

Raus aus der Anonymität?

Problempatient Jameda: Prima Plattform oder Ärztepranger? - Teil 2: Kann man sich gegen anonyme Bewertungen im Portal zur Wehr setzen?

Jameda und die Bewertungen. Ein Thema, das Ärzte, Psychotherapeuten und die Gerichte bereits seit Jahren beschäftigt. Im ersten Teil unseres Jameda-Beitrags ging es um die fehlende Neutralität des Unternehmens und die Benachteiligung von Ärzten, die nichts für ihr Profil zahlen. Im zweiten Teil sollen nun die Standardfragen bezüglich der Bewertungspraxis beantwortet werden.

Sind anonyme Bewertungen erlaubt?

Ja. Jameda muss die anonyme Nutzung ermöglichen (§ 13 Abs. 6 TMG) und darf die über den Bewerter gespeicherten Daten nicht herausgeben (BGH, Urteil v. 1.7.2014, Az. VI ZR 345/13). Im Streitfall obliegt jedoch Jameda die Beweispflicht, dass die Bewertung wahr ist (LG München I, Urteil v. 3.3.2017, Az. 25 O 1870/15).

Darf der Arzt Bewertungen (öffentlich) kommentieren?

Nein. Die ärztliche Schweigepflicht (§ 203 Abs. 1 Nr. 1 StGB) umfasst bereits den Umstand, dass der oder die Betroffene überhaupt bei dem Arzt in Behandlung war oder ist. Darüber hinaus sind u.a. Namen, Krankendaten und sämtliche Gedanken, Meinungen und Informationen, die der Patient dem Arzt anvertraut hat, streng vertraulich.

Wann muss eine Bewertung durch Jameda gelöscht werden?

In folgenden Fällen:

- Die Bewertung ist unzutreffend, unsachlich oder enthält Schmähkritik.
- Der Arzt kennt den angeblichen Patienten überhaupt nicht.
- Es gab keinen Behandlungskontakt, sondern nur Vorgespräche.
- Der bewertete Arzt war nicht der behandelnde Arzt.
- Der Arztbesuch liegt schon lange zurück.
- Es handelt sich um eine Mehrfachbewertung.
- Es werden weitere Namen genannt (z.B. von Mitarbeitern der Praxis).
- Es werden die Behandlungskosten kritisiert.
- Der Arzt kann sich aufgrund der ärztlichen Schweigepflicht nicht hinreichend verteidigen.
- Die Bewertung stammt von einem Mitbewerber und soll Ihnen Schaden zufügen.
- Es werden angebliche, objektive Behandlungsfehler behauptet. („Jameda-Pranger“).

Ab wann haftet Jameda für negative Bewertungen?

Ab Kenntnis der rechtswidrigen Bewertung. Jameda muss zunächst ausführlich und sorgfältig auf den Rechtsverstoß aufmerksam gemacht werden. Die behauptete Rechtsverletzung muss für Jameda offensichtlich erkennbar sein.

Im Zuge der sich häufenden Verfahren kann man davon ausgehen, dass Jameda mittlerweile Kenntnis über die o.g. einschlägigen Kriterien rechtswidriger Bewertungen hat. Dieser Eindruck verfestigt sich nach einem Blick auf die Website. Dort gibt das Unternehmen an, die Bewertungen im Rahmen der Qualitätssicherung bereits vor Veröffentlichung eingehend zu prüfen (50 Kriterien!). Als zu befolgende Vorgaben für Bewertungen werden mehrere Punkte der o.g. Liste genannt, u.a. muss für eine Notenvergabe auch ein Behandlungskontakt stattgefunden haben. Wenn nicht (z.B. nur Telefonat zwecks Terminvergabe), erfolge aber zumindest eine Veröffentlichung des Bewertungstextes, ohne Bezugnahme auf den Arzt.

Letzteres sah das LG Meiningen (Urteil v. 15.05.2019, Az. (117) 2 O 274/19) zuletzt etwas anders: Ohne Arztkontakt soll nicht nur keine Benotung, sondern keine Bewertung erfolgen.



Weitere Vorgaben laut Jameda-Website:

- der bewertete Arzt muss der Behandelnde gewesen sein (nicht etwa ein Kollege der Praxisgemeinschaft),
- keine Nennung von Namen Dritter,
- keine Beleidigungen,
- keine Bewertung bei lange zurückliegendem Arztbesuch (mehr als 4 Jahre).

