

Schmähkritik? Tatsache? Freie Meinung? Was bei Online-Bewertungen erlaubt ist

Was hat meine Praxis mit Fußgängern zu tun, die ohne Smartphone nicht mehr durch die Stadt finden? Viele Menschen informieren sich inzwischen nicht nur im Verkehr, sondern auch bei der Arztwahl im Internet – und zwar anhand von Online-Bewertungen durch andere Patienten. So verlinkt zum Beispiel *Google Maps* die Treffer der Suche nach Ärzten gleich auf *Google+* und andere Bewertungsportale. Und das kann Fluch und Segen zugleich sein – gut zu wissen also, wie man mit solchen Portalen umgeht.

Martin Bolm // Hamburg

Ärzte, Lehrer und Hebammen sind mit Versuchen gescheitert, solche Bewertungsportale insgesamt verbieten zu lassen. In der „Spickmich“-Entscheidung aus dem Jahr 2009 hat der Bundesgerichtshof (BGH, Az. VI ZR 196/08) geklärt, dass Bewertungsportale im Internet grundsätzlich zulässig sind. Das hat er vor wenigen Tagen für das Ärztebewertungsportal „Jameda“ noch einmal ausdrücklich bestätigt (BGH, Az. VI ZR 358/13). Denn, so der BGH, das Recht auf freie Meinungsäußerung genießt in der Regel Vorrang vor dem Grundrecht betroffener Ärzte oder Lehrer auf informationelle Selbstbestimmung. Hintergrund dieser Abwägung ist, dass Lehrer und Ärzte auf solchen Portalen nur in ihrer Sozialsphäre betroffen sind, also in ihrer beruflichen Eigenschaft bewertet werden. Ärzte müssen solche Bewertungen auch deshalb hinnehmen, weil sie sich im Wettbewerb mit anderen Ärzten befinden.

Bewertungsportale sind grundsätzlich erlaubt

Hierbei gibt es natürlich Grenzen. Werden Tatsachen falsch dargestellt, kann man sich dagegen zur Wehr setzen, denn die Verbreitung falscher Tatsachen ist nicht von der grundrechtlichen Meinungsäußerungsfreiheit geschützt. Es ist also als Erstes abzugrenzen, ob ein Beitrag eine Meinungsäußerung oder eine Tatsachenbehauptung ist. Das muss anhand der Beweisbarkeit der Behauptung festgestellt werden. Tatsachenbehauptungen sind dem Beweis zugänglich, wohingegen Meinungsäußerungen durch Elemente des subjektiven Dafürhaltens geprägt sind. Ein Beispiel: Die Behauptung „Dr. X ist unfreundlich“ ist eine Meinungsäußerung, weil sie wertenden Charakter hat und nicht objektiv nachprüfbar ist. Eine Behauptung wie „Die Kronen wurden schlecht im Mund eingearbeitet, sodass es zu Zahnfleischbluten kam“ ist dagegen durch ein Sachverständigengutachten theoretisch beweisbar.

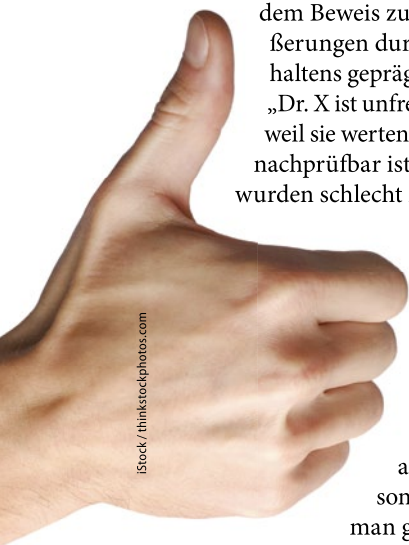
Als Faustregel lässt sich festhalten, dass Meinungsäußerungen nur in krassen Sonderfällen angreifbar sind. Nicht erlaubt ist zum Beispiel so genannte Schmähkritik, bei der allein die Herabwürdigung einer Person im Vordergrund steht. Hierbei muss man genau hinschauen, ob die Kritik sich

gegen den Betroffenen als Privatperson oder in seiner beruflichen Eigenschaft richtet und ob sie an irgendwelche Tatsachen anknüpft. Hier ein paar Beispiele:

