

Bewertung eines Arztes auf einem Internet- Bewertungsportal ist zulässig

Landgericht München I

Urteil vom 15. Januar 2014

Az.: 25 O 16238/13

In dem Rechtsstreit ...

wegen Unterlassung

erlässt das Landgericht München I- 25. Zivilkammer – durch ...
auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 15.01.2014 folgendes
Endurteil:

Die Klage wird abgewiesen.

Der Kläger hat die Kosten des Rechtsstreits zu tragen.

Das Urteil ist gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 110 % des
jeweils zu vollstreckenden Betrags vorläufig vollstreckbar.

Der Streitwert wird auf 15.000,00 € festgesetzt.

Tatbestand

Der Kläger begehrt von der Beklagten die Löschung einer
Notenbewertung über den Kläger vom 18.01.2013 aus dem
Onlineportal www.jameda.de.

Der Kläger ist selbstständiger Facharzt für Orthopädie und
Inhaber einer Gemeinschaftspraxis für Sportmedizin,
Chirotherapie, Akupunktur und physikalische Therapie in
Bergisch Gladbach. Darüber hinaus leitet er ein Zentrum für
Sporttraumatologie und orthopädische Operationen sowie ein

sportmedizinisches Untersuchungszentrum des Landessportbundes.

Die Beklagte betreibt unter der URL www.jameda.de ein freizugängliches Internetportal, auf dem Nutzer Bewertungen in Form von Noten und Texten über Ärzte veröffentlichen können. In den Nutzungsrichtlinien der Beklagten (Anlage K 2) ist insoweit festgelegt unter der Überschrift:

“Ihre Bewertung kann nicht veröffentlicht werden wenn einer der folgenden Punkte zutrifft:

Bewertung ohne Behandlung:

Nur Patienten, die in Behandlung bei einem Arzt waren, können einen Arzt vollständig bewerten. Weil aber auch Erfahrungen rund um die Terminvergabe für andere Patienten interessant sein können, wird in solchen Fällen nur die Textbewertung veröffentlicht. Die Notenbewertung wird nicht veröffentlicht.

...”

Am 18.01.2013 wurde auf dem Portal der Beklagten eine Bewertung über den Kläger eingestellt. Unter dem Profil des Klägers mit Namen und Praxisanschrift erfolgte zunächst eine Textbewertung und eine Notenbewertung. Mit der Notenbewertung können einzelne Kriterien nach dem Schulnotensystem von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) bewertet werden. Der Kläger erhielt dabei folgende Noten:

Behandlung 6,0 Gesamtnote: 5,8

Aufklärung 6,0

Vertrauensverhältnis 6,0

Genommene Zeit 5,0

Freundlichkeit 6,0

Wartezeit Termin 2,0

Wartezeit Praxis 2,0

Sprechstundenzeiten 2,0

Barrierefreiheit 6,0

Telefonische Erreichbarkeit 3,0

Parkmöglichkeiten 3,0

Öffentliche Erreichbarkeit 3,0

Insoweit wird auf den Ausdruck vom 21.07.2013 (Anlage K 1) Bezug genommen.

Ursprünglich war über die Notenbewertung hinaus von dem Bewertenden folgender Text eingestellt worden:

“Also ich bin mit meiner Frau heute dort gewesen weil ich Hilfe brauchte für mein HWS- und Schulterblatt Problem. Folgen von einem Arbeitsunfall 2010.

Kann von meinem Besuch nichts gutes berichten. Schon beim durchlesen der Untersuchungsberichte (Gutachten/MRT usw.) fuhr er meiner Frau frech über den Mund. Meine Frau wollte ihm nur auf seine Frage eine Stelle im Text erläutern. “Er könne selber lesen, dafür bräuchte er uns nicht. Er macht das schon seit 20 Jahren und hätte unsere Hilfe sicher nicht nötig.

Dann hat er mich nach meinen Symptomen gefragt. Aber er lies mich nichtmal ausreden. Durchs nicht zuhören erfolgte dann eine für mich sehr schmerzhaftes Untersuchung mit anschließender Fehldiagnose. Als ich ihn bat mich doch bitte einmal ausreden zu lassen hat er uns im frechen Ton vor die Tür gesetzt. Für mich wars der erste und letzte Besuch. Ich wollte ihn trotz den negativen Kritiken anderer, was seine Aggressionen angeht, eine Chance geben. Ich hätte es besser gelassen.”

