

Der Zahnarzt und die Google-Bewertungen

Christian Erbacher

Negative Bewertungen – sei es auf Google, Jameda & Co. – sind lästig und sorgen für einen schlechten Ruf des Bewerteten. Auf der anderen Seite ist natürlich die Meinungsfreiheit des Bewertenden zu beachten. Es stellt sich also eine nicht ganz leichte Abwägungsfrage. An dieser Stelle sollen deshalb die rechtlichen Fallstricke im Umgang mit Google etwas näher dargestellt werden.

Von der Rechtsprechung als Informationsmittler anerkannt

Zunächst einmal ist es so, dass ein „Ärztbewertungsportal eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion erfülle, sofern die Betreiberin als neutraler Informationsmittler auftritt“ (vgl. hierzu das Urteil des OLG Frankfurt a. M. vom 30.04.2020, Az.: 16 U 218/18). So weit so gut – das heißt übersetzt: Solange Jameda, Sanego, DocInsider und Google & Co. ihre objektive Stellung nicht verlassen, unterstehen sie dem Schutz der Meinungsfreiheit.

Aus der Stellung als Informationsmittler resultiert, dass der Zahnarzt auch keinen Anspruch auf vollständige Löschung seines Profils hat. Die Rechtsprechung hat hier entschieden, dass eine Löschung der Basisdaten des Zahnarztes nicht möglich ist, da ein Arztbewertungsportal eben eine gesellschaftlich erwünschte Funktion erfüllt. Die Abwägung fällt somit zu Gunsten der Meinungsfreiheit (Art. 5 Abs. 1 GG) und gegen die Interessen der betroffenen Zahnärzte aus. Solange sich die Bewertungen innerhalb der Meinungsfreiheit bewegen und nicht diffamierend, also beleidigenden Charakter haben, oder objektiv unwahr sind, muss dies durch den Zahnarzt erst einmal so hingenommen werden.

Und was nun?

Diese Ausführungen zeigen, dass eine Negativbewertung – solange sie die Grenze zur reinen Schmähkritik nicht überschreitet – eine Existenzberechtigung hat. In einem ersten Schritt ist eine negative Bewertung deshalb darauf zu prüfen, ob sie diffamierende Wirkung hat oder ob sie Ausfluss der verfassungsrechtlich geschützten Meinungsfreiheit ist. Während unwahre Tatsachenbehauptungen (also Geschehnisse, die einem Beweis zugänglich sind und mit wahr oder falsch eingestuft werden können) zu entfernen sind, müssen subjektive Meinungsäußerungen grundsätzlich hingenommen werden. In einem zweiten Schritt ist zu überlegen, ob ein Löschantrag sinnvoll erscheint oder ob z. B. eine öffentliche Kommentierung der Bewertung eine praktikable Alternative darstellt. Gegebenenfalls ist auch eine kumulierte Vorgehensweise sinnvoll, wobei natürlich tunlichst darauf zu achten ist, die ärztliche Verschwiegenheitsverpflichtung zu wahren.

Welcher Weg eingeschlagen werden soll, richtet sich vor allem nach dem Inhalt der Bewertung und was dieser entgegengehalten werden kann oder z. B. danach, ob der Bewertende überhaupt Patient der Praxis war. Denn bei dem fehlenden Nachweis eines Patientenkontaktes besteht immer ein Anspruch auf Löschung der Bewertung.

Empfehlung

Einen Königsweg gibt es nicht. Es muss von Fall zu Fall entschieden werden, ob ein Vorgehen gegen eine Bewertung sinnvoll ist oder nicht. Ein ordentlich begründeter Löschantrag ist erfahrungsgemäß sehr hilfreich und zwingt die Bewertungsplattform dazu, sich aktiv mit der Angelegenheit auseinanderzusetzen. Auf jeden Fall sollte das Google-Profil regelmäßig auf neue Bewertungen überprüft werden, um zu vermeiden, dass negative Bewertungen „unbearbeitet“ im Netz öffentlich sichtbar sind und somit der Praxisreputation nachhaltig schaden.



Christian Erbacher, LL.M.

