

„Meinungsäußerungen auf Arztbewertungsportalen sind in der Regel zulässig“

In den vergangenen zwei Jahrzehnten haben sich Online-Arztbewertungsportale zu einer festen Größe im deutschen Gesundheitssystem entwickelt. Ärztinnen und Ärzte können davon profitieren und diese auch für Marketing-Zwecke nutzen. Oft sehen sie sich aber auch schutzlos negativen Bewertungen ausgesetzt, die weit über das erlaubte Maß hinauszugehen scheinen. Welche Reaktionen dann angemessen sind, dazu befragte das Rheinische Ärzteblatt den Justiziar der Ärztekammer Nordrhein Dr. iur. Dirk Schulenburg.

RA: Wie steht es mittlerweile um die rechtlichen Rahmenbedingungen bei den Bewertungen von Ärztinnen und Ärzten auf Internet-Portalen?

Schulenburg: Hier lassen sich kontinuierlich leichte Verschiebungen auf der Grundlage von Gerichtsurteilen beobachten. Allgemein haben die Gerichte durchgehend versucht, dem Spannungsverhältnis gerecht zu werden zwischen der Meinungsfreiheit des Kommentators – des Patienten – und dem Persönlichkeitsrecht der bewerteten Ärztinnen und Ärzte oder der Arztpraxis. Im Grundsatz gehen die Gerichte davon aus, dass Meinungsäußerungen dem Grundrecht auf Meinungsfreiheit unterliegen und somit geschützt sind. Wenn also Kommentare auf den Arztbewertungsportalen primär subjektive Werturteile darstellen, sind diese in der Regel zulässig.

RA: Aber wann ist das Grundrecht der Meinungsfreiheit überschritten?

Schulenburg: Immer dann, wenn es um falsche Tatsachenbehauptungen geht. Es müsste also zunächst geprüft werden, ob es sich bei einer Bewertung um eine Meinungsäußerung handelt – wie beispielsweise: „Ich fand die Behandlung schlecht.“ Oder handelt es sich um eine Tatsachenbehauptung? Das Beispiel hierfür wäre: „Der Arzt hat einen Behandlungsfehler begangen.“ Wenn es um falsche Tatsachenbehauptungen oder Verleumdungen geht, kann der Arzt rechtlich dagegen vorgehen.

Die Frage ist dabei natürlich immer, inwieweit das Geschehen überprüfbar ist, wie die Beweislage aussieht. Sind die Voraussetzungen gegeben, können Ärztinnen und Ärzte im zivilrechtlichen Verfahren vor Gericht Schadenersatz wegen Rufschädigung geltend machen. Strafrechtlich kann gegen eine Beleidigung oder üble Nachrede vor-



Foto: J. Rolfes

Dr. iur. Dirk Schulenburg, Justiziar der Ärztekammer Nordrhein, sieht inzwischen geregelte Formen der Arztbewertung im Internet etabliert.

gegangen werden. Es gibt die Fälle, in denen zivilrechtlich Ansprüche auf Richtigstellung von Kommentaren durchgesetzt wurden. Ebenso gibt es Strafverfahren, in denen auf Anzeige eines Arztes strafrechtliche Konsequenzen wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erfolgten. Zum Zweck der Strafverfolgung müssen die Portalbetreiber auch die Namen der anonymen Bewerber an die Ärztin oder den Arzt herausgeben.

RA: Welches Vorgehen empfehlen Sie einem Arzt oder einer Ärztin, wenn er oder sie sich von einer Online-Bewertung verunglimpft fühlt?

Schulenburg: Das hängt immer vom konkreten Einzelfall ab. Wie bereits gesagt, subjektive Meinungsäußerungen oder Wert-

urteile sind weitestgehend geschützt durch das Grundrecht auf Meinungsfreiheit. Selbst wenn diese Kommentare hart formuliert sind, schützen die Gerichte diese Meinungsäußerungen. Es geht also zunächst um die Feststellung, ob es sich um eine falsche Tatsachenbehauptung handelt. Hier braucht der Arzt nachprüfbare Angaben und Belege, aus denen beispielweise hervorgeht, dass ein Kommentator nie Patient bei ihm war oder dass der Sachverhalt ein ganz anderer war. Dann hat der Arzt gute Erfolgsaussichten. Bei eindeutiger Falschbehauptung kann er den Portalbetreiber auffordern, den Kommentar zu entfernen.

RA: Lässt sich das niederschwellig erledigen, oder braucht man dazu Rechtsbeistand?