Aufgrund einer Beanstandung des Klägers löschte die Beklagte

den Text der Bewertung, eine Löschung der Notenbewertung lehnt die Beklagte ab.

Der Patient, der die Bewertung über den Kläger abgegeben hatte, war am 18.01.2013 gemeinsam mit seiner Ehefrau in der Praxis des Klägers. Es wurden Behandlungsunterlagen übergeben und zumindest mit einer Befunderhebung begonnen.

Die im 3. Obergeschoss eines Gebäudes gelegene Praxis des Klägers ist über einen Fahrstuhl bzw. über eine Treppe mit Handläufen zu erreichen, die Praxistür geht während der Öffnungszeiten auf Druck hin auf, die Räumlichkeiten liegen auf einer Ebene, sie sind barrierefrei. Die Türen zu den Behandlungsräumen haben Überbreite und die Toiletten sind behindertengerecht. Die Praxis ist zu den üblichen Sprechzeiten telefonisch zu erreichen, im übrigen ist ein Anrufbeantworter angeschlossen, der regelmäßig abgehört wird. Es stehen für die Praxis ausdrücklich ausgewiesene Parkplätze direkt am Gebäude zur Verfügung. Auf der gegenüberliegenden Straßenseite befindet sich ein gebührenpflichtiger städtischer Parkplatz. Unmittelbar hinter und neben dem Gebäude befinden sich regelmäßig zwischen 40 und 50 freie private Stellplätze, auf denen teilweise kostenfrei, teilweise kostenpflichtig geparkt werden kann. Die Praxis des Klägers ist über 4 Buslinien zu erreichen, die Bushaltestellen sind zwischen 50 und 150 Metern entfernt.

Der Kläger ist der Auffassung, auch die Notenbewertung sei sowohl inhaltlich wie auch in ihrer Formulierung in keiner Weise vom Recht der freien Meinungsäußerung gedeckt. Es handle sich um unwahre Tatsachenbehauptungen, da eine Behandlung nicht stattgefunden habe. Damit habe die Bewertung nach den Nutzungsrichtlinien der Beklagten nicht veröffentlicht werden dürfen.

Eine Behandlung sei das auf Heilung oder Besserung einschließlich der Rehabilitation, im weiteren Sinne auch auf Prophylaxe gerichtete Handeln des Arztes oder einer

Heilhilfsperson am Kranken. Voraussetzung der Behandlung sei eine Diagnose. Insoweit sei zunächst eine ausführliche Anamnese und Befunderhebung erforderlich, um zu einer Diagnose zu gelangen. Eine solche Behandlung habe nicht stattgefunden.

Soweit der Patient die telefonische Erreichbarkeit, die Barrierefreiheit sowie die Parkmöglichkeiten und die öffentliche Erreichbarkeit bewertet habe, handle es sich um unzutreffende falsche Tatsachenbehauptungen.

Der Kläger beantragt:

Die Beklagte wird verurteilt, die Bewertung einschließlich der Notenbewertung über den Kläger vom 18.01.2013 aus einem Onlineportal www.jameda.de zu löschen.

Die Beklagte beantragt:

Klageabweisung .

Die Beklagte trägt vor, der Begriff "Behandlung" in ihren Nutzungsrichtlinien sei nicht in der vom Kläger vorgenommenen engen Auslegung sondern im Sinne einer ärztlichen Betreuung zu verstehen. Diese habe tatsächlich stattgefunden und umfasse auch die Anamnese. Jeder über die Terminvergabe hinaus gehende Kontakt zwischen Arzt und Patienten sei im Sinne der Nutzungsrichtlinien als Behandlung zu verstehen, abzustellen sei auf den durchschnittlichen Nutzer des Portals.

Die Beklagte sei sämtlichen Prüf- und Handlungspflichten, die sie im Hinblick auf die Monierung des Klägers treffen, nachgekommen. Zu einer Löschung der Notenbewertung sei sie nicht verpflichtet. Die Löschung des Textbeitrages sei lediglich wegen der darin verwendeten leicht unangemessenen Sprache, nicht etwa wegen etwaiger unwahrer Tatsachenbehauptungen erfolgt. Auch bei den Benotungen zu den Punkten Barrierefreiheit, telefonische Erreichbarkeit, Parkmöglichkeiten und öffentliche Erreichbarkeit lägen keine Tatsachenbehauptungen sondern Meinungsäußerungen vor, insoweit

habe der Patient eine differenzierte Bewertung vorgenommen, die keinesfalls als Schmähekritik gewertet werden könne.