Kann man auch nur die Note der Jameda-Bewertung löschen lassen?

Nein, es sei denn... Wenn der Erläuterungstext falsche Tatsachenbehauptungen enthält, sind auch sämtliche darauf beruhenden Meinungsäußerungen (Noten) zu entfernen (vgl. OLG München, Beschluss v. 17.10.2014, Az.18 W 1933/14).

Wie geht man erfolgreich gegen eine Jameda-Bewertung vor?

Der Arzt könnte neben Jameda zugleich auch den bewertenden Patienten auf Unterlassung in Anspruch nehmen. Es ist jedoch meist besser, das Vorgehen zunächst auf den Plattformbetreiber auszurichten und erst dann – sofern notwendig – den Patienten selbst in Anspruch zu nehmen. Während Jameda „nur“ wirtschaftliche Interessen verfolgt und einen verhältnismäßig aussichtslosen Rechtsstreit oft lieber vermeiden möchte, kommen bei einzelnen Patienten Emotionen hinzu, die zu irrationalen Entscheidungen verleiten können. Negative Bewertungen werden dann womöglich aus Trotz nicht nur nicht gelöscht, sondern sogar an weiteren Stellen im Internet veröffentlicht.

Somit empfiehlt sich folgendes Vorgehen:

1. Inkenntnissetzung, ggf. Abmahnung und Unterlassungsverfügung oder -klage gegenüber Jameda

2. Abmahnung und Unterlassungsverfügung oder -klage gegenüber Patient
3. Prüfung einer vorsichtigen Kommentierung.

Muss Jameda auch die Anwaltskosten übernehmen?

Das kommt darauf an... Grundsätzlich haftet der Täter (der bewertende Patient). Jameda haftet erst ab Kenntnis auf Unterlassung, Schadensersatz und damit auch auf die Erstattung der angefallenen Anwaltskosten. Weigert sich Jameda, einen klaren Rechtsverstoß zu beseitigen, muss das Unternehmen auch den Anwalt des Arztes bezahlen. Gleiches gilt, wenn Jameda den Bewertungstext ohne Rücksprache mit dem Arzt eigenmächtig verändert. In diesem Fall macht sich Jameda den Text zu eigen und haftet ab diesem Zeitpunkt als unmittelbarer Störer (BGH, Urteil v. 4.4.2017, Az. VI ZR 123/16).

Ich möchte meine Bewertung löschen lassen. Muss ich einen Anwalt einschalten?

Als Reaktion auf unzutreffende Bewertungen können Sie einen Anwalt beauftragen, der Ihre Interessen mit Nachdruck vertritt. Das Geld wird vom Gegner erstattet, sofern die Rechtsverfolgung erfolgreich ist. Über die Erfolgsaussichten des jeweiligen Vorgehens wird Ihr Anwalt Sie vorab informieren.

Die Mandatierung eines erfahrenen Rechtsanwalts hat den Vorteil, dass sich ein neutraler Dritter den Sachverhalt anschauen und ihn objektiv und professionell beurteilen kann. Als unmittelbar Betroffener und juristischer Laie kann ein Arzt meist nicht sicher einschätzen, ob Bestandteile einer Jameda-Bewertung zulässige Meinungsäußerungen oder unzulässige Tatsachenbehauptungen sind.

Zahlt die Rechtsschutzversicherung?

In der Regel: Ja. Sollten Sie eine gewerbliche Rechtsschutzversicherung haben, übernimmt diese unserer Erfahrung nach die Anwalts- und Gerichtskosten. Erkundigen Sie sich.

Fazit:

Im Thema „Jameda“ ist Bewegung und als gelisteter Arzt oder Psychotherapeut sollte man die Wirkung des Eintrags nicht unterschätzen. Wichtig ist, dass Ihr Praxispersonal für das Thema sensibilisiert ist, die Bewertungen der eigenen Praxis regelmäßig aufruft und Ihnen Unstimmigkeiten mitteilt. Das ist jedenfalls besser, als ganz unvermittelt von einem irritierten Patienten in der Sprechstunde mit der schlechten Bewertung Dritter konfrontiert zu werden. Doch selbst wenn keine Negativkommentare vorhanden sind, sollte man als Arzt mit „Patientenblick“ auf die Darstellungsweise des eigenen Profils schauen und sich selbst ein Bild machen.

Rechtsanwalt Arno Lampmann,
Kanzlei Lampmann, Haberkamm, Rosenbaum
Rechtsanwälte