Christian Erbacher hat sich seit Beginn seiner anwaltlichen Tätigkeit auf Medizinrecht spezialisiert und übernimmt hierbei die gerichtliche sowie außergerichtliche Vertretung von medizinischen Leistungserbringern, insbesondere von niedergelassenen Zahnärzten und Ärzten. Er ist auf den Gebieten des Gesellschaftsrechts unter Beachtung der vertrags(zahn)ärztlichen Besonderheiten sowie des Berufsrechts tätig und berät bei der rechtlichen Umsetzung von (zahn-)ärztlichen Kooperationen bis hin zu (Z-)MVZ-Gründungen. Überdies berät er in allen Fragen zu E-Health, Telemedizin und mobiler Gesundheit.

Kontakt:

Lyck+Pätzold. healthcare.recht
Nehringstr. 2
D-61352 Bad Homburg
Tel. +49 (0)6172 / 13 99 60
kanzlei@medizinanwaelte.de
www.medizinanwaelte.de

Visualisieren Sie eine bessere Praxis



iTero Intraoralscanner

iTero Element 5D | iTero Element 2 | iTero Element Flex



iTero Element 5D*



Digitalisierung

- Gesteigerter Komfort für Patienten
- Attraktives Praxismarketingtool



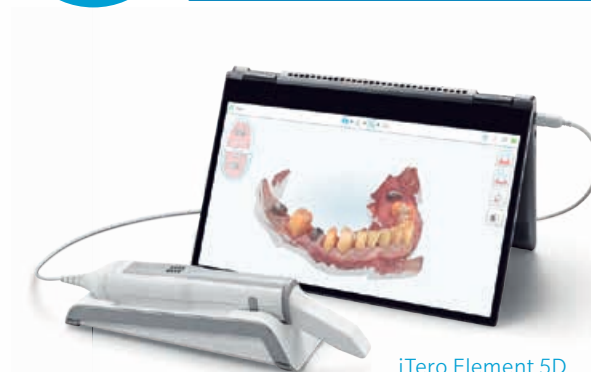
Optimierung

- Verkürzte Behandlungsdauer
- Verbesserung von Effizienz und Ergebnissen
- Gesteigerte Produktivität



Visualisierung

- Patientenkommunikation und -aufklärung
- Attraktives Marketingtool
- Behandlungsakzeptanz durch Patienten



iTero Element 5D
Laptop-Konfiguration¹

*Der iTero Element 5D-Scanner ist nicht in den USA erhältlich. iTero Element 5D ist derzeit erhältlich in: Kanada, der Europäischen Union und jedem anderen Land, das die CE-Kennzeichnung akzeptiert, einschließlich Australien, Neuseeland und Hongkong. ¹iTero Element 5D – Die Laptop-Konfiguration wird für zertifizierte Laptops empfohlen, die separat erworben werden müssen. Eine aktualisierte Liste der empfohlenen Laptop-Modelle finden Sie unter iTero.com, oder wenden Sie sich an Ihren iTero-Vertriebsmitarbeiter vor Ort.

Soweit nicht anders angegeben, sind sämtliche der hier erwähnten Handelsmarken Eigentum von Zimmer Biomet; alle Produkte werden von einer oder mehreren der Dental-Tochtergesellschaften von Zimmer Biomet Holdings, Inc. hergestellt und von Zimmer Biomet Dental und seinen zugelassenen Handelspartnern vermarktet und vertrieben. Zimmer Biomet ist autorisierter Distributor von iTero-Produkten, die von Align Technology hergestellt werden. Invisalign, iTero, iTero Element, das iTero Logo usw. sind Marken und/oder Dienstleistungsmarken von Align Technology, Inc. oder einer seiner Tochtergesellschaften oder verbundenen Unternehmen und können in den USA und/oder anderen Ländern eingetragen sein. Weitere Produktinformationen sind den jeweiligen Produktetiketten oder Gebrauchsanweisungen zu entnehmen. Die Produktzulassung und -verfügbarkeit kann auf bestimmte Länder/Regionen beschränkt sein. Diese Unterlagen wurden nur für Zahnärzte erstellt und stellen keinen medizinischen Rat oder medizinische Empfehlungen dar. Dieses Material darf ohne ausdrückliches schriftliches Einverständnis von Zimmer Biomet Dental nicht vervielfältigt oder nachgedruckt werden. ZB0989DE REV B 03/20 ©2020 Zimmer Biomet. Alle Rechte vorbehalten.