Eine Verpflichtung zur Löschung bestehe daher nicht.

Zur Ergänzung des Sachvortrages wird auf die zwischen den Parteien gewechselten Schriftsätze samt Anlagen sowie auf das Protokoll der mündlichen Verhandlung Bezug genommen.

Entscheidungsgründe

Die zulässige Klage ist unbegründet, da der Kläger gegen die Beklagte aus §§ 823 Abs. 1 BGB, 1004 BGB keinen Anspruch auf Löschung der streitgegenständlichen Bewertung hat.

I.

Soweit der Kläger über die Notenbewertung hinaus die Löschung weiterer Bewertungsteile begehrt, ist die Klage schon deshalb unbegründet, da die Klägerin den Textbeitrag aufgrund der Monierung des Klägers unstreitig gelöscht hat. Als Störer kann nach der ständigen Rechtsprechung des BGH (vgl. dazu Urteil vom 15.08.2013, I ZR 85/12 m.w.N.) bei der Verletzung absoluter Rechte auf Unterlassung in Anspruch genommen werden, wer – ohne Täter oder Teilnehmer zu sein – in irgendeiner Weise willentlich und adäquat-kausal zur Verletzung des geschützten Rechtsguts beiträgt. Da die Störerhaftung nicht über Gebühr auf Dritte erstreckt werden kann, die die rechtswidrige Beeinträchtigung nicht selbst vorgenommen haben, setzt die Haftung des Störers n die Verletzung von Prüfpflichten voraus.

Damit ist die Beklagte insoweit keinesfalls Störerin, ein Verstoß gegen ihr obliegende Prüfpflichten ist nicht ersichtlich.

II.

Der Kläger hat gegen die Beklagten aber auch wegen der Notenbewertung keinen Anspruch darauf, dass diese aus dem Bewertungsportal gelöscht und entfernt wird.

a.

Soweit der Kläger geltend macht, sein Anspruch auf Löschung der Notenbewertung sei bereits deshalb gegeben, weil bereits nach den Nutzungsbedingungen des Bewertungsportals eine solche nicht hätte veröffentlicht werden dürfen, da keine Behandlung stattgefunden habe, ist dies aus Sicht des Gerichts nicht zutreffend.

Maßgeblich für die Frage, ob eine Behandlung im Sinne der Richtlinien des Bewertungsportals stattgefunden hat, ist das Verständnis des durchschnittlichen Nutzers des Bewertungsportals. Dieser wird unter dem Begriff "Behandlung" nicht nur die Therapie seiner Beschwerden nach vollständig durchgeführter Anamnese und Befunderhebung verstehen, sondern jedes persönliche Gespräch zwischen Arzt und Patient, das mit dem Ziel einer Diagnose oder Therapie über die Beschwerden oder die Erkrankung geführt wird, auch wenn dieses Ziel, wie vorliegend, wegen persönlicher Differenzen nicht erreicht wird. Dies entspricht auch der Definition des Begriffs "Behandlung" im Duden, nach der diese als ärztliche Betreuung verstehen ist und nicht nur als Durchführung einer Therapie nach vorangegangener Anamnese und Befunderhebung. Für diese Auslegung spricht auch, dass nach den Bewertungsrichtlinien unterschieden wird zwischen Behandlung und Terminvereinbarung, was ebenfalls den durchschnittlichen Nutzer des Bewertungsportals dazu veranlassen wird, unter dem Begriff "Behandlung" den über die Terminvergabe hinausgehenden persönlichen Kontakt zwischen Arzt und Patient zu verstehen. Dieses Verständnis entspricht auch dem Sinn und Zweck des Bewertungsportals, welches, um ein umfassendes Bild des Bewerteten wiedergeben zu können, auch kurze Termine oder abgebrochene Behandlungen und Gespräche einer Bewertung zuführen will.

Insoweit steht die Veröffentlichung der Notenbewertung in Übereinstimmung mit den Nutzungsrichtlinien der Beklagten, ein Lösungsanspruch wegen Verletzung dieser Nutzungsrichtlinien

ergibt sich nicht.

b.

