



# Ärzteportale müssen Bewertungen prüfen können

Viele Patienten beurteilen ihre Behandlung durch Ärzte und Kliniken online auf Bewertungsportalen. Alles gefallen lassen müssen sich Ärzte aber nicht, wie der **Bundesgerichtshof** klargestellt hat.



Der Bundesgerichtshof (BGH, Az. VI ZR 34/15) hat die Kontrollpflichten der Betreiber von Ärztebewertungsportalen konkretisiert. Diese müssen die Ärzte-Bewertungen strenger prüfen. Geklagt hatte ein Zahnarzt gegen das Portal Jameda. Registrierte Nutzer können dort die Tätigkeit von Ärzten bewerten. Die Beurteilung erfolgt anhand einer sich an Schulnoten orientierenden Skala für fünf vorformulierte Kategorien: Behandlung, Aufklärung, Vertrauensverhältnis, genommene Zeit und Freundlichkeit. In einem Freitextfeld kann man Kommentare hinterlassen. Die Nutzer müssen bei ihrer Bewertung keinen Klarnamen angeben.

Gegenstand der Entscheidung des BGH ist eine Bewertung des Klägers durch einen anonymen Nutzer, der angibt er könne den Kläger nicht empfehlen und dessen Tätigkeit mit einer Gesamtnote von 4,8 bewertete. Der Kläger bestritt, den Nutzer überhaupt behandelt zu haben und verlangte vom Portal, die streitgegenständliche Bewertung nicht zu verbreiten oder verbreiten zu lassen.

Der BGH stellt zunächst fest, dass die beanstandete Bewertung keine eigene Behauptung des beklagten Portals ist. Der Betreiber hafte jedoch auch für die von Nutzern abgegebenen Bewertungen, da er seine zumutbaren Prüfpflichten verletzt habe. Denn laut BGH muss der Betreiber in der Lage sein, eine etwaige Beanstandung des betroffenen Arztes dem Bewertenden zu senden und diesen dazu anhalten, den angeblichen Behandlungskontakt, der Grundlage der Bewertung ist, möglichst genau zu beschreiben und ge-

gebenenfalls Unterlagen vorzulegen, welche den Behandlungskontakt belegen. Die Identität des Nutzers muss der Betreiber aber nicht preisgeben.

Abzuwarten bleibt, ob die Portalbetreiber den hohen Anforderungen überhaupt gerecht werden können. Eine praktische Umsetzung der Prüfpflichten ist derzeit nur schwer vorstellbar. Dies hätte zur Folge, dass dem Arzt, dem es gelingt, sich hinreichend qualifiziert gegen eine Bewertung zu beschweren, ein Anspruch auf Löschung der Bewertung zustehen würde. Der BGH hat die Sache an das Berufungsgericht zurückverwiesen, dessen Entscheidung bleibt nun abzuwarten.

In einem weiteren Urteil (Az. VI ZR 123/16) hat der BGH kürzlich entschieden, dass Portalbetreiber dafür haften, wenn sie nach einer Beschwerde Bewertungen eigenständig ändern, ohne beim Nutzer nachzufragen, und weitere Änderungen aber ablehnen. Sie können dann auf Unterlassung verklagt werden. Offen ist, ob der Betreiber auch für finanzielle Einbußen des Klägers haften muss. Im konkreten Fall hatte sich eine Klinik beim Portalbetreiber beschwert. Dieser strich und ergänzte Teile der Bewertung, ohne mit dem Nutzer zu sprechen. Danach verweigerte er der Klinik weitere Änderungen, weshalb die Klinik den Betreiber auf Unterlassung verklagte.

*Sven Rothfuß,  
Dr. Halbe Rechtsanwältin*