



Deutscher Anwaltverein

Arbeitsgemeinschaft
Medizinrecht

18. Herbsttagung

vom 26. bis 27. Oktober 2018 in Salzburg

**Dürfen die das...??
Rechtsprechungsvorgaben und Erfahrungen zum
Umgang mit Arztbewertungen
im Internet (Anmerkung zur Jameda-Entscheidung
des BGH)**

Rechtsanwalt Tim Hesse
Dortmund



FREHSE
MACK
VOGELSANG
KANZLEI AM
ÄRZTEHAUS

Dürfen die das...??

Rechtsprechungsvorgaben und Erfahrungen zum Umgang mit Arztbewertungen im Internet

- inkl. Anmerkung zu BGH VI ZR 30/17 – Urt. v. 20.2.2018 („Jameda III“) -

Arbeitsgemeinschaft Medizinrecht – Jubiläumstagung Salzburg
Freitag, 26. Oktober 2018

Tim Hesse
Rechtsanwalt
www.kanzlei-am-aerztehaus.de



DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft
Medizinrecht

1
Münster | Köln | Dortmund



FREHSE
MACK
VOGELSANG
KANZLEI AM
ÄRZTEHAUS

Arztsuch- und Bewertungsportale im Internet

Übersicht

- jameda.de
- sanego.de
- DocInsider.de
- aerzte.de
- med.de
- medfuehrer.de
- topmedic.de
- die-arztempfehlung.com
- die-endverbraucher.de
- golocal.de („Gelbe Seiten“)
- cylex.de
- Facebook
- google.de
- arzt-auskunft.de (Stiftung Gesundheit, Deutsche BKK)
- weisse-liste.de (gGmbH – AOK, Barmer GEK, TK, Bertelsmann Stiftung)
(wohl das „fairste“ Portal: keine Freitexte, werbefrei, transparent – auch bzgl. Finanzierung, Nutzerregistrierung, Mindestwert an Beurteilungen erforderlich)

2
Münster | Köln | Dortmund

Arztsuch- und Bewertungsportale

...in Zahlen



Jameda (eigene Angaben)

- 6 Mio. Besucher monatlich (Marktführer)
- 275.000 gelistete Ärzte
- Bewertungseinträge

2012	2015	2017	2018
130.000	1 Mio.	1,5 Mio.	2 Mio.

Sanego

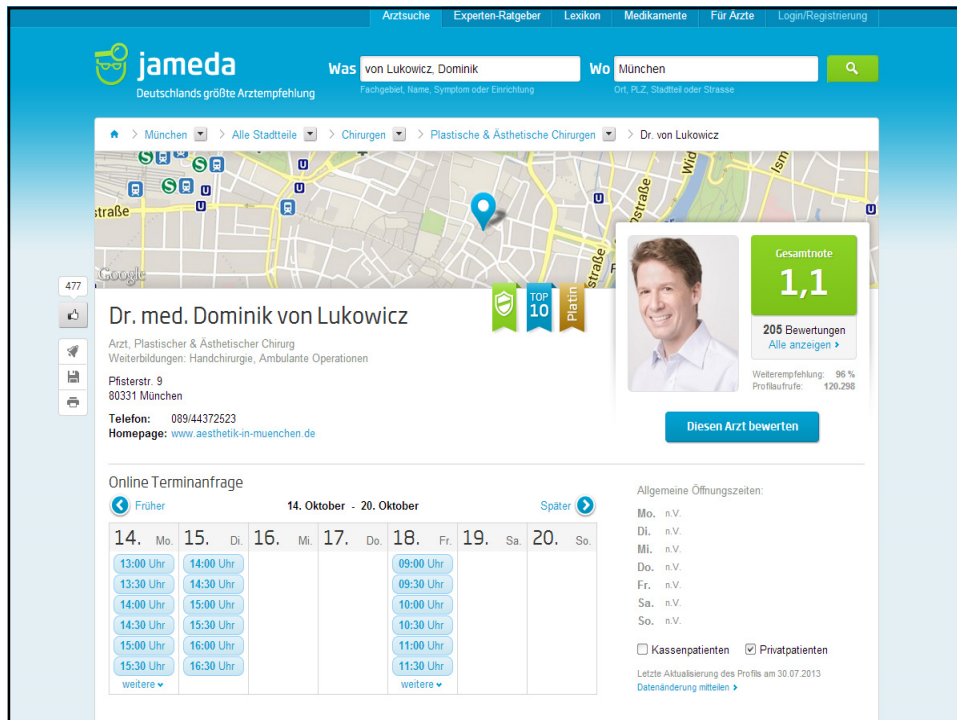
| 4,4 Mio.

