

Zahnarzt bekommt Recht vor dem Bundesgerichtshof

Dr. Daniel Gröschl

Ein neues Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) bringt Ordnung in den Dauerstreit um zahnärztliche Bewertungsportale (Urt. v. 01.03.2016 – 6 ZR 34/15 –). Der BGH konkretisiert darin die Pflichten der Betreiber von Bewertungsportalen, klärt damit ein gerichtliches Hin und Her und gibt einem Zahnarzt Recht. Hierüber und über die Entstehung dieses Falles berichtet der Autor.

Immer mehr Menschen „googeln“ ihren künftigen Zahnarzt. Erst dann vereinbaren sie einen Termin. Und im Anschluss an die Behandlung bewerten Patienten den Zahnarzt oft in den entsprechenden Portalen.

Guter Ruf, Mundpropaganda und ein großer Patientenstamm alleine reichen also längst nicht mehr aus für eine gut laufende Praxis. Das Internet ist dabei, die Karten neu zu mischen. Eine eigene Internetpräsenz ist unerlässlich. Extrem wichtig sind eine Platzierung unter den ersten Einträgen bei der jeweils genutzten Internetsuche und gute Bewertungen in Bewertungsportalen. Immerhin sucht gut die Hälfte der Patienten ihren Zahnarzt online, und viele Patienten lassen sich bei der Wahl ihres Zahnarztes von den Einträgen in den Bewertungsportalen beeinflussen..

Die Beurteilungen der Patienten sind nicht immer freundlich formuliert. Gegen subjektive Meinungen – ganz gleich ob berechtigt oder nicht – kann ein Zahnarzt herzlich wenig tun.

Was aber, wenn der Patient möglicherweise gar kein Patient des bewerteten Zahnarztes war?

Ein solcher, recht kurioser Fall, ging nun durch die gerichtlichen Instanzen. Zunächst klagte der betroffene Zahnarzt vor dem Landgericht (LG) Köln und bekam Recht. Dann verlor er auf die Berufung des beklagten Bewertungsportals vor dem Oberlandesgericht (OLG) Köln. Nun entschied der Bundesgerichtshof (BGH) (BGH, Urt. v. 01.03.2016 – 6 ZR 34/15 –).

Der Sachverhalt oder: Was geschah eigentlich bei jameda?

Die Zahnarztpraxis läuft gut. Mehrere angestellte Zahnärzte praktizieren dort. Einer der Zahnärzte entdeckt auf www.jameda.de einen Eintrag. Er ist geschockt. Denn dort liest er folgendes:

„Ich kann [Name des Zahnarztes] nicht empfehlen.“

„Leider ist es einfach, eine positive Bewertung zu schreiben, eine negative dagegen ist – auch rechtlich – schwierig, weshalb ich für die Bewertung auf die Schulnotenvergabe verweise, welche ich mir sorgfältigst überlegt habe.“

Der Zahnarzt erhält eine Gesamtnote von 4,8. Sie setzt sich aus den in den genannten Kategorien vergebenen Einzelnoten zusammen. Dazu gehört jeweils die Note „6“ für „Behandlung“, „Aufklärung“ und „Vertrauensverhältnis“. Der Nutzer des Bewertungsportals bleibt anonym.

Der Zahnarzt bezweifelt, dass eine solche Bewertung überhaupt auf einer von ihm real durchgeführten Behandlung beruht. Er fordert daher die jameda GmbH auf, die Bewertung zu entfernen. Das macht „jameda“. Doch die Freude des Zahnarztes ist von kurzer Dauer. Denn der Betreiber schreibt den Nutzer an, dieser bestätigt die Bewertung und gibt eine Erklärung ab. Nach ihrer Prüfung stellt „jameda“ die Bewertung unverändert wieder online.

Der Zahnarzt ist nun noch schockierter. Er will von „jameda“ wissen, wie der Nutzer die angeblich vorgenommene Behandlung belegen könne. Auch will er wissen, welche „Klarden“ über den Nutzer bei „jameda“ vorliegen. „Jameda“ verweigert die Auskunft. Der Grund: Datenschutz.

Das kann nicht sein, meint der Zahnarzt und klagt gegen „jameda“ beim zuständigen Landgericht Köln (LG Köln).

Entscheidung des LG Köln

Das LG Köln vertrat in seinem Urteil folgende Ansichten (Urt. v. 09.07.2014 – 28 O 516/13 –):

Betreiber von Bewertungsplattformen seien nicht verpflichtet, Bewertungen auf eventuelle Rechtsverletzungen hin zu überprüfen. Werde dem Betreiber eine Rechtsverletzung angezeigt, sei er ab diesem Zeitpunkt für eine solche Rechtsverletzung auch verantwortlich.

