

HÄRTING ●●●

Umgang mit Bewertungs- & Adressportalen

Rechtliche Grundlagen und Streitfragen

Robert Golz, LL.M. Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht

Bewertungsportale im Internet – Rechtliche Grundlagen und Streitfragen

HÄRTING ●●●

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines
2. Allgemeines Persönlichkeitsrecht
3. Datenschutzrecht
4. Rechtsdurchsetzung
5. Praktisches Vorgehen
6. Fazit

Robert Golz, LL.M.

2

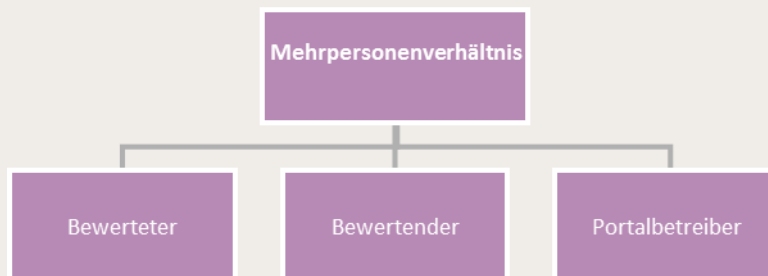


1

Allgemeines

Allgemeines

- Charakteristisch für *Bewertungsportal-Sachverhalte*:

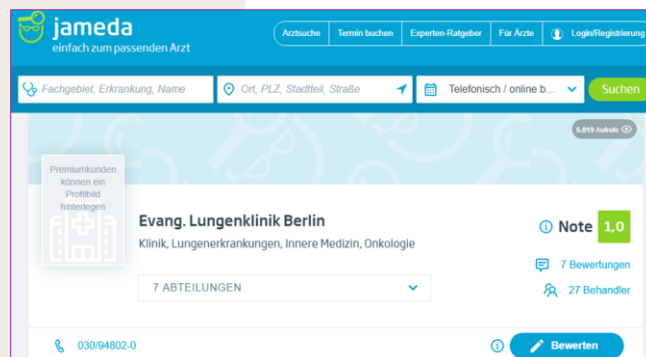


Allgemeines

- Kollidierende Grundrechte erfordern eine Abwägung der widerstreitenden Interessen:
- **Bewerteter (Arzt):**
 - Persönlichkeitsrecht, Berufsfreiheit, Eigentumsrecht
- **Bewertender (Patient)**
 - Meinungsfreiheit
- **Portalbetreiber (Jameda und Co.)**
 - Berufsfreiheit, Meinungsfreiheit
- Hinzu tritt ein berechtigtes Informationsinteresse der Allgemeinheit
- Bewertungsportale sind ein wichtiger Bestandteil des Meinungsbildungsprozesses

Welche Portale gibt es?

Jameda





Welche Portale gibt es?

Google

The screenshot shows a Google review for 'Evangelische Lungenklinik' located at Lindener Weg 27, Berlin. The overall rating is 4.1 stars based on 50 reviews. A filter bar shows categories: Alle, freundlich (11), angehörigen (6), die ärzte (6), team (5), and +4. Two reviews are visible: one by Andreas Baum (4 stars, 2 months ago) praising the treatment of his mother, and one by Reiner Hefter (5 stars, 2 years ago) praising the historical environment and parking. There are also several photos of the clinic's exterior and interior.

Robert Golz, LL.M.

7

Welche Portale gibt es?

Das Örtliche

The screenshot shows a local business listing for 'Ev. Lungenklinik Berlin-Ein Unternehmen der Paul-Gerhard-Diakonie Krankenhaus und Klinik'. The address is Lindener Weg 27 Hs.205, 13125 Berlin. Contact information includes a phone number (0 30) 9 48 02-0, a 'Gratis anrufen' button, an 'E-Mail senden' button, and the website www.pgdiakonie.de. The listing also shows a 'Durchschnittliche Bewertung' of 4.5 stars from 2 reviews, a 'Jetzt bewerten!' button, and social media icons for Facebook and Email. The branch is listed as 'Krankenhäuser'.