| 436.000

Studienergebnisse (2013)

- Rund 90 Prozent der Deutschen ab 14 Jahren nutzen das Internet
- Internet wichtigste Recherchequelle zu Gesundheitsinformationen und zur Arztsuche
- Etwa jeder dritte Deutsche sucht Ärzte über das Internet
- 65 % der Nutzer des Bewertungsportals Jameda haben sich aufgrund einer Bewertung bereits *für*, 52 % *gegen* den Besuch eines bestimmten Arztes entschieden

3
Münster | Köln | Dortmund



jameda
Deutschlands größte Arztempfehlung

Was Wo

Arzt, Plastischer & Ästhetischer Chirurg
Weiterbildungen: Handchirurgie, Ambulante Operationen

Pfisterstr. 9
80331 München
Telefon: 089/44372523
Homepage: www.aesthetik-in-muenchen.de

Gesamtnote 1,1
205 Bewertungen
Alle anzeigen

Weiterempfehlung: 96 %
Profilaufrufe: 120.298

[Diesen Arzt bewerten](#)

Online Terminanfrage

14. Oktober - 20. Oktober

14. Mo.	15. Di.	16. Mi.	17. Do.	18. Fr.	19. Sa.	20. So.
13:00 Uhr 13:30 Uhr 14:00 Uhr 14:30 Uhr 15:00 Uhr 15:30 Uhr	14:00 Uhr 14:30 Uhr 15:00 Uhr 15:30 Uhr 16:00 Uhr 16:30 Uhr			09:00 Uhr 09:30 Uhr 10:00 Uhr 10:30 Uhr 11:00 Uhr 11:30 Uhr		

weitere ▼

Allgemeine Öffnungszeiten:

Mo. n.V.
Di. n.V.
Mi. n.V.
Do. n.V.
Fr. n.V.
Sa. n.V.
So. n.V.

☐ Kassenpatienten ☒ Privatpatienten

Letzte Aktualisierung des Profils am 30.07.2013
[Datenänderung mitteilen](#)

Beispiel: jameda.de

http://www.jameda.de/muenchen/aerzte/plastische-u-aesthetische-chirurgen/dr-dominik-v... Dr. Dominik von Lukowicz

Bewertungen im Überblick

Bewertungskriterien	Bemerkenswert	Notenverteilung
Behandlung	1,1	Note 1: (224)
Aufklärung	1,2	Note 2: (7)
Vertrauensverhältnis	1,1	Note 3: (0)
Genommene Zeit	1,1	Note 4: (1)
Freundlichkeit	1,0	Note 5: (0)
		Note 6: (0)

[Alle \(232\) anzeigen >](#)



1,1 232 Bewertungen
[Alle anzeigen >](#)
[Diesen Arzt bewerten](#)

hat eine sehr beruhigende Art. Er nimmt sich sehr viel Zeit und informiert sehr, sehr ausführlich. Auch die Betreuung der Assistentin ... [Mehr >](#)

Weitere Informationen über mich

Herzlich willkommen

Liebe Patientin, lieber Patient, wir freuen uns, Sie auf unserer jameda-Website begrüßen zu dürfen. Auf den folgenden Seiten können Sie sich einen Überblick über unser Leistungsspektrum verschaffen. Bei Fragen stehen Ihnen mein Team und ich gerne zur Verfügung, wir freuen uns schon auf Ihren Anruf oder Besuch! Ihr Dr. Dominik von Lukowicz. Sprechzeiten: Wir nehmen uns bei einem ausführlichen Beratungsgespräch viel Zeit und gehen ...

[Mehr über mich >](#)

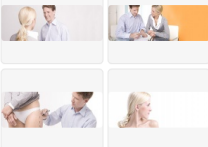
Meine Behandlungsschwerpunkte

Sie suchen den medizinischen Experten mit kompetenter Beratung, individueller Betreuung, persönlichem Einfühlungsvermögen und langer Erfahrung als plastisch-ästhetischer Chirurg? Ich stehe Ihnen gerne mit einem breiten Spektrum plastisch-ästhetischer Maßnahmen zur Verfügung.

