

Falsch bewertet – richtig reagiert!

Rechtsschutz gegen Falschbewertungen auf jameda, kununu & Co.



„Dr. Müller ist ein Pfuscher. Er nimmt sich null Zeit für seine Patienten und verschreibt unnötig Antibiotika. Mich sieht er nie wieder. Gesamtnote: mangelhaft.“ So etwas möchte keiner gerne über sich lesen, schon gar nicht im Internet, für Millionen Menschen einsehbar. Mit dem Problem ungerechtfertigter Bewertungen und Benotungen im Netz sehen sich tausende Ärzte und Kliniken immer wieder konfrontiert. Bewertungsplattformen erleben derzeit einen wahren Boom. Allein das Ärztebewertungsportal *jameda* hat rund 5 Millionen Nutzer. Auch auf zahlreichen anderen Seiten wie *sanego*, *imedo*, *docinsider* oder *yelp* können Patienten Ärzte in Kategorien wie Freund-

lichkeit, Kompetenz, Behandlungserfolg oder Wartezeiten bewerten, eigene Kommentare hinterlassen und Schulnoten bzw. Punkte vergeben. Außerdem steht den Patienten eine Suchfunktion zur Verfügung, mit der sie bundesweit gezielt nach Ärzten suchen können.

Doch nicht nur dem strengen Urteil ihrer Patienten müssen sich Ärzte stellen. Auch viele Mitarbeiter von Arztpraxen und Kliniken nutzen auf Portalen wie *kununu* die Möglichkeit, ihren Arbeitgeber anonym zu bewerten. Auf *www.pj-ranking.de* befinden sich inzwischen rund 17.000 Erfahrungsberichte von Medizinstudenten über ihr praktisches Jahr. Mit einem Klick kann

man sich anzeigen lassen, welche Klinik im Ranking besonders gut und welche besonders schlecht abgeschnitten hat. Die Bewertungen sind teilweise katastrophal. Selbstverständlich gibt es auch viele gute und sehr gute Beurteilungen. Trotzdem ist eine schlechte Bewertung mehr als nur ein „Schönheitsfleck“.

„ *Selbst viele ausgezeichnete Bewertungen werden durch einen besonders negativen Eintrag entwertet.* „

Eine einzige ungerechtfertigte Bewertung kann schon eine massive Rufschädigung

darstellen und zu erheblichen wirtschaftlichen Einbußen führen. Dies muss der Arzt oder die Klinik nicht hinnehmen.

» *Das Internet ist kein rechtsfreier Raum.*

Gegen falsche Bewertungen kann und sollte man sich zur Wehr setzen. Eine Bewertung ist dann falsch, wenn objektiv unwahre Tatsachen behauptet werden.

Beispiele für unwahre Tatsachenbehauptungen sind:

- „Über die Risiken des Eingriffs hat mich Dr. Müller nicht aufgeklärt.“
(wenn nachweislich ein Aufklärungsgespräch stattgefunden hat)
- „Man wartet mindestens eine Stunde.“
(wenn die durchschnittliche Wartezeit nachweislich kürzer ist)
- „Es wurden Leistungen abgerechnet, die nie erbracht wurden.“
(wenn die Abrechnung ordnungsgemäß erfolgt ist)
- „Alle Geräte in der Klinik sind völlig veraltet.“
(wenn moderne Gerätschaften vorhanden sind)
- „Unbezahlte Überstunden sind an der Tagesordnung.“
(wenn Überstunden bezahlt oder durch Freizeit ausgeglichen werden)

Durch falsche Behauptungen wird der Arzt in seinem allgemeinen Persönlichkeitsrecht und die Klinik in ihrem sogenannten Unternehmenspersönlichkeitsrecht verletzt. Der Verfasser kann sich hier nicht auf seine

Meinungsfreiheit berufen. Denn Tatsachenbehauptungen sind keine Meinungsäußerung und deshalb nicht von der Meinungsfreiheit gedeckt. Falsche Bewertungen muss niemand dulden.

Etwas anderes gilt dann, wenn der Äußernde ersichtlich nur seine subjektive Einschätzung oder Wahrnehmung wiedergibt. Auch und gerade negative Bewertungen sind von der Meinungsfreiheit des Verfassers gedeckt. Insbesondere kommt es nicht darauf an, ob die Bewertung objektiv nachvollziehbar ist, solange sie nur den subjektiven Eindruck des Patienten oder Mitarbeiters widerspiegelt.

Beispiele für zulässige Meinungsäußerungen sind:

- „Dr. Müller hat mich überhaupt nicht verstanden.“
- „Die Klinik wirkte total heruntergekommen.“
- „Einfühlungsvermögen sieht anders aus.“
- „Der Chef ist ein echter Sklaventreiber.“
- „Die Wartezeiten sind ewig.“

Die Meinungsfreiheit findet aber wiederum dort ihre Grenze, wo eine Bewertung beleidigend wird oder es sich um Schmähkritik handelt. Eine Schmähkritik oder Beleidigung liegt dann vor, wenn nicht mehr die Auseinandersetzung mit der Sache im Vordergrund der Meinungsäußerung steht, sondern es nur noch um Herabwürdigung und Diffamierung geht.

