

**HDI**

Das ist Versicherung.

Medletter • Ausgabe 1/2018

## Superunfreundlich und eingebildet!

Diese Originalbewertung mit Schulnote 6,0 aus Jameda wird den betreffenden Internisten nicht erfreut haben (auch wenn die anderen 12 Bewertungen alle im Schulnotenbereich von 1,0 bis 1,8 lagen). Wenn potenzielle Patienten dadurch der Praxis fernbleiben, kann dies schnell wirtschaftliche, wenn nicht sogar existenzielle Folgen für den Arzt haben.

2014 hatte allerdings der Bundesgerichtshof (BGH) entschieden, dass das Recht auf Meinungs- und Medienfreiheit von Jameda überwiegt.

Mit Spannung wurde daher erwartet, ob der BGH in der Klage einer Kölner Dermatologin mit Wunsch auf vollständige Löschung ihrer Daten bzw. ihres Profils anders entscheidet.

### Ausgangslage

Der BGH hatte mit Urteil vom 23.09.2014 (VI ZR 358/13) für das von der Beklagten betriebene Bewertungsportal im Grundsatz entschieden, dass eine Speicherung der personenbezogenen Daten mit einer Bewertung der Ärzte durch Patienten zulässig sei und Ärzte keinen Löschantrag haben.

Ärzte müssen es wegen des öffentlichen Interesses und im Sinne der freien Arztwahl hinnehmen, dass sie in Portalen auftauchen und dort bewertet werden. Das sei wichtiger als das Persönlichkeitsrecht der Mediziner.

Mit Urteil vom 01.03.2016 (VI ZR 34/15) hielt der BGH zwar am Grundsatz der Anonymität des Bewertenden fest, erlegte dem Bewertungsportal aber deutlich weitergehende Prüfungspflichten auf, als dies bis zu diesem Zeitpunkt der Fall war.

So muss das Bewertungsportal nach einer Beanstandung den Bewertenden zu einer genauen Beschreibung der angeblichen Behandlung auffordern und dieser muss zukünftig die angeblich stattgefundenene Behandlung konkret belegen

(z. B. durch Bonushefte, Rezepte).

Der BGH ging sogar noch einen Schritt weiter und verlangt, dass diese Informationen und Unterlagen dann auch an den Arzt weitergeleitet werden müssen, falls es sich nicht um personenbezogene Daten des Bewertenden handelt, die zur Bereitstellung des Teledienstes notwendig waren (§ 12 Abs. 1 Telemediengesetz).

Zu dem Beanstandungsverfahren durch den Arzt bzw. die Anforderungen an die Betreiber der Bewertungsportale verweisen wir auf den Artikel „Bewertungsportale für Ärzte im Internet – Reputationsschutz“ aus unserer MedLetter-Ausgabe 2/2017.

### Die Beklagte und Ihr Geschäftsmodell

Die Beklagte betreibt unter der Internetadresse [www.jameda.de](http://www.jameda.de) ein Arztsuche- und Arztbewertungsportal, auf dem Informationen über Ärzte und Träger anderer Heilberufe kostenfrei abgerufen werden können.

Nach Angaben des Münchner Unternehmens, das zum Burda-Konzern gehört, nutzen im Monat mehr als sechs Millionen Patienten das kostenlose Angebot, um sich online zu informieren. Als eigene Informationen der Beklagten werden immer die sog. „Basisdaten“ eines Arztes angeboten. Zu ihnen gehören – soweit Jameda bekannt – akademischer Grad, Name, Fachrichtung, Praxisanschrift, weitere Kontaktdaten sowie Sprechzeiten und ähnliche praxisbezogene Informationen. Der Basis-Eintrag ist die kostenfreie Darstellung. Daneben sind Bewertungen abrufbar, die Nutzer in Form eines Notenschemas, aber auch in Form von Freitextkommentaren abgegeben haben.

Darüber hinaus bietet die Beklagte den Ärzten den kostenpflichtigen Abschluss von Verträgen an (= Premium-Paket), bei denen ihr Profil – anders als das Basisprofil der nicht zahlenden Ärzte – mit einem Foto und zusätzlichen Informationen versehen wird.

## Die Klägerin und Ihr Anliegen

Die Klägerin ist niedergelassene Dermatologin und Allergologin. Als „Nichtzahlerin“ wird sie bei Jameda mit den Basisdaten geführt.

Sie beanstandete schon im Jahr 2015 insgesamt 17 abrufbare Bewertungen auf dem Portal der Beklagten und erreichte deren Löschung; wodurch ihre Gesamtnote von 4,7 auf 1,5 stieg.