- Bezeichnet man zum Beispiel die Mitarbeiter einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale als „juristisch mangelhaft qualifiziert“, sind diese aber tatsächlich auch keine Volljuristen und durch die Äußerung zudem „nur“ in ihrer beruflichen Position betroffen, liegt keine Schmähkritik vor (LG Erfurt, Az. 10 O 474/11).
- Die Bezeichnung einer Politikerin in einer Zeitungskolumne als „durchgeknallte Frau“ ist im Zusammenhang mit Behauptungen, die ihren Intimbereich betreffen, aber keinerlei Tatsachenkern haben, eine unzulässige Schmähkritik (Bundesverfassungsgericht, BVerfG, Az. 1 BvR 194/13).
- Die Bezeichnung eines Staatsanwalts als „durchgeknallt“ in einer Talkshow kann dagegen von der Meinungsäußerungsfreiheit gedeckt sein, wenn sich die Äußerung so verstehen lässt, dass der Äußernde, dessen Wohn- und Kanzleiräume durchsucht wurden, kritisiert, dass der Staatsanwalt in einem frühen Stadium der Ermittlungen Ermittlungsergebnisse an die Presse herausgegeben hat und unter Verletzung der Persönlichkeitsrechte des Beschuldigten über das Ziel hinausgeschossen ist (BVerfG, Az. 1 BvR 2272/04).

Forenbetreiber kann als so genannter Störer haften

Meist sind die Beiträge in Bewertungsforen deutlich als Beiträge eines bestimmten (wenn auch ggf. anonymen oder pseudonymen) Nutzers gekennzeichnet. Der Forenbetreiber macht sich dann die Beiträge nicht zu eigen, sondern er stellt nur eine Art digitaler Pinnwand für Dritte zur Verfügung. Er haftet dann für die eingestellten Beiträge nicht wie für eigene Inhalte („content provider“, Beispiel dafür: Zeitung mit eigener Website), sondern nur unter den Voraussetzungen der Störerhaftung als „host provider“ (Host: englisch „Gastgeber“). Nach der Rechtsprechung muss ein Forenbetreiber Beiträge nicht schon vor Veröffentlichung auf etwaige Rechtsverletzungen überprüfen, sondern erst tätig werden, wenn er Kenntnis von einer konkreten Rechtsverletzung erhält. Der Verletzte muss ihn so auf die Rechtsverletzung hinweisen, dass der Forenbetreiber auch als rechtlicher Laie erkennen kann, dass die Äußerung den Betroffenen in seinen Rechten verletzt. Ein solcher Hinweis muss nach der „Blogspot“-Entscheidung des Bundesgerichtshofs (BGH, Az. VI ZR 93/10) so konkret gefasst sein, „dass der



Rechtsverstoß auf der Grundlage der Behauptungen des Betroffenen unschwer – das heißt ohne eingehende rechtliche und tatsächliche Überprüfung – bejaht werden kann“. Dabei ist natürlich die ärztliche Schweigepflicht zu beachten. In der Praxis muss man damit rechnen, dass sich Forenbetreiber auf den Standpunkt stellen, dass ihnen eine solche rechtliche Prüfung gerade nicht „unschwer“ möglich ist.

Wenn der Forenbetreiber auf einen konkreten Hinweis des Betroffenen hin von einer Rechtsverletzung ausgehen muss, hat er die Pflicht, Kontakt zum Verfasser des Beitrags aufzunehmen und ihn zur Stellungnahme aufzufordern. Dazu muss ihm eine „angemessene Frist“ eingeräumt werden. Meldet sich der Verfasser bis zum Fristablauf nicht, muss der Forenbetreiber von einer berechtigten Beanstandung ausgehen und den Beitrag löschen. Muss umgekehrt der Forenbetreiber aufgrund der Stellungnahme des Verfassers „berechtigte Zweifel“ an der Darstellung des Betroffenen haben, kann er vom Betroffenen Nachweise verlangen, aus denen sich die behauptete Rechtsverletzung ergibt. Legt dann der Betroffene die Nachweise nicht vor oder nimmt nicht weiter Stellung, darf der Forenbetreiber untätig bleiben. Weil nur ein Hinweis, der konkret genug ist, überhaupt Handlungspflichten auslöst, sollte man ihn möglichst genau fassen und darin auf vorab gesicherte Beweise (zum Beispiel schriftliche Unterlagen, Zeugen, zum Beispiel Praxispersonal) Bezug nehmen.

