

Bewertungsportale Fluch oder Segen?

Online-Bewertungsplattformen sind nach wie vor eine beliebte Entscheidungshilfe für Patienten bei der Suche nach einem geeigneten Zahnarzt. Viele Praxisinhaber nutzen die Bewertungen mittlerweile auch, um ihr Leistungsangebot zu verbessern. Der Vormarsch von Online-Bewertungsportalen fußt insbesondere auf der Vermutung, dass der Austausch persönlicher Erfahrungen ein besonders verlässliches und authentisches Mittel zum Leistungsvergleich darstellt. Muss man mit langen Wartezeiten rechnen? Wie freundlich sind die Mitarbeiter? Wird sich für die Behandlung ausreichend Zeit genommen? Diese und ähnliche Fragen werden anhand individueller Erfahrungen beantwortet und publik gemacht.

Der wohl größte Kritikpunkt an der Aussagefähigkeit solcher Bewertungen liegt darin, dass Patienten als medizinische Laien die zahnärztliche Kompetenz nicht hinreichend einschätzen, geschweige denn bewerten können. Zudem sind die Bewertungen in der Regel nicht an objektive Kriterien geknüpft, sondern geben rein subjektive Einschätzungen wieder. Dazu eröffnen Bewertungsportale Missbrauchsmöglichkeiten, die sich nur schwer aufdecken lassen. Natürlich dürfen Zahnärzte insofern nicht völlig rechtlos gestellt werden.

Wie viel Kritik muss ein Zahnarzt hinnehmen?

Nach höchstrichterlicher Rechtsprechung sind Online-Bewertungsportale zulässig, denn sie erfüllen eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion (BGH, 01.03.2016, VI ZR 34/15). Zahnärzte müssten sich

also damit anfreunden, auch ihren Namen in dem einen oder anderen Bewertungsportal wiederzufinden. Daran ändert auch die letzte Jameda-Entscheidung des Bundesgerichtshofes (BGH, 20.02.2018, VI ZR 30/17) nichts. Dort wurde lediglich moniert, dass das Bewertungsportal die Stellung als „neutraler“ Informationsvermittler verlassen hatte, sodass der Anspruch auf Löschung des Profils der betroffenen Ärztin gerechtfertigt war. An der Zulässigkeit von Bewertungsportalen an sich, hat sich nichts geändert.

Eine Bewertung ist nur dann nicht hinzunehmen, wenn es sich um eine unwahre Tatsachenbehauptung handelt. Wird ein Behandlungsablauf geschildert, so muss diese Schilderung auch zutreffend sein. Die Verbreitung einer bewussten Lüge oder erfundener Behandlungsgeschichten ist unzulässig. Davon zu unterscheiden sind sog. Meinungsäußerungen. Meinungen sind erst dann unzulässig, wenn sie sich als Beleidigung oder Schmähkritik darstellen, bei denen es nicht mehr um die Auseinandersetzung in der Sache geht, sondern die verächtliche Herabsetzung des bewerteten

Praxistipp

Ärztewertungsportale dienen als wertvolle Entscheidungshilfe für Patienten und geben den Behandlern die Möglichkeit, ihr Leistungsangebot anhand der abgegebenen Bewertungen zu analysieren und gegebenenfalls zu optimieren. Bei unwahren Tatsachenbehauptungen oder Beleidigungen können Zahnärzte gegenüber dem Portalbetreiber einen Löschungsantrag stellen und bei Identifizierbarkeit zudem den Verfasser auf Unterlassung und ggf. Schadenersatz in Anspruch nehmen.



Foto: Tim Reckmann / pixelio.de

Zahnarztes im Vordergrund steht. Ob eine Äußerung noch als Meinungsäußerung gilt, ist stets eine Frage des Einzelfalls. Wird die Grenze zulässiger Meinungsäußerung allerdings überschritten, so besteht ein Anspruch des betroffenen Zahnarztes, insbesondere auf Unterlassung sowie ggf. Schadenersatz.

Hierbei kann sich der Zahnarzt auch direkt an den Portalbetreiber mit einem Löschungsantrag wenden. Portalbetreiber sind verpflichtet, dem Sachverhalt ernsthaft auf den Grund zu gehen und die Bewertung umfangreich auf ihre Richtigkeit und die Grenzen zulässiger Meinungsäußerung hin zu überprüfen (BGH, 01. März 2016, VI ZR 34/15). Geschieht dies nicht oder nur unzureichend, besteht ein Löschungsanspruch des betroffenen Zahnarztes. Dies gilt auch, wenn ein Portalbetreiber sich die (unzulässige) Äußerung eines Nutzers zu eigen macht, indem er ohne Rücksprache mit dem Patienten Änderungen an dem Text vornimmt und so wieder veröffentlicht (BGH, 04.04.2017, VI ZR 123/16).



RAin Jennifer Jessie

Rechtsbeirätin Dentista e. V.
Lyck+Pätzold. healthcare.recht, Bad Homburg
E-Mail: kanzlei@medizinanwaelte.de