Robert Golz, LL.M.

8



Welche Portale gibt es?

YELP

The screenshot shows a Yelp profile for 'Evangelische Lungenklinik Berlin'. The profile header includes the name, a 'Nicht übernommen' status, a 4.5-star rating, and '1 empfohlener Beitrag'. Below the header are buttons for 'Beitrag schreiben', 'Foto hinzufügen', 'Teilen', and 'Speichern'. A review by 'Qype User (DEZERN...)' is visible, dated 10.3.2011, with a 4.5-star rating. The review text reads: 'Kompetente Ärzte, nette Schwestern und Pfleger, leider lange Wartezeiten bei der Aufnahme. Top - der neue Verbindungstunnel, nett gestaltete Stationen. Leider nicht überall Toiletten im Zimmer - regtet aber die Mobilisation an ;-). Insgesamt empfehlenswert.' Below the review are icons for 'Hilfreich', 'Lustig', and 'Cool'.

Robert Golz, LL.M.

9

2

Allgemeines Persönlichkeitsrecht



- Eine negative Bewertung berührt i.d.R. das allgemeine Persönlichkeitsrecht, Art. 2 Abs. 1, Art. 1 Abs. 1 GG
 - Sie betrifft das Recht eines Individuums auf Achtung und freie Entfaltung seiner Persönlichkeit in seiner Sozialsphäre
 - Auch auf juristische Personen anwendbar (Unternehmenspersönlichkeitsrecht)
- ABER: Negative Bewertung ≠ Rechtsverletzung
 - Differenzierung zwischen Meinungsäußerung und Tatsachenbehauptung erforderlich

Tatsachenbehauptung	Meinungsäußerung
Überprüfbar mit den Mitteln des Beweises	Äußerung, die durch Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder durch Wertungen geprägt ist <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Sterne- und Notensystem stets zulässige Meinungsäußerung</i>



Tatsachenbehauptung	Meinungsäußerung
Überprüfbar mit den Mitteln des Beweises	Äußerung, die durch Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder durch Wertungen geprägt ist
Wahre Tatsachenbehauptungen müssen in der Regel hingenommen werden (Sozialsphäre)	Meinungsäußerung mit ehrverletzendem Charakter bedürfen einer Abwägung der betroffenen Interessen. Hier überwiegt regelmäßig das Recht der Meinungsfreiheit Außer: es gab gar keinen Behandlungskontakt

Tatsachenbehauptung	Meinungsäußerung
Überprüfbar mit den Mitteln des Beweises.	Äußerung, die durch Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder durch Wertungen geprägt ist
Wahre Tatsachenbehauptungen müssen in der Regel hingenommen werden (Sozialsphäre)	Meinungsäußerung mit ehrverletzendem Charakter bedürfen einer Abwägung der betroffenen Interessen. Hier überwiegt regelmäßig das Recht der Meinungsfreiheit Außer: es gab gar keinen Behandlungskontakt
Unwahre Tatsachenbehauptungen sind nicht von der Meinungsfreiheit erfasst	Nicht von der Meinungsfreiheit gedeckt und unzulässig ist Schmähkritik

Fallbeispiele: Tatsachenbehauptung oder Meinungsäußerung?

- „Ich musste 2 Stunden warten.“
 - Tatsachenbehauptung
- „Dr. X ist völlig inkompetent.“
 - Zulässige Meinungsäußerung
- „Es wurden Leistungen abgerechnet, die gar nicht erbracht wurden.“
 - Tatsachenbehauptung – aber: „Überhöhte Abrechnung“ = Meinungsäußerung
- „Unfreundliches Personal“
 - Zulässige Meinungsäußerung
- „Dr X ist ein Perverser“
 - Unzulässige Schmähkritik

3

Datenschutzrecht



Zulässigkeit der Datenverarbeitung

Art. 6 DSGVO

Rechtmäßigkeit der Verarbeitung

(1) ¹ Die Verarbeitung ist nur rechtmäßig, wenn mindestens eine der nachstehenden Bedingungen erfüllt ist:

f) die Verarbeitung ist zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich, sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen, insbesondere dann, wenn es sich bei der betroffenen Person um ein Kind handelt.