Ein Betreiber sollte also tunlichst prüfen, ob die Bewertung zulässig ist. Dies hängt davon ab, ob es sich um eine Tatsachenbehauptung oder eine Meinungsäußerung handle. Meinungsäußerungen sind zulässig und müssen hingenommen werden. Tatsachenbehauptungen müssen wahr sein und nur dann müssen auch sie hingenommen werden.

Laut LG Köln sei eine Bewertung mittels Notenvergabe rein subjektiv, also eine Meinungsäußerung, von der Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt und hinzunehmen. Es komme nicht darauf an, ob die Äußerung wertvoll oder wertlos, richtig oder falsch, emotional oder rational begründet sei. Es wäre erst dann anders, wenn die Äußerung reine Schmähkritik sei. Schlechte „Schulnoten“ für den Zahnarzt seien aber noch keine Schmähkritik.

Allerdings müsse der Nutzer der Bewertungsplattform tatsächlich Patient in der Behandlung des bewerteten Zahnarztes gewesen sein. Das müsse der Hostprovider prüfen. In diesem Fall sei das auch geschehen. Der Nutzer habe die Bewertung ausführlich bestätigt. Es habe keinen Anlass gegeben, an der Authentizität der Bewertung zu zweifeln.

Allerdings, so das LG Köln, müssten die Angaben des Nutzers offengelegt werden. Nur dann könne das Gericht den Sachverhalt näher prüfen. Das Interesse des Nutzers an seiner Anonymität sei weniger schützenswert als die Interessen des Zahnarztes. Gleiches gelte für die Interessen des Betreibers des Bewertungsportals. Dieser müsse ein Interesse daran haben, dass nur solche Beiträge eingestellt würden, die auf eine tatsächliche Behandlung des bewerteten Zahnarztes zurückzuführen seien.

Im Ergebnis nahm das LG Köln folgendes an: Wenn der Betreiber die Prüfung beim Nutzer des Bewertungsportals nicht offenlege, müsse die Bewertung entweder entfernt und so die Anonymität des Nutzers gewahrt werden oder es müsse dem Zahnarzt die Möglichkeit eröffnet werden, die Behauptung, der Nutzer sei sein Patient gewesen, auch überprüfen zu können.

Kurz: „Jameda“ habe seine Prüfpflichten verletzt. Hiergegen legte „Jameda“ Berufung beim Oberlandesgericht Köln ein.

Entscheidung des Oberlandesgerichts Köln (OLG Köln)

Das OLG Köln sah das komplett anders. Das Bewertungsportal habe seiner Prüfungspflicht genügt und müsse darüber hinaus nichts offenlegen (OLG Köln, Urt. v. 16.12.2014 – 15 O 141/14 –). Das OLG begründete dies so:

„Jameda“ habe nach Beanstandung durch den Zahnarzt Stellungnahmen von dem Nutzer des Bewertungsportals eingeholt, ob er Patient des Zahnarztes gewesen sei. Einerseits habe der Zahnarzt selbst mitgeteilt, es habe sich höchstens um einen Prophylaxe-Termin gehandelt. Außerdem ergäbe eine auszugsweise vorgelegte und geschwärzte E-Mail, dass der Nutzer einen Termin bei dem Zahnarzt wahrgenommen habe.

Bei der Weitergabe von erhaltenen Informationen habe der Betreiber des Bewertungsportals die Grenzen des Datenschutzes zu berücksichtigen. Es sei verboten, personenbezogene Daten der Nutzer eines Internetdienstes außerhalb bestimmter Ausnahmen zu verwenden (§ 12 Abs. 2 TMG).

Sie dürften also auch nicht an das Gericht und damit den Zahnarzt übermittelt werden, selbst wenn dieser seine Persönlichkeitsrechte verletzt sehe. Er hätte sonst anhand seiner Praxisunterlagen die Identität des Nutzers des Bewertungsportals ermitteln können. Dann allerdings würden spezifische datenschutzrechtliche Bedingungen des Internets umgangen. Dem Internet ist die anonyme Nutzung aber immanent (§ 13 Abs. 6 Satz 1 TMG). Dabei spiele es auch keine Rolle, ob die vom Datenschutz umfassten Belange des Nutzers an Dritte weitergegeben würden, die ihrerseits zur Verschwiegenheit verpflichtet seien oder auch nicht.