1. Intimchirurgie
2. Gesicht
3. Körper, Brust und Lipödem

[Mehr über meine Schwerpunkte >](#)

Meine Praxisbilder



Meine Artikel

Zum Thema "Ästhetik" am 05.03.2013
Die neue Fett-Weg-Spritze
 10 Kommentare

Beispiel: jameda.de

http://www.jameda.de/muenchen/aerzte/plastische-u-aesthetische-chirurgen/dr-dominik-v... Dr. Dominik von Lukowicz

[Mehr über meine Schwerpunkte >](#)

Mein weiteres Leistungsspektrum

Neben meinem Spektrum an plastisch-ästhetischen Maßnahmen bin ich auch Ihr Ansprechpartner und ärztlicher Begleiter bei einer Vielzahl funktioneller Rekonstruktionen. Dabei steht bei medizinisch notwendigen Operationen selbstverständlich das therapeutische Ziel und Ihre schnelle Genesung an erster Stelle. Die optimale Platzierung der Narben, die Anwendung schonender und ausgereifter Techniken sowie eine gewissenhafte Nachbehandlung sind Faktoren, denen ich ...

1. Schweißdrüsenbehandlung
2. Narbenkorrektur
3. Tumorentfernung
4. Brustrekonstruktion

[Mehr über mein Leistungsspektrum >](#)

Sonstige Informationen über mich

Ein Blick auf meine fachärztliche Qualifikation: Da ich aus einer Arztfamilie stamme, stand mein Berufswunsch schon sehr früh fest. Während meines Studiums kristallisierte sich dann schnell eine Vorliebe für die Plastische und Ästhetische Chirurgie heraus. Das feine Arbeiten, Gestalten und Formen in diesem Medizinbereich fasziniert mich. Um eine umfassende Facharztausbildung zu erwerben, arbeitete ich als Arzt im Praktikum und Assistenzarzt in mehreren ...

[Mehr über mich >](#)

Warum zu mir?

Ihr erfahrener Facharzt für eine Vielzahl plastisch-ästhetischer Eingriffe. Sie suchen den medizinischen Experten mit kompetenter Beratung, individueller Betreuung, persönlichem Einfühlungsvermögen und langer Erfahrung als plastisch-ästhetischer Chirurg?

[Mehr über meine speziellen Merkmale >](#)



1,1 232 Bewertungen
[Alle anzeigen >](#)
[Diesen Arzt bewerten](#)

Zum Thema "Ästhetik" am 26.09.2012
Krankheitsbild Lipödem und Behandlung des Lipödems
 7 Kommentare

Zum Thema "Ästhetik" am 27.07.2012
Schamlippenverkleinerung muss kein Tabu-Thema sein!
 8 Kommentare

Zum Thema "Ästhetik" am 29.11.2011
Schamlippenverkleinerung: ein Spezialgebiet
 2 Kommentare

[Alle Artikel anzeigen \(6\) >](#)

Beispiel: jameda.de

Warum zu mir?
Ihr erfahrener Facharzt für eine Vielzahl plastisch-ästhetischer Eingriffe. Sie suchen den medizinischen Experten mit kompetenter Beratung, individueller Betreuung, persönlichem Einfühlungsvermögen und langer Erfahrung als plastisch-ästhetischer Chirurg?
[Mehr über meine speziellen Merkmale >](#)

Das sagen Patienten über Dr. von Lukowicz

[Diesen Arzt bewerten](#) [An alle Patienten \(127\) anonym eine Frage stellen](#)

Alle Bewertungen (232)

Bewertung vom 04.03.2014
Note: 1,0
„Einfach top“
Hr. Dr. Lukowicz ist immer freundlich und hat eine sehr beruhigende Art. Er Nimmt sich sehr viel Zeit und informiert sehr, sehr ausführlich. Auch die Betreuung der Assistentin war immer top und sehr... [Mehr >](#)

Bewertung vom 24.02.2014
Note: 1,2
„Guter Eindruck, beruhigendes Umfeld“
Ich bin sehr zufrieden mit der Behandlung und würde immer wieder kommen. Meine Tochter schicke ich auch... [Mehr >](#)

Bewertung vom 16.02.2014, Privatpatient
Note: 1,0
„Endlich wieder Größe 38!!! Der Sommer kann kommen...“
In Dr. D. von Lukowicz fand ich das Vertrauen eine Fettabsaugung durchführen zu