Zulässigkeit der Datenverarbeitung

Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. F) DSGVO





4

Rechtsdurchsetzung

1. Anonymität als Rechtsdurchsetzungsproblem

- Zivilrechtliche Inanspruchnahme aufgrund fehlender Identifizierbarkeit des Bewertenden regelmäßig aussichtslos
- Anonyme Nutzung dem Internet immanent (BGH, Urteil vom 23. 6. 2009 - VI ZR 196/08, NJW 2009, 2888, 2892)
- Kein Anspruch gegen den Portalbetreiber auf Mitteilung des Namens und der Anschrift (Herausgabe von personenbezogenen Nutzerdaten)

➤ Ausnahme: Strafbare Inhalte i.S.v. § 1 Abs. 3 NetzDG – Auskunftsanspruch über § 21 TTDSG (Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz)



2. Inanspruchnahme des Portalbetreibers

- Keine originäre Haftung des Portalbetreibers, weil dieser nur fremde Informationen vorhält (i.d.R. keine Vorabprüfung der eingestellten Bewertungen)
- Unmittelbare Haftung nur, wenn der Portalbetreiber sich die Bewertung „Zu-Eigen-Gemacht“ hat
 - z.B. wenn Bewertung eigenmächtig durch Portal verändert wurde

2. Inanspruchnahme des Portalbetreibers

- Verantwortlichkeit des Portalbetreibers besteht ab Kenntnis der Rechtsverletzung in Form der Störerhaftung

Störer ist, wer ohne Täter oder Teilnehmer zu sein, in irgendeiner Weise willentlich oder adäquat zur Beeinträchtigung des Rechtsguts beiträgt.

- Ab Kenntnis einer behaupteten Persönlichkeitsrechtsverletzung besteht Sachverhaltsaufklärungspflicht des Portalbetreibers, wenn der Rechtsverstoß auf der Grundlage der Behauptung des Betroffenen unschwer bejaht werden kann
 - Einige Portalbetreiber stellen Bewertungen zunächst offline
 - Einholung einer Stellungnahme durch Bewertenden
 - Bleibt diese aus, wird die Bewertung gelöscht

Prüfpflichten des Betreibers eines Ärztebewertungsportals – jameda.de II - BGH, Urt. v. 1.3.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855

„Liebe Nutzerin, lieber Nutzer,

Sie haben [...].

Dr. H[...] hat sich bei uns gemeldet und die Echtheit der Bewertung in Frage gestellt. In diesem Fall sind wir dazu verpflichtet, diesem Hinweis nachzugehen und Ihre Bewertung zu prüfen.

Um diese Prüfung positiv abzuschließen, ist es nötig, dass Sie uns Ihre Bewertung noch einmal bestätigen. Bitte antworten Sie uns hierzu kurz auf diese EMail, indem Sie die Behandlung in mindestens zwei Sätzen umschreiben und den Behandlungszeitraum nennen. Selbstverständlich geben wir keine dieser Informationen an den Arzt weiter. Sie dienen nur unserer internen Prüfung.

[...]“

„Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bestätige hiermit die Bewertung. Ich war etwa im [unkenntlich] diesen Jahres bei Dr. H[...]. Er diagnostizierte [unkenntlich], Dr. H[...] versuchte [unkenntlich] was ich [unkenntlich] Ich ließ [unkenntlich] noch in seiner Praxis eine Prophylaxe durchführen [unkenntlich]

Mit freundlichen Grüßen“

Robert Golz, LL.M.