Bei den von dem Patienten vergebenen Schulnoten handelt es sich insgesamt um Meinungsäußerungen, die die Grenze zur Schmähkritik nicht überschreiten, und nicht um Tatsachenbehauptungen.

Tatsachenbehauptungen unterscheiden sich von Werturteilen dadurch, dass bei diesen die subjektive Beziehung zwischen der Äußerung und der Wirklichkeit im Vordergrund steht, während für jene die objektive Beziehung des sich Äußerungen zum Inhalt seiner Äußerung charakteristisch ist (vgl. dazu BVerfG, NJW 00, 199, 200 m.w.N.). Für die Einstufung als Tatsachenbehauptung kommt es wesentlich darauf an, ob die Aussage einer Überprüfung auf ihre Richtigkeit mit den Mitteln des Beweises zugänglich ist, was bei Meinungsäußerungen ausscheidet, weil diese durch das Element der Stellungnahme und des Dafürhaltens gekennzeichnet werden und sich deshalb nicht als wahr oder unwahr erweisen lassen (BGH, VI ZR 140/98). Zu beachten ist auch, dass sich der Schutzbereich des Artikel 5 Abs. 1 GG auch auf die Äußerung von Tatsachen erstreckt, soweit sie Dritten zur Meinungsbildung dienen können, sowie auf Äußerungen in denen sich Tatsachen und Meinungen vermengen und die insgesamt durch die Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder Meinens geprägt werden (BGH, 05.12.2006, VI ZR 45/05). Unter Berücksichtigung dieser Grundsätze handelt es sich bei den Notenbewertungen um Meinungsäußerungen, nicht um Tatsachenbehauptungen. Zwar knüpfen insbesondere die Kriterien Barrierefreiheit, telefonische Erreichbarkeit, Parkmöglichkeiten und öffentliche Erreichbarkeit sowie auch Behandlung und Aufklärung an einen Tatsachenkern an. Die Bewertung dieses Tatsachenkerns in Form von Noten stellt aber ein Werturteil dar, das von der Meinungsfreiheit geschützt ist. Die Benotung der tatsächlichen Gegebenheiten bzw. des aus Sicht des Patienten stattgehabten Geschehens ist eine Bewertung und damit eine subjektive

Stellungnahme des Patienten und geprägt von Elementen der Stellungnahme des Dafürhaltens und des Meinens. Insoweit liegt insgesamt eine durch Artikel 5 GG geschützte Meinungsäußerung vor. Die Bewertung des Patienten mit einer bestimmten Note ist auch nicht einer Überprüfung auf ihre Richtigkeit mit den Mitteln des Beweises zugänglich. Beweis erhoben werden könnte lediglich über die der Bewertung zugrunde liegenden Tatsachengrundlagen, nicht aber über die von dem Patienten vorgenommene Bewertung als solche. Auch dies spricht dafür, dass es sich vorliegend um Meinungsäußerungen handelt, die in den Schutzbereich der Meinungsfreiheit nach Artikel 5 Abs. 1 GG fallen, soweit nicht die Grenze zur Schmähekritik überschritten ist.

Eine Äußerung nimmt den Charakter einer Schmähung erst dann an, wenn in ihr nicht mehr die Auseinandersetzung in der Sache, sondern die Diffamierung der Person des Gegners in Vordergrund steht und sie jenseits auch polemischer und überspitzter Kritik in der Herabsetzung der Person des Gegners besteht, eine für den Betroffenen herabsetzende Wirkung reicht nicht aus (BGH, VI ZR 14/07). Bei einer die Öffentlichkeit wesentlich berührenden Frage ist eine Schmähung nur ausnahmsweise anzunehmen, sie ist ihrem Wesen nach eher auf die Privatfehde beschränkt (vgl. BVerfG, 1 BvR 1751/12).

Eine solche Schmähung ist den vom Patienten vergebenen Noten nicht zu entnehmen. Zum einen lässt sich der bloßen Notenbewertung schon nicht entnehmen, dass sie der Diffamierung des Klägers und nicht der Auseinandersetzung in der Sache dient, zum anderen wird unter Berücksichtigung des von der Beklagten gelöschten Textes deutlich, dass es dem Patienten nicht um eine Diffamierung des Klägers, sondern um eine Auseinandersetzung mit der aus seiner Sicht unzureichenden Behandlung ging. Dies gilt auch für die Bewertung der Punkte telefonische Erreichbarkeit, Parkmöglichkeiten und öffentliche Erreichbarkeit, die der Patient jeweils mit 3,0, also mit "befriedigend" bewertet hat.