Dem Betreiber dürfe kein rechtswidriges Verhalten abverlangt werden. Hier sei die Grenze seiner Haftung. Der Betreiber müsse aber seiner Prüfpflicht nachkommen.

Es sei dem Zahnarzt zuzumuten, eine seine beruflichen Leistungen womöglich unzulässig kritisierende Bewertung hinzunehmen. Andersherum sei es dem Bewertungsportal eher nicht zuzumuten, eine zulässige Bewertung zu löschen.

Bei seiner zahnärztlichen Tätigkeit stehe der Zahnarzt von vornherein in Kontakt mit seiner Umwelt. Er habe sich auf die Beobachtung seines Verhaltens durch eine breite Öffentlichkeit einzustellen und daher auch mit Kritik zu rechnen. Dies gelte gerade bei Zahnärzten, die ihre freiberuflichen Leistungen in Konkurrenz zu anderen Zahnärzten anbieten würden. Äußerungen, die eine solche Sozialsphäre betreffen würden, dürften nur im Falle schwerwiegender Auswirkungen auf das Persönlichkeitsrecht mit negativen Sanktionen verknüpft werden. Das sei etwa dann der Fall, wenn eine Stigmatisierung, soziale Ausgrenzung oder Prangerwirkung eintreten würde.

Gerade dies sei bei einer Bewertung über Schulnoten nicht der Fall. Hier fehle es an fassbaren tatsächlichen Bezugspunkten. Die Bewertung sei rein subjektiv und unterliege den Grundsätzen der Meinungsäußerung. Hinzu komme, dass das Zahnarzt-Bewertungsportal nur dann auf Dauer zur Verfügung gestellt werden könne, wenn die Nutzer darauf vertrauen könnten, dass die eingetragenen zulässigen Bewertungen respektiert würden und daher auch anderen Nutzern zur Verfügung stehen könnten. Es bestünde, so das OLG Köln, ein erhebliches Interesse der Öffentlichkeit an Informationen über zahnärztliche Dienstleistungen. Das betriebene Bewertungsportal könne dazu beitragen, Interessierten derartige Informationen zur Verfügung zu stellen. Dies könne anderen Personen Hilfestellung bei der Suche nach einem Zahnarzt bieten.

Das OLG Köln war der Meinung, dass es sich bei dem entschiedenen Fall um eine Sache von grundsätzlicher Bedeutung handele. Deshalb ließ es die Revision zum BGH gegen dieses Urteil zu.

Entscheidung des BGH

Die beiden beschriebenen Urteile standen sich diametral gegenüber. Hierüber hatte am 01.03.2015 der BGH zu entscheiden. Das Urteil ist noch nicht veröffentlicht. Aktuell liegt lediglich eine Pressemitteilung des BGH vor. Danach hat der BGH folgendes entschieden:

1. Der Betreiber des beklagten Bewertungsportals hat seine Prüfpflicht nicht ausreichend ausgeübt.
2. Der Betreiber hätte dem Nutzer des Bewertungsportals die Beanstandungen des Zahnarztes übersenden müssen und von dem Nutzer möglichst genaue Beschreibungen des tatsächlichen Behandlungskontaktes verlangen müssen. Ob dieser wirklich bestand, könnte beispielsweise durch Bonushefte, Rezepte oder sonstige möglichst umfassende Indizien belegt werden.
3. Der Betreiber des Bewertungsportals hätte Informationen und Unterlagen an den bewerteten Zahnarzt weiterleiten müssen. Das gelte nur dann nicht, wenn dadurch datenschutzrechtliche Bestimmungen des Internets verletzt werden müssten.



Dr. Daniel Gröschl

Rechtsanwalt

Rechtsanwalt bei Ratajczak & Partner mbB, einer der größten Anwaltskanzleien für Medizinrecht in Deutschland

Tätigkeitsgebiete:

- Recht der Heilberufe
- insbesondere Vertragszahnarztrecht und Vertragsarztrecht
- ärztliches Vertragsrecht
- Berufsrecht der Zahnärzte und Ärzte
- Zahnarzthaftungsrecht
- Strafrecht für Ärzte und Zahnärzte

Werdegang:

- Pressesprecher Landesschülervertretung Schleswig-Holstein
- 12 Jahre Radio- und Fernsehjournalist
- Studium der politischen Wissenschaften und der Rechtswissenschaften an der Christian-Albrechts Universität zu Kiel
- Rechtsanwalt

Kontakt:

Rechtsanwalt Dr. Daniel Gröschl

Telefon: 0 70 31 / 95 05-18

E-Mail: groeschl@rpmed.de