Folgende Kollegen sind im Netzwerk von Dr. von Lukowicz

- Dr. Barbara Veldung**
Ärztin, Plastische & Ästhetische Chirurgen
1,0 32 Bewertungen
96 % Weiterempfehlung
- Dr. Ralf Rothört**
Arzt, Neurochirurg
1,1 59 Bewertungen
87 % Weiterempfehlung
- Dr. Franz-Xaver Breu**
Arzt, Allgemeinmediziner
1,0 2 Bewertungen
100 % Weiterempfehlung

[Alle Kollegen im Netzwerk >](#)

7

Arztbewertungsportale im Internet

Beispiele negativer Wahrnehmung



Äußerungen betroffener Ärzte zu Negativ-Bewertungen:

„Ein negativer jameda-Eintrag macht mich fertig, ich schlafe danach schlecht.“

„Persönliche Kränkung, Ärgernis, Zeitverschwendung ohne Ende.“

„Welche Prüfungen nimmt man dort eigentlich vor?“

„135 € im Monat will ich nicht zahlen, damit sie mich ‚schützen‘.“

„Ich habe keine Lust, seit Jahren zu mir kommenden Patienten ein iPad unter die Nase zu halten oder ihnen eine Karte mitzugeben. Ich finde das peinlich.“

„Aufgrund der Schweigepflicht ist es nicht ratsam, öffentlich zu kommentieren.“

„Muss ich mit Jameda Leben???“

Arztbewertungsportale im Internet

Rechtsprechung



Bundesgerichtshof, Urteil vom 23.9.2014, Az. VI ZR 358/13

Kein Anspruch auf Unterlassung der Veröffentlichung aller einen Arzt betreffenden Daten und die vollständige Löschung seines Profils auf einem Bewertungsportal.

Fall: Arzt wurde im Internet mit seinem akademischen Grad, seinem Namen, seiner Fachrichtung und der Anschrift seiner Praxis verzeichnet und bewertet.

BGH:

- Recht der Portalbetreiberin auf Kommunikationsfreiheit überwiegt das Recht des klagenden Arztes auf informationelle Selbstbestimmung
- Erhebliches öffentliches Interesse an Informationen über Leistungen des Arztes
- Ärzte müssen sich auf die Beobachtung durch eine breitere Öffentlichkeit sowie auf Kritik einstellen
- Möglichkeit zur anonymen Nutzung ist dem Internet immanent (und daher in Ordnung)

Arztbewertungsportale im Internet

Rechtsprechung



Bundesgerichtshof, Urteil vom 1.7.2014, Az. VI ZR 345/13

Kein Anspruch auf Übermittlung der personenbezogenen Daten eines Bewertenden ohne dessen Einwilligung (selbst im Falle einer Persönlichkeitsrechtsverletzung).

Fall: Arzt klagte gegen Internetbewertung und erreichte die Löschung des Bewertungstextes. Er verlangte zudem die Offenlegung der Identität des anonymen Bewerbers durch den Portalbetreiber.

BGH:

- Die Übermittlung personenbezogener Nutzerdaten an Dritte durch die Bewertungsportalbetreiberin ist ohne (im Verfahren nicht vorliegende) Einwilligung des betroffenen Nutzers nur zulässig, soweit eine Rechtsvorschrift dies nicht ausdrücklich erlaubt. Eine solche Norm hat der Gesetzgeber aber bisher – bewusst – nicht geschaffen.

Arztbewertungsportale im Internet

Rechtsprechung



OLG München, Beschluss vom 17.10.2014, Az. 18 W 1933/14

Benotungen, die auf unwahren Tatsachen beruhen, sind aus dem Portal zu löschen.

Fall: Patient veröffentlichte Internetbewertung mit Text („kein guter Arzt“, „hat sich beim Hörtest mit seiner Sprechstundenhilfe unterhalten“ etc.) und schlechter Benotung (Note 6 für Behandlung, Vertrauensverhältnis und Betreuung; Note 5 für Aufklärung und genommene Zeit). Arzt ging im einstweiligen Rechtsschutz dagegen vor und erreichte, dass sich der Portalbetreiber zur Löschung des Bewertungstextes verpflichtete. Er verlangte zudem die Entfernung der Noten.

OLG:

- Die Tatsachenbehauptungen des Patienten waren unwahr. Die vergebenen Noten beruhten darauf, spiegelten den Text wider und wiederholten ihn. Daher mussten auch sie entfernt werden, obwohl es sich um Meinungsäußerungen handelte.