Wie ein Dritter vorhandene Parkmöglichkeiten, die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder auch die telefonische Erreichbarkeit einer Arztpraxis bewertet, ist seine persönliche Einschätzung und Überzeugung und damit nur seiner eigenen subjektiven Meinung geschuldet, die auch unvernünftig sein darf. Dies gilt sowohl für die Bewertung von Bushaltestellen in der Entfernung von 50-150 Metern, als auch des Vorhandenseins eines Anrufbeantworters oder ähnliches. Voraussetzung für die Bewertung ist auch nicht, dass der Patient die eine oder andere Möglichkeit wahrgenommen oder genutzt hat, dies gilt insbesondere für die Frage der Parkmöglichkeiten und der öffentlichen Erreichbarkeit.

Auch soweit die Barrierefreiheit der Praxis des Klägers mit der Note 6,0, also "ungenügend" beurteilt wurde, liegt eine zulässige Meinungsäußerung vor, die die Grenze zur Schmähkritik nicht überschreitet. Dem Kläger ist zu zugeben, dass die von ihm dargestellten Umstände die Bewertung mit der Schulnote 6 als unvernünftig erscheinen lassen, auch eine unvernünftige Bewertung stellt sich jedoch nicht als Schmähkritik dar. Vor allem im Zusammenhang mit den anderen Bewertungen der äußeren Gegebenheiten, lässt sich dieser Notenvergabe nicht entnehmen, dass mit dieser Note der Kläger gezielt diffamiert werden sollte.

Da es sich bei der noch abrufbaren Bewertung durch Schulnoten um Meinungsäußerungen, die die Grenze zur Schmähung nicht überschreiten, handelt, war die Beklagte zur Löschung nicht verpflichtet.

c.
Dass der Kläger im Wettbewerb mit anderen Ärzten steht und durch die Negativbewertung berufliche Nachteile erleiden kann, ist kein ausreichender Grund, um in der vorzunehmenden Abwägung zwischen Meinungsfreiheit, sowie Persönlichkeitsrecht und dem Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb ein schutzwürdiges Interesse des Klägers zu begründen, das stärker als das Grundrecht auf Meinungsfreiheit wiegen würde.

Auch Ärzte unterliegen Marktmechanismen, zu denen heute auch die Bewertungsmöglichkeiten in öffentlichen Quellen wie dem streitgegenständlichen Bewertungsportal gehören. Da die Meinungsfreiheit auch das Recht des sich Äußernden umfasst, die Modalitäten seiner Äußerung und damit das Verbreitungsmedium zu bestimmen, muss es auch ein Arzt grundsätzlich hinnehmen, wenn er in einem öffentlich zugänglichen Portal bewertet wird.

Trotz der nachvollziehbaren Verärgerung des Klägers über die Bewertung und auch unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Auswirkungen dieser Bewertung auf die Tätigkeit des Klägers muss im Rahmen der Interessenabwägung zwischen dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht des Klägers und seinem Recht auf freie Berufsausübung mit dem Recht auf Meinungs- und Informationsfreiheit der Meinungsfreiheit letztlich der Vorrang eingeräumt werden, da das schützenswerte Interesse der Nutzer von Bewertungsportalen im Internet überwiegt. Bewertungsportale im Internet sollen ihrem Sinn und Zweck nach Nutzern die Gelegenheit bieten, sowohl positive als auch negative Meinungen zu äußern. Das Interesse der Allgemeinheit an kritischen, unabhängigen Informationen, die über derartige Bewertungsportale im Internet erlangt werden können, sind als sehr hoch zu bewerten, weil solche Informationen dem Verbraucher erlauben, gewerbliche Produkte, aber auch Dienstleistungen zu bewerten und sich insoweit eine Meinung zu bilden.

Da somit ein Löschungsanspruch des Klägers nicht gegeben ist, war die Klage insgesamt abzuweisen.

Die Kostenentscheidung beruht auf § 91 ZPO, die Entscheidung über die vorläufige Vollstreckbarkeit hat ihre Grundlage in § 709 ZPO. Der Streitwert entspricht dem Interesse des Klägers an dem geltend gemachten Löschungsanspruch.