Ein Beispiel: In einem Forum behauptet ein Teilnehmer, er habe „durch Unfall einige Kronen bekommen“. Der Zahnarzt B habe die Kronen bzw. Implantate schlecht eingearbeitet, sodass er davon Beschwerden bekommen habe. Zahnarzt B schreibt den Forenbetreiber an und legt unter anderem dar, dass er nach Sichtung seiner Patientenakten mit Sicherheit ausschließen könne, dass er in dem angeblichen Behandlungszeitraum einen Patienten nach einem Unfall mit „einigen“ Kronen und/oder oder Implantaten behandelt habe. Der Forenbetreiber fordert den Teilnehmer zur Stellungnahme auf. Dieser antwortet: „Hallo, ja der Sachverhalt hat sich so zugetragen! MFG“. Das LG Fürth verpflichtet den Forenbetreiber

Das sagt der Coach

„Neben Bewertungsportalen wie Jameda, Yelp und Google+ gibt es noch die „Weisse Liste“. Das Bewertungsportal, das unter anderem von einigen Krankenkassen gegründet wurde, hat einen langen Fragebogen ohne Freitext und will wissenschaftlichen Standards genügen. Bewertungen abgeben können bislang nur Versicherte von vier Kassen (AOK, Barmer GEK, TK, Bertelsmann BK). Die Bewertungsergebnisse werden erst angezeigt, wenn mindestens fünf Patienten den Fragebogen ausgefüllt haben. Da dort für Zahnärzte bislang nur wenige Bewertungen vorhanden sind, ergibt sich die Chance, mit relativ wenigen zufriedenen Patienten dort zu „punkten“.“

Martin Bolm // Rechtsanwalt
Kanzlei Rasch Rechtsanwälte in Hamburg



Hier steht eine Anzeige.



in einem Eilverfahren (Az. 11 O 2608/12) zur Löschung des Beitrags. Denn in diesem Fall hätte nach Ansicht des Gerichts der Forenbetreiber sich nicht mit der lapidaren Antwort des Teilnehmers zufrieden geben dürfen, sondern einen Nachweis verlangen müssen, dass der Teilnehmer tatsächlich bei Herrn B in Behandlung war – etwa eine anonymisierte Rechnung.

Anders bewertete einen vergleichbaren Fall das LG Düsseldorf (Az. 5 O 141/12). Eine Hebamme verlangte von einem Forenbetreiber unter anderem die Löschung mehrerer Beiträge und machte geltend, die Verfasserinnen der Beiträge könnten anhand des angegebenen Alters jeweils nicht ihre Patientinnen gewesen sein. Das Gericht wies die Klage ab, denn es hielt den Hinweis der Hebamme an den Forenbetreiber nicht für konkret genug: Die Hebamme hätte nach Ansicht des Gerichts schon vorgerichtlich zum Beispiel eine „Dokumentation mit Hilfe entsprechender Unterlagen“ überreichen müssen.

Kein Auskunftsanspruch über Identität eines Bloggers

Auch wenn ein Blogger in Foren falsche Angaben macht, ist der Forenbetreiber nicht berechtigt, dem Verletzten ohne Einwilligung des Bloggers dessen Anmeldeinformationen mitzuteilen. Das hat der BGH (Az. VI ZR 345/13) in einer aktuellen Entscheidung festgehalten und betont, dass im Telemediengesetz eine datenschutzrechtliche Grundlage für eine solche Auskunft fehle. Der Betroffene kann also nur den Forenbetreiber, nicht aber den anonymen Blogger auf Löschung des Beitrags in Anspruch nehmen – oder Strafanzeige erstatten und hoffen, dass er anschließend über den Umweg der Akteneinsicht bei der Staatsanwaltschaft an Klardaten des Rechtsverletzers kommt. Akteneinsicht darf aber nur ein Rechtsanwalt nehmen. ■