

Informationen für Ärzte 4/2016

Betreiber eines Ärztebewertungsportals hat erhöhte Prüfpflichten

BGH , Urteil vom 01.03.2016 - VI ZR 34/15

Der Bundesgerichtshof hat im Fall "Jameda" die Prüfpflichten von Betreibern eines Ärztebewertungsportals konkretisiert: Danach müssen sie bei Beschwerden über anonyme Bewertungen vom Bewertenden genaue Informationen und Belege über einen behaupteten Behandlungskontakt anfordern und soweit zulässig dem betroffenen Arzt übermitteln. Der BGH hat die Sache sodann zur weiteren Aufklärung an das Berufungsgericht zurückverwiesen (Urteil vom 01.03.2016, Az.: VI ZR 34/15).

Die Beklagte betreibt das Ärztebewertungsportal "Jameda". Registrierte Nutzer können dort die Tätigkeit von Ärzten benoten, ohne ihren Klarnamen angeben zu müssen. Dabei setzt sich die Gesamtbewertung aus Teilnoten für fünf vorformulierte Kategorien (Behandlung, Aufklärung, Vertrauensverhältnis, genommene Zeit und Freundlichkeit) zusammen. Außerdem können in einem Freitextfeld Kommentare abgegeben werden.

Der Kläger ist Zahnarzt. Ein anonymes Nutzer des Portals schrieb in seiner Bewertung, er könne den Kläger nicht empfehlen. In den Kategorien Behandlung, Aufklärung, Vertrauensverhältnis vergab er jeweils die Note "6". Als Gesamtnote ergab sich 4,8. Der Kläger bestritt, dass er den Bewertenden behandelt hat. Er forderte die Beklagte vorprozessual auf, die Bewertung zu entfernen. Diese sandte die Beanstandung dem Nutzer zu. Die Antwort des Nutzers leitete sie unter Hinweis auf datenschutzrechtliche Bedenken nicht an den Kläger weiter. Die Bewertung beließ sie im Portal. Der anschließend erhobenen Unterlassungsklage des Klägers gab das Landgericht statt. Das Oberlandesgericht wies sie auf die Berufung der Beklagten ab. Dagegen legte der Kläger Revision ein.

Der BGH hat die Entscheidung des OLG aufgehoben und den Rechtsstreit an das Berufungsgericht zurückverwiesen. Zu den Haftungsvoraussetzungen der Portalbetreiberin führt er aus, dass die beanstandete Bewertung keine eigene "Behauptung" der Beklagten sei, weil diese sie sich inhaltlich nicht zu eigen gemacht habe. Die Beklagte hafte für die vom Nutzer ihres Portals abgegebene Bewertung deshalb nur dann, wenn sie zumutbare Prüfungspflichten verletzt habe. Deren Umfang richte sich nach den Umständen des Einzelfalles. Maßgebliche Bedeutung komme dabei dem Gewicht der beanstandeten Rechtsverletzung, den Erkenntnismöglichkeiten des Providers sowie der Funktion des vom Provider betriebenen Dienstes zu. Hierbei dürfe einem Diensteanbieter keine Prüfungspflicht auferlegt werden, die sein Geschäftsmodell wirtschaftlich gefährde oder seine Tätigkeit unverhältnismäßig erschwere.

Laut BGH hat die Beklagte nach den Feststellungen des Berufungsgerichts ihr obliegende Prüfpflichten verletzt. Der Betrieb eines Bewertungsportals trage im Vergleich zu anderen Portalen von vornherein ein gesteigertes Risiko von Persönlichkeitsrechtsverletzungen in sich. Diese Gefahr werde durch die Möglichkeit verstärkt, Bewertungen anonym oder pseudonym abzugeben. Zudem erschwerten es derart verdeckt abgegebene Bewertungen dem betroffenen Arzt, gegen den Bewertenden direkt vorzugehen.

Vor diesem Hintergrund hätte die beklagte Portalbetreiberin die Beanstandung des betroffenen Arztes dem Bewertenden übersenden und ihn dazu anhalten müssen, ihr den angeblichen Behandlungskontakt möglichst genau zu beschreiben. Darüber hinaus hätte sie den Bewertenden auffordern müssen, ihr den Behandlungskontakt belegende Unterlagen wie etwa Bonushefte, Rezepte oder sonstige Indizien möglichst umfassend vorzulegen. Diejenigen Informationen und Unterlagen, zu deren Weiterleitung sie ohne Verstoß gegen § 12 Abs. 1 TMG in der Lage gewesen wäre, hätte sie an den Kläger weiterleiten müssen. Im weiteren Verfahren können die Parteien nun zu von der Beklagten eventuell ergriffenen weiteren Prüfungsmaßnahmen ergänzend vortragen.