Schulenburg: Bei straf- oder haftungsrelevanten Aussagen würde ich empfehlen, einen Rechtsanwalt zu nehmen. Aber für eine einfache Gegendarstellung ist zunächst kein Rechtsbeistand erforderlich. Da reicht erst einmal ein Schreiben an den Portalbetreiber. Man kann auch formal eine Abmahnung aussprechen. Einen Rechtsanwalt würde ich nur dann hinzuziehen, wenn es um wiederholte und schwerwiegende Beleidigungen oder unwahre Behauptungen geht, wenn es sich tatsächlich um die Verletzung von Persönlichkeitsrechten handelt oder um Äußerungen, die auch einen materiellen Schaden nach sich ziehen. Dann kann man auch gerichtliche Schritte prüfen, um so Unterlassung zu verlangen oder straf- oder zivilrechtliche Ansprüche geltend zu machen.

Die Portalbetreiber haben in der Regel Nutzungsbedingungen, die bei Überprüfung einer Beschwerde entweder die Entfernung des Eintrags oder die Kommentierung des Sachverhalts vorsehen. Wenn Nutzer häufiger durch Beleidigungen oder Verleumdungen auffallen, kann deren Zugang zum Portal auch gesperrt werden.

Je nach Portal gibt es unterschiedliche Mechanismen, so beispielsweise auch die Möglichkeit, eine eigene Gegendarstellung abzugeben.

RA: Wie ist die Ärztekammer Nordrhein mit diesem Thema befasst? Gibt es eine Beratung für Ärzte, die sich mit Falschbehauptungen konfrontiert sehen?

Schulenburg: Es gibt eine allgemeine Beratung zur Rechtslage und zu den Möglichkeiten für Ärzte, gegen solche Eintragungen vorzugehen. Hier wird in der Regel auch auf den Unterschied zwischen Meinungsäußerungen und falschen Tatsachenbehauptungen hingewiesen.

tungen hingewiesen. Wenn der Arzt uns die Kommentare, um die es geht, zur Kenntnis bringt, können wir diese daraufhin prüfen.

RA: Sie bewerten also auch im konkreten Einzelfall?

Schulenburg: Ja, das gab es häufiger, als die Arztbewertungsportale neu aufkamen und die Portalbetreiber noch weniger orientiert an den Vorgaben der Gerichte einen gewissen Wildwuchs zuließen. Da hatten wir häufiger umfangreiche Beratungsgespräche. Das ist weniger geworden, weil sich geregelte Formen der Arztbewertung inzwischen etabliert haben. Die Rechtsprechung der vergangenen zehn bis 15 Jahre mit Urteilen bis hin zum Bundesgerichtshof ist mittlerweile in den Nutzungsbedingungen der Portalbetreiber implementiert. Das ist inzwischen im Grunde alles sehr transparent und auch fair geregelt, sodass ein Arzt auch gute Möglichkeiten hat, ohne dass er einen Anwalt oder ein Gericht bemühen muss, unmittelbar über den Portalbetreiber auf eine Entfernung oder Korrektur von Einträgen hinzuwirken.

Umgekehrt haben wir jetzt im Bereich der Berufsaufsicht häufiger Patienten, die sich beschweren, dass ein Arzt auf eine Bewertung reagiert und in seiner Replik vertrauliche Informationen preisgegeben hat. Da wurde zum Beispiel im Eifer des Gefechts etwas zum Krankheitsverlauf mitgeteilt.

RA: In einem solchen Fall nehmen Sie dann Kontakt zum Arzt auf und weisen ihn darauf hin, dass das nicht zulässig ist?

Schulenburg: Ja, denn es ist ein Verstoß gegen die ärztliche Schweigepflicht, wenn die Krankheit eines Patienten öffentlich gemacht wird. Das ist auch nicht zulässig als Reaktion auf eine als verleumderisch empfundene Bewertung. Wichtig ist zudem, dass der Arzt sich nicht abwertend über den Patienten äußert und nicht zu emotional reagiert. Man muss da professionell reagieren, sachlich bleiben und darf nicht zum Gegenangriff übergehen, weil man dann als Arzt sehr schnell Probleme kriegt.

Das haben wir gelegentlich auch schon berufsrechtlich sanktioniert. Normalerweise reicht aber der Hinweis, dass dies nicht statthaft ist.

RA: Ist es eigentlich irgendwo verpflichtend geregelt, dass den Ärzten die Möglichkeit zur Kommentierung einer Bewertung gegeben wird?

Schulenburg: Das machen mittlerweile alle Portalbetreiber auf freiwilliger Basis.