Gleichwohl fühlt sich die Klägerin durch das Geschäftsmodell von Jameda benachteiligt. Bei Abruf ihres Profils auf dem Portal der Beklagten werden die Werbeanzeigen anderer zahlender Fachkollegen aus der Umgebung eingeblendet. Dadurch würden „Patienten, die sich für die Klägerin interessieren, gezielt von ihr weggelockt“, argumentiert ihre Anwältin. Die Klägerin fordert von Jameda die vollständige Löschung ihres Profils und ihrer Daten.

## Die Entscheidung des BGH

Die Klage hatte Erfolg. Nach Auffassung des BGH sind personenbezogene Daten nach § 35 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zu löschen, wenn ihre Speicherung unzulässig ist, was vorliegend der Fall gewesen sei.

Der vorliegende Fall unterscheide sich von dem Fall aus 2014 (VI ZR 358/13) in einem entscheidenden Punkt. Durch ihre Praxis der Sonderkonditionen für zahlende Ärzte verlasse die Beklagte ihre Stellung als „neutraler“ Informationsmittler.

Während sie bei den nicht zahlenden Ärzten dem ein Arztprofil aufsuchenden Internetnutzer die „Basisdaten“ nebst Bewertung des betreffenden Arztes anzeige und ihm mittels des eingeblendeten Querbalkens „Anzeige“ Informationen zu örtlich konkurrierenden Ärzten biete, lasse sie auf dem Profil ihres „Premium“-Kunden – ohne dies dort dem User hinreichend offenzulegen – solche über die örtliche Konkurrenz unterrichtenden werbenden Hinweise nicht zu.

Gibt Jameda somit ihre Objektivität zugunsten ihres Werbeangebots auf, dann könne sie ihre auf das Grundrecht der Meinungs- und Medienfreiheit gestützte Rechtsposition gegenüber dem Recht der Klägerin auf Schutz ihrer personenbezogenen Daten auch nur mit geringerem Gewicht geltend machen.

Das führe hier zu einem Überwiegen der Grundrechtsposition der Klägerin, sodass ihr ein „schutzwürdiges Interesse an dem Ausschluss der Speicherung“ ihrer Daten (§ 29 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG) zuzubilligen sei.

## Reaktion Jameda

Trotz des Urteils wird Jameda nach eigenen Angaben kein Arztprofil löschen: Anzeigen (der Premium-Kunden) auf Arztprofilen, die Grund für das Urteil gewesen waren, seien nach den Vorgaben der Bundesrichter aus Karlsruhe mit sofortiger Wirkung entfernt worden. Das konkrete Anzeigenmodell existiert nun nicht mehr und damit entfalle auch der Löschrund.

## Fazit

Internet-Bewertungsportale erfreuen sich großer Beliebtheit. Für viele Patienten sind die Angaben hilfreich auf der Suche nach einem Mediziner. Diesem Segen von Bewertungsportalen steht der Fluch gegenüber, wenn es zu einer Diffamierung oder Benachteiligung von Personen ausgenutzt wird.

Das oben dargestellte Grundsatzurteil gilt auch für andere Bewertungsportale, wenn sie den Boden der Neutralität verlassen. Im Umkehrschluss folgt, dass bei neutraler Darstellung der Ärzte die vom BGH angeführte Grundrechtsabwägung wieder zugunsten der Bewertungsportale ausfällt.

Stand heute werden die Ärzte also auch in Zukunft bei neutralen Portalen weiterhin mit Kritik leben müssen und in der Konsequenz des Urteils ist ihnen angeraten, ihr Profil auf Jameda etc. in regelmäßigen Abständen zu prüfen.

Betroffene sollten sich im Fall von unangemessenen oder unwahren Kommentaren an den Betreiber des jeweiligen Portals wenden, um entsprechende Beiträge löschen zu lassen. Entscheidet sich ein Arzt für eine Gegendarstellung, empfehlen wir, diese nicht emotional im „ersten Ärger“ zu schreiben, sondern eine Nacht darüber zu schlafen und dann am nächsten Tag mit klaren Gedanken ein möglichst sachliches Statement zu verfassen.

Für unseren anfangs erwähnten Internisten bleibt zu hoffen, dass der mündige Portalnutzer die richtigen Schlüsse aus dessen Bewertungsverlauf zieht.



**Autorin**

Assessor jur. Stephan Euschen,  
HDI Versicherung AG, Saarbrücken