Beispiele für Schmähkritik und Beleidigungen sind:

- „Dr. Müller ist ein arrogantes A...loch.“
- „Dr. Müller ist ein Halsabschneider.“
- „Dieses schwitzende Schwein ist echt eklig.“
- „Die Klinik ist ein Drecksladen.“

Der Übergang zwischen den einzelnen Fallgruppen ist fließend und die Abgrenzung im Einzelfall sehr schwierig. Es bestehen aber gute Chancen, dass zumindest Teile einer unerwünschten Bewertung unzulässig sind und rechtlich angegriffen werden können.

» *Rechtliche Schritte können grundsätzlich sowohl gegen den Verfasser der Falschbewertung als auch gegen die Plattform unternommen werden.*

Gegen den Verfasser der Bewertung kommen zivilrechtliche Ansprüche auf Unterlassung (das heißt vor allem Löschung des Eintrags), Schadensersatz und Geldentschädigung („Schmerzensgeld“) in Betracht. Daneben ist je nach Inhalt der getätigten Aussage auch eine Strafanzeige wegen Beleidigung, Verleumdung oder übler Nachrede denkbar. Bei Bewertungen von Mitarbeitern können schließlich auch arbeitsrechtliche Konsequenzen, von der Abmahnung bis hin zur Kündigung, gezogen werden. Der Urheber der Bewertung wird zwar regelmäßig anonym sein und die Plattform ist nicht verpflichtet, seine Identität preiszugeben. Nicht selten lassen sich Bewertungen aber aufgrund darin enthaltener Indizien, z. B. zum Zeitpunkt

der Behandlung und der gestellten Diagnose, zweifelsfrei einer bestimmten Person zuordnen.

» **Ein Vorgehen gegen die Plattformbetreiber bietet gute Erfolgsaussichten.**

Von diesen kann zwar keine finanzielle Kompensation verlangt werden. Das primäre Ziel einer raschen Löschung der Falschbewertung lässt sich aber in der Regel eher erreichen. Die Bewertungsportale bieten meist auch interne Hilfsmaßnahmen gegen falsche oder beleidigende Bewertungen an.

Jameda schlägt dem ungerecht bewerteten Arzt zum Beispiel drei mögliche Reaktionen vor: Er kann dem Verfasser der Bewertung über das Portal eine Nachricht zukommen lassen und versuchen, die Sache direkt mit diesem zu klären. Außerdem kann er die Kommentarfunktion nutzen und für alle Nutzer einsehbar eine Stellungnahme zu der Falschbewertung abgeben. Schließlich kann er einen Prüfprozess einleiten, bei dem *jameda* den Verfasser der Bewertung zu einer Stellungnahme auffordert, die beanstandeten Beiträge prüft und gegebenenfalls löscht.

Natürlich kann man zunächst solche plattforminternen Klärungsversuche unternehmen. Doch ebenso wie die Selbstdiagnose des Patienten mittels *Google* den Arztbesuch nicht ersetzen kann, bringt es auch hier meist wenig, selbst „herumzudoktern“. Vor allen Dingen verliert man durch langwierige

Hin- und Herschreiben mit der Plattform oder dem Verfasser wertvolle Zeit. Jeder Tag, an dem eine Falschbewertung für Millionen Nutzer sichtbar im Netz steht, ist einer zuviel. Zudem kann vor Gericht meist keine sogenannte einstweilige Verfügung mehr erwirkt werden, wenn die außergerichtlichen Klärungsversuche letztlich scheitern. Denn gerichtlicher Eilrechtsschutz, der innerhalb weniger Tage erlangt werden kann, setzt immer eine gewisse Dringlichkeit voraus. Wenn der Arzt oder die Klinik zunächst noch wochenlang abwartet, sieht das Gericht die Dringlichkeit nicht mehr als gegeben an. Dann hat der Betroffene ein wichtiges Instrument für schnelle Erfolge verschenkt und ihm bleibt nur die Einleitung eines langwierigen Klageverfahrens. Deshalb empfiehlt sich unmittelbar nach Kenntnisnahme von der Falschbewertung die Konsultation eines spezialisierten Anwalts.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Rechtsschutz gegen ungerechtfertigte

Bewertungen im Netz durchaus möglich ist. Zwar geht die Meinungsfreiheit des Verfassers eines Beitrags sehr weit. Schmähkritik und Beleidigungen und vor allem unwahre Tatsachenbehauptungen muss man aber nicht dulden.

Für Ärzte und Kliniken empfiehlt es sich,

- regelmäßig die Bewertungen auf den gängigen Bewertungsportalen zu kontrollieren,
- bei Entdeckung unliebsamer Einträge keine Zeit zu verschenken, sondern umgehend die Erfolgsaussichten rechtlicher Maßnahmen prüfen zu lassen und
- ggf. rechtliche Schritte gegen die Plattform oder die Verfasser der Beiträge einzuleiten.

Häufig genügt schon ein kurzes Antwortschreiben an die Plattform, um die Löschung der Falschbewertung zu erreichen.



Dr. Matthias Lausen, Geschäftsführer des Instituts für Urheber- und Medienrecht (IUM) und Gründer der Kanzlei Lausen Rechtsanwälte mit

Schwerpunkt Urheber- und Medienrecht. Dozent des Lehrgangs zum Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht des IUM.



Dr. Florian Sperling, Rechtsanwalt und Fachanwalt für Arbeitsrecht bei Lausen Rechtsanwälte in München mit Schwerpunkt

Urheber- und Medienrecht. Betreiber der Seite www.falsch-bewertet.de.