„Keine Wartezeit und EXTREM kompetentes freundliches Personal“



„... genauer betrachtet, handelt es sich leider um ein Team, dass außer der Anwesenheit am Arbeitsplatz kaum andere professionelle Qualitäten vorzuweisen hat.“



„Sie ist eine sehr nette und aufmerksame Ärztin. Ich habe mich mehr als wohl bei ihr gefühlt.“



„Ihr Verhalten Patienten gegenüber ist willkürlich und sehr respektlos. Ich frage mich, warum diese Frau diesen Beruf gewählt hat.“

Was soll der Nutzer damit anfangen? Kommentare zu einer Arztpraxis auf einem Bewertungsportal

Das ist ja auch ein geeignetes Verfahren zur außergerichtlichen Klärung von Vorwürfen. Im Grunde stellt das eine Art Moderation einer Konfliktsituation durch den Betreiber dar, sodass es im besten Fall gar nicht zu einer rechtlichen oder gerichtlichen Auseinandersetzung kommen muss.

RA: Kann ein Arzt, wenn er sich durch den Kommentar eines Patienten verunglimpft fühlt, dessen weitere Behandlung ablehnen?

Schulenburg: Ganz allgemein kann ein Arzt allein aufgrund einer kritischen Bewertung die Behandlung nicht pauschal ablehnen. Aber das hängt eben auch wieder von der konkreten Behauptung ab. Grundsätzlich ist der Vertragsarzt mit Kassenzulassung dazu verpflichtet, Kassenspatienten zu behandeln. Da darf er nur aus besonderen Gründen die Behandlung ablehnen. Ein solcher Grund könnte das fehlende Vertrauensverhältnis sein. Dazu kann es kommen, wenn die geäußerte Kritik vom Arzt als derart massiv oder unfair, als ein Angriff auf sein Persönlichkeitsrecht wahrgenommen wird, dass er keine Basis mehr für ein Vertrauensverhältnis zu seinem Patienten sieht. Ein Privatarzt kann eine Behandlung immer ablehnen, außer es handelt sich um einen Notfall.

Insgesamt sind Hausärztinnen und Hausärzte weniger als die anderen Facharztgruppen von solchen Vorgängen betroffen. Dort gibt es ja oft langjährige Arzt-Patienten-Beziehungen, und kritische Bewertungen sind deutlich seltener als bei Fachärzten, wo die Verbindung oft nicht so eng ist. Bei Letzteren kommt es dann auch schneller schon mal zu einem Arztwechsel.

RA: Grundsätzlich sieht die Ärztekammer Nordrhein in den Arztbewertungsportalen kein Problem?

Schulenburg: Nein, sie sind mittlerweile etabliert, die Patienten orientieren sich daran, und sie bieten eine gewisse Transparenz über das Behandlungsgeschehen. Sie geben zudem den Ärzten ein Feedback, viele von ihnen verfolgen diese Bewertungen und freuen sich über positive Einträge. Der Arzt kann ja auch seine Patienten dazu motivieren, positive Bewertungen über ihn abzugeben. Über diesen Weg lassen sich dann auch neue Patienten akquirieren.

RA: Wie ist es denn aus berufsrechtlicher Sicht zu bewerten, dass Ärzte sich auf diesen Portalen einen Vorteil verschaffen können, indem sie Geld dafür bezahlen, sich in ihrem Tätigkeitsbereich umfassender darstellen zu können?

Schulenburg: Die Inanspruchnahme einer solchen kostenpflichtigen ausführlicheren Darstellungsmöglichkeit ist zunächst einmal kein Problem. Es muss aber transparent gemacht werden. Wenn man weiß, dass der Arzt für die Präsentation seiner Praxis etwas gezahlt hat, dann ist das in Ordnung. Aber Ärztinnen und Ärzte dürfen sich keine Bewertung oder Platzierung kaufen, so wie das bei den sogenannten Bestenlisten der Fall war.

RA: Sie sagten gerade, es sei kein Problem, wenn der Arzt seine Patienten dazu motiviert, eine positive Bewertung abzugeben. Aber wie sieht es aus, wenn sich dafür ein Dienstleister anbietet, indem er kurz nach der Behandlung per SMS Kontakt zum Patienten aufnimmt.

Schulenburg: Dieses Verfahren setzt zumindest die Einwilligung des Patienten voraus. Er müsste vorab darüber informiert werden sein und darin eingewilligt haben, dass seine Daten entsprechend verwendet werden.

Das Interview führte Thomas Gerst