Arztbewertungsportale im Internet

Rechtsprechung



Bundesgerichtshof, Urteil vom 20.2.2018, Az. VI ZR 30/17

Die Erhebung, Speicherung und Übermittlung personenbezogener Daten im Rahmen eines Arztsuche- und Bewertungsportals ist zulässig, wenn die Datenverarbeitung im Rahmen eines Umstrittenen Geschäftsmodells der eingblendeten Konkurrenz erfolgt.

Fall: Ärztin

Facit

Inhalt

Nähe

Ärztin

BGH:

- Kein „Verstoß“ gegen die Neutralität
- Bevorzugung der klagenden Ärztin
- Recht der klagenden Ärztin auf informationelle Selbstbestimmung überwiegt hier das Recht der Jameda GmbH und der Portalnutzer auf Kommunikationsfreiheit

Arztbewertungsportale im Internet

Grundregeln der Intervention



BGH, Urteil vom 23.06.2009, Az. VI ZR 196/08

Grundsatzurteil („spickmich.de“): Bewertungsforen sind zulässig.

(Abwägung: Recht an eigenen Daten, Persönlichkeitsrecht vs. Meinungsfreiheit).

- Portalbetreiber **nicht** verpflichtet, Beiträge vor Veröffentlichung auf Rechtsverletzungen zu überprüfen. Aber Pflicht für ihn tätig zu werden, wenn ein Hinweis so konkret ist, dass ein Rechtsverstoß ohne eingehende Prüfung unschwer anzunehmen ist.
- Dem Eintragsverfasser (Patienten) ist eine Beanstandung dann zur Stellungnahme zu übersenden. Erklärt er sich nicht, ist sein Beitrag ohne Weiteres zu löschen.
- Erklärt sich der Verfasser, muss der Arzt die Persönlichkeitsrechtsverletzung beweisen. Äußert sich der Arzt dann nicht mehr, ist keine Löschung veranlasst.

Ergibt sich aber aus seiner Stellungnahme und/oder durch von ihm vorgelegte Belege eine Rechtsverletzung, muss Eintragslöschung erfolgen.

13

Münster | Köln | Dortmund

Arztbewertungsportale im Internet

Rechtsprechung



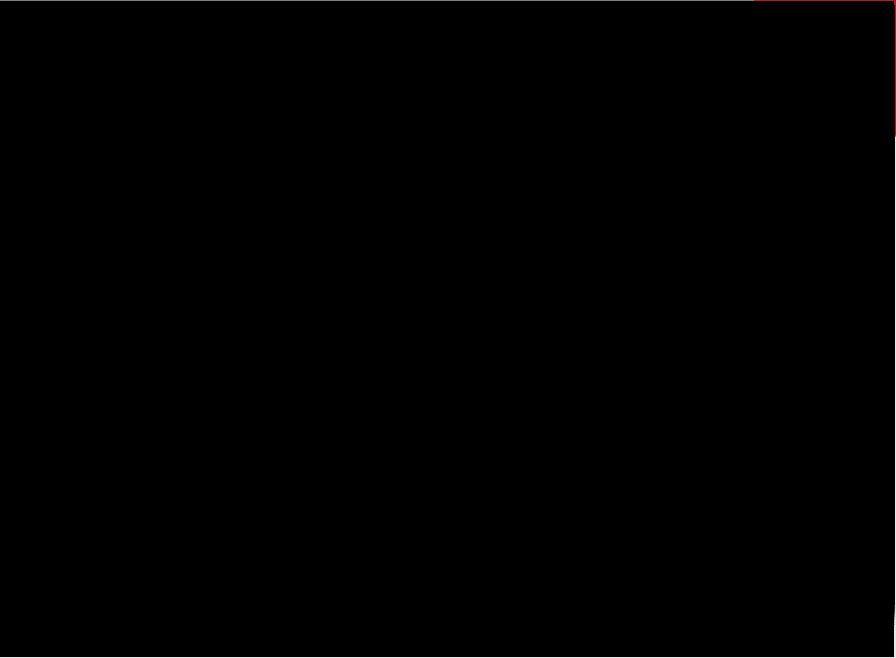
BGH, Urteil vom 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15

Bestätigung und Konkretisierung der geschilderten Grundsätze (hier für Arztbewertungen)

- Erfolgt ein konkreter ärztlicher Hinweis auf eine Persönlichkeitsrechtsverletzung, hat der Portalbetreiber den Bewertenden aufzufordern, den angeblichen Behandlungskontakt möglichst genau zu beschreiben und den Kontakt belegende Unterlagen (Rechnungen, Bonusheft, Rezept o.Ä.) möglichst umfassend – und zur Wahrung der Anonymität ggf. teilweise geschwärzt – zu übermitteln.

