt vorzugehen.“ Auch selbst einen Kommentar zu verfassen und so in einen öffentlichen Disput mit dem Usern zutreten, hält Herrmann für keine gute Idee. Ärzte, die sich über positive Einträge in Bewertungsportalen freuen, können ohne Weiteres auch ihre Patientinnen und Patienten dazu einladen, einen Kommentar oder eine Bewertung abzugeben. RÄ