23

Prüfpflichten des Betreibers eines Ärztebewertungsportals – jameda.de II - BGH, Urt. v. 1.3.2016 – VI ZR 34/15, GRUR 2016, 855

- **Beschreibung des Behandlungskontakts**
- **Vorlage den Behandlungskontakt belegender Unterlagen**

- Die bloße Bitte „Die Behandlung in mindestens zwei Sätzen zu umschreiben und den Behandlungszeitraum zu nennen“, reicht nicht

Robert Golz, LL.M.

24



3. Vorgehen gegen den Bewertenden unter seinem Klarnamen

- Es besteht ein Anspruch auf Unterlassung/Beseitigung der rechtsverletzenden Bewertungs(teile), §§ 823, 1004 BGB, Art. 2 Abs. 1, Art. 1 Abs. 1 GG sowie i.V.m. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO
- Muss zunächst eine Abmahnung ausgesprochen werden und zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung aufgefordert werden (Kosten / rechtliches Gehör)
- Wird keine strafbewehrte Unterlassungserklärung abgegeben, kann ein Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung gestellt werden (Achtung: „Frist“ von ca. 4 Wochen ab Kenntnis der Rechtsverletzung und des Täters)

4. Anspruch auf Löschung des Profils? BGH vom 12.10.2021 – VI ZR 489/19– Ärztebewertung V

- Grundsätzlich können sich Bewertungsportale auf Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO stützen
- Anspruch auf Löschung besteht aber, wenn Portal seine Rolle als „neutraler Informationsmittler“ verlässt
- Einzelfallprüfung:
 - Basiskunden werden als "Werbepattform" für Premiumkunden benutzt
 - Dadurch verdeckter Vorteil für Premiumkunden
 - Fehlvorstellung beim Nutzer über Ursache der unterschiedlichen Darstellung



5

Praktisches Vorgehen

5. Praktisches Vorgehen

- Stößt man auf eine negative Bewertung:
 - die unter einem Klarnamen erfolgt,
 - so ist zunächst zu prüfen, ob es sich hierbei tatsächlich um einen Patienten handelt
 - Handelt es sich um einen Patienten, ist ein Vorgehen nur möglich, wenn die Bewertung unwahre Tatsachenbehauptungen oder Schmähungen/Formalbeleidigungen enthält (anwaltliche Prüfung)
 - die anonym erfolgt,
 - so sollte die Bewertung über das Meldeverfahren des Anbieters gemeldet und bestritten werden, dass es sich um einen Patienten handelt
 - In der Regel wird die Bewertung für die Dauer der Prüfung dann offline genommen
 - Bleibt sie online, muss anwaltlich geprüft werden, ob ein Unterlassungsanspruch besteht



6

Fazit

5. Fazit

- Anonymität der Nutzer muss hingenommen werden
- Anspruch gegen Portal auf Mitwirkung an der Sachverhaltsaufklärung, wenn der Rechtsverstoß auf der Grundlage der Behauptung des Betroffenen unschwer bejaht werden kann
- Anspruch auf Löschung der Teile der Bewertung, die unwahre Tatsachenbehauptung enthalten
- Anspruch auf Löschung von Meinungsäußerung faktisch nur, wenn Schmähkritik oder kein Behandlungskontakt stattgefunden hat
- Anspruch auf Löschung des Profils, wenn der Portalbetreiber in der Darstellung seine Rolle als Informationsmittler verlässt



HÄRTING ●●●

Robert Golz, LL.M.

Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht

golz@haerting.de

twitter.com/RobertGolz

sportsandlaw.de

liebling-bosman.podigee.io

HÄRTING Rechtsanwälte | www.haerting.de
Chausseestr. 13, 10115 Berlin | Tel. +49 30 28 30 57 40 | Fax. +49 30 28 30 57 44