14

Münster | Köln | Dortmund

[illegible]

Arztbewertungsportale im Internet

Rechtsprechung



BGH, Urteil vom 01.03.2016, Az. VI ZR 34/15

Bestätigung und Konkretisierung der geschilderten Grundsätze (hier für Arztbewertungen)

- Erfolgt ein konkreter ärztlicher Hinweis auf eine Persönlichkeitsrechtsverletzung, hat der Portalbetreiber den Bewertenden aufzufordern, den angeblichen Behandlungskontakt möglichst genau zu beschreiben und den Kontakt belegende Unterlagen (Rechnungen, Bonusheft, Rezept o.Ä.) möglichst umfassend – und zur Wahrung der Anonymität ggf. teilweise geschwärzt – zu übermitteln.
- Darlegungs-/Beweisbelastet für das Fehlen eines Behandlungskontakts ist der Kläger.
 - Die Portalbetreiberin trifft hinsichtlich des tatsächlichen Kontakts immerhin eine sekundäre Darlegungslast, wenn dem Kläger (Bewerteten) insoweit eine nähere Darlegung nicht möglich ist und er auch keine Möglichkeit zur weiteren Aufklärung hat.
 - Kommt die Portalbetreiberin dieser Obliegenheit nicht nach, gilt die Behauptung des Bewerteten, der von ihm angegriffenen Bewertung liege kein Behandlungskontakt zugrunde, nach § 138 Abs. 3 ZPO als zugestanden.

17

Münster | Köln | Dortmund

Spezialfall Google

Rechtsprechung



- Verantwortliche Betreiberin der Suchmaschine Google ist das Unternehmen Google Inc. mit Sitz in Mountain View, Kalifornien, USA

Vgl. z.B. LG Hamburg, 27.01.2017 – 324 O 342/16, OLG Köln, 19.10.2017 - 15 U 33/17

(Google Deutschland nicht passiv legitimiert)

Klagezustellung an Google Inc.? Übersetzung der Klage? Zwangsvollstreckung i.d. USA?

- Lösung:

Internationale Zuständigkeit dt. Gerichte in entsprechender Anwendung des § 32 ZPO.

Objektiver Inlandsbezug der geltend gemachten Interessenkollision durch (mögliche) Kenntnisnahme der Suchergebnisse in Deutschland gegeben.

Deutsches Recht anwendbar.

Denn nach Art. 40 Absatz 1 S. 2 und 3 EGBGB kann der Verletzte verlangen, dass das Recht des Staates angewandt wird, in dem der Verletzungserfolg eingetreten ist.

Vgl. z.B. OLG Karlsruhe, 14.12.2016 – Az. 6 U 2/15

18

Münster | Köln | Dortmund

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.



Zur Vertiefung empfohlen:

- Scharfes Schwert oder zahnlöser Tiger?
Vorgehen gegen Jameda, Google & Co. nach dem Löschungs-Urteil des BGH
(Kuhn, Hesse, in: GesundheitsRecht – GesR, Heft 8 2018)
- Das BGH-Urteil „Jameda III“: Was bringt es Neues?
(Hesse, in: Gesundheit und Pflege – GuP, Heft 4 2018)
- „Teilerfolg für Zahnarzt: Internetportal muss Arztbewertung ‚Nicht zu empfehlen‘ löschen“
(Hesse, in: Zahnarztpraxis professionell, Heft 11 2017)

Tim Hesse

Rechtsanwalt
Lehrbeauftragter Hochschule Osnabrück / FH Südwestfalen
Zertifizierter Datenschutzbeauftragter (TÜV)
t.hesse@kanzlei-am-aerztehaus.de
www.kanzlei-am-aerztehaus.de

KANZLEI AM ÄRZTEHAUS

Konrad-Adenauer-Allee 10
Labor Phoenix
44263 Dortmund
Tel.: (0231) 222 44 100
Fax: (0231) 222 44 111