

# Arztbewertungsportale müssen Beurteilungen prüfen

Der Bundesgerichtshof hat die Prüfpflichten für Online-Bewertungsportale konkretisiert und deutlich verschärft. Das Bewertungsportal muss auf Verlangen künftig konkrete Nachweise vorlegen, ob ein Nutzer tatsächlich beim bewerteten Arzt in der Praxis war.

von Katharina Eibl und Dirk Schulenburg

**E**in Zahnarzt hatte gegen die Betreiberin eines Arztbewertungsportals im Internet geklagt und die Löschung seines Profils verlangt. Die Beklagte betreibt ein Portal, auf dem sowohl nach Ärzten gesucht als auch Bewertungen vorgenommen werden können. Die Bewertung kann nur durch registrierte Benutzer erfolgen. Dazu müssen die Nutzer allerdings lediglich eine E-Mail-Adresse eingeben, die verifiziert wird.

Der Zahnarzt wehrte sich gegen die Bewertung durch einen anonymen Nutzer, dieser könne den Kläger nicht empfehlen. Als Gesamtnote war 4,8 genannt. Diese Note setzte sich aus den in den genannten Kategorien vergebenen Einzelnoten zusammen, darunter jeweils der Note „6“ für „Behandlung“, „Aufklärung“ und „Vertrauensverhältnis“. Der klagende Dentist bestritt, dass er den Bewertenden überhaupt behandelt habe.

Er forderte die Betreiberin des Bewertungsportals vorprozessual auf, den Eintrag zu entfernen. Dies wurde dort an den Nutzer weitergeleitet. Die Antwort des Nutzers hierauf gab die Beklagte dem Kläger unter Hinweis auf datenschutzrechtliche Bedenken nicht bekannt. Die Bewertung beließ sie im Portal.

Mit seiner Klage verlangte der Kläger von der Beklagten, es zu unterlassen, die dargestellte Bewertung zu verbreiten oder verbreiten zu lassen. Das Landgericht hatte der Klage stattgegeben, das Oberlandesgericht hatte die Entscheidung des Landgerichts aufgehoben und die Klage abgewiesen. Der BGH hat wiederum die Entscheidung des OLG aufgehoben und den Rechtsstreit zur erneuten

Entscheidung an das OLG zurück verwiesen (*VI ZR 34/15 – Urteil vom 1. März 2016; Pressemitteilung Nr. 049/2016 vom 01.03.2016*).

## Verletzung zumutbarer Prüfpflichten

Die beanstandete Bewertung sei keine eigene „Behauptung“ der Beklagten, weil diese sie sich inhaltlich nicht zu eigen gemacht habe. Die Beklagte hafte für die vom Nutzer ihres Portals abgegebene Bewertung deshalb nur dann, wenn sie zumutbare Prüfpflichten verletzt hat. Deren Umfang richte sich nach den Umständen des Einzelfalles. Maßgebliche Bedeutung komme dabei dem Gewicht der beanstandeten Rechtsverletzung, den Erkenntnismöglichkeiten des Providers sowie der Funktion des vom Provider betriebenen Dienstes zu. Hierbei dürfe einem Dienste-Anbieter keine Prüfpflicht auferlegt werden, die sein Geschäftsmodell wirtschaftlich gefährde oder seine Tätigkeit unverhältnismäßig erschwere.

Auf der Grundlage der Feststellungen des Berufungsgerichts hat die Beklagte – so der BGH – die ihr hiernach obliegenden Prüfpflichten verletzt. Der Betrieb eines Bewertungsportals trage im Vergleich zu anderen Portalen von vornherein ein gesteigertes Risiko von Persönlichkeitsrechtsverletzungen in sich. Diese Gefahr wird durch die Möglichkeit, Bewertungen anonym oder pseudonym abzugeben, verstärkt. Zudem erschweren es derart verdeckt abgegebene Bewertungen dem betroffenen Arzt, gegen den Bewertenden direkt vorzugehen.

Vor diesem Hintergrund hätte die beklagte Portalbetreiberin die Beanstandung des betroffenen Arztes dem Bewertenden übersenden und ihn dazu anhalten müssen, ihr den angeblichen Behandlungskontakt möglichst genau zu beschreiben. Darüber hinaus hätte sie den Bewertenden auffordern müssen, ihr den Behandlungskontakt belegende Unterlagen wie Bonushefte, Rezepte oder sonstige Indizien möglichst umfassend vorzulegen. Diejenigen Informationen und Unter-

lagen, zu deren Weiterleitung sie ohne Verstoß gegen § 12 Abs. 1 TMG in der Lage gewesen wäre, hätte sie an den Kläger weiterleiten müssen.

## Herausgabe der Nutzerdaten und Löschung des Profils

Will der Arzt wegen einer Verletzung seines Persönlichkeitsrechts direkt gegen die Nutzer des Bewertungsportals vorgehen, stehen seine Chancen schlecht. Denn die Betreiber dürfen wegen § 12 Abs. 2 TMG keine Nutzerdaten an die bewerteten Ärzte herausgeben. Das hat der BGH bereits 2014 entschieden (*Urt. v. 1.7.2014 – VI ZR 345/13*) und nunmehr erneut bestätigt. Nachweise, dass der Patient tatsächlich beim bewerteten Arzt in Behandlung war, dürfen anonymisiert werden.

Ebenfalls im Jahr 2014 hatte der BGH entschieden, dass ein Arzt von den Betreibern eines Portals nicht verlangen kann, sein komplettes Profil aus dem Bewertungsportal zu löschen (*Urt. v. 23.09.2014 – VI ZR 358/13*). Der Persönlichkeitsschutz des Arztes und dessen Recht auf Selbstbestimmung von Informationen seien nicht höher zu gewichten als das Recht der Öffentlichkeit auf Kommunikationsfreiheit. Das Gericht räumte ein, dass ein Arzt zwar durch seine Aufnahme in ein Bewertungsportal nicht unerheblich belastet werden könne. Auf der anderen Seite gebe es vor dem Hintergrund der freien Arztwahl aber ein öffentliches Interesse an Informationen über ärztliche Leistungen.

## Grenzen der Zulässigkeit

Auch in Arztbewertungsportalen gilt das Recht auf freie Meinungsäußerung nach Art. 5 Abs. 1 GG. Danach müssen sich Ärzte eine Bewertung durch Patienten gefallen lassen, solange diese weder ehrenrührig noch falsch ist und keine unbewiesene Tatsachenbehauptung darstellt.

Dr. iur. Dirk Schulenburg, MBA, ist Justiziar der Ärztekammer Nordrhein, Katharina Eibl ist Referentin der Rechtsabteilung.