

Schlechte Bewertung bei Google, Jameda und Co. – Was tun?



© DG-Studio/Stock.adobe.com

© DG-Studio/Stock.adobe.com

„Ein nach eigener Aussage sehr zufriedener Patientenbesitzer macht plötzlich unsere Praxis auf einem Bewertungsportal schlecht. Ich vermute, das liegt daran, dass wir ihn nach ausbleibender Zahlung angemahnt haben. Wie können wir uns gegen solche Bewertungen wehren?“

Für die bewertete Tierarztpraxis besteht jederzeit die Möglichkeit, eine negative Bewertung durch das Bewertungsportal prüfen und ggf. löschen zu lassen. Hierbei muss immer unterschieden werden, ob es sich beim Verfasser um einen wirklichen Kunden handelt oder ob die Bewertung gefälscht ist. Außerdem muss geprüft werden, ob die Rezension falsche Tatsachenbehauptungen, Schmähkritik oder Beleidigungen beinhaltet.

„Fakebewertungen“

Ist der Verfasser der Bewertung kein wirklicher Kunde, handelt es sich um eine sogenannte „Fakebewertung“. Hier hat bereits das LG München (Urt. 03.03.2017,

25 O 1870/15) entschieden, dass solche Bewertungen durch den Portalbetreiber zu löschen sind. Die Darstellung in einer solchen Fakebewertung verletzt den Bewerteten erheblich in seinen Rechten. Durch die jeglicher Grundlage entbehrende Kritik wird der Bewertete in seinem allgemeinen Persönlichkeitsrecht verletzt. Dem kann auch nicht das Recht auf freie Meinungsäußerung des Verfassers entgegengehalten werden, da dieses gerade in Bezug auf erfundene Bewertungen – sogenannte „Fakebewertungen“ – nicht greift.

Bewertungen von realen Kunden

Wenn der Verfasser ein wirklicher Kunde ist, müssen die falschen Tatsachenbehauptungen detailliert gegenüber dem Portalbetreiber dargestellt werden und der gegenteilige Sachverhalt nachgewiesen werden. Ebenfalls müsste sich auf den Vorwurf der Schmähkritik oder der Beleidigung explizit berufen werden.

Gelingt dies, steht dem Bewerteten ein Unterlassungsanspruch gegenüber dem Verfasser aus § 823 i. V. m. § 1004 BGB zu, was dazu führt, dass ebenfalls der Portalbetreiber die Bewertung zu löschen hat. Zudem besteht die Möglichkeit, den Verfasser persönlich auf Unterlassung in Anspruch zu nehmen.

Bei einer Schmähkritik handelt es sich um Aussagen, die über die bloße Meinungsäußerung des Art. 5 Abs. 1 GG hinausgehen. Der Begriff der Schmähkritik ist zwar eng auszulegen. Es reicht für die Annahme einer solchen nicht aus, dass eine Kritik als ausfallend oder überzogen einzuordnen ist. Stattdessen muss hinzukommen, dass es dem Kritisierenden nicht um eine Auseinandersetzung in der Sache, sondern darum geht, die betroffene Person zu diffamieren. Eine Schmähkritik ist also durch eine persönliche Kränkung gekennzeichnet, die die sachliche Thematik in den Hintergrund drängt. Wird z. B. der Bewertete als Betrüger bezeichnet, ohne näher auf den zugrundeliegenden Sachverhalt einzugehen, handelt es sich um eine Schmäh-

kritik. Wird dagegen auf unlautere Abrechnungsmodalitäten Bezug genommen, wäre der Begriff „Betrüger“ ebenfalls von der Meinungsäußerung gedeckt.

Bei **Beleidigungen jeglicher Art** besteht ein Unterlassungsanspruch des Bewerteten aus § 823 i.V.m. § 1004 BGB i.V.m. § 185 StGB.

Wann müssen die Bewertungsportale eine Bewertung löschen?

Die Bewertungsportale sind nach der Rechtsprechung des BGH (Urt. 25.10.2011, VI ZR 93/10) zur Löschung des beanstandeten Eintrags verpflichtet, wenn auf der Grundlage der Stellungnahme des Verfassers und einer etwaigen Replik des Be-

troffenen unter Berücksichtigung etwa zu verlangender Nachweise von einer **rechtswidrigen Verletzung des Persönlichkeitsrechts** auszugehen ist.

Der BGH hat offengelassen, innerhalb welcher Frist das Bewertungsportal der Beschwerde nachgehen muss. In der Praxis hat sich eine unterschiedliche Bearbeitungsdauer der jeweiligen Bewertungsportale gezeigt. Im Durchschnitt ist mit einer **Bearbeitungsdauer von 14 Tagen bis 4 Wochen** zu rechnen.

Jedes Bewertungsportal verfügt über die Möglichkeit, **mittels Kontaktformulars eine Bewertung zu melden**. Erst wenn das jeweilige Bewertungsportal nicht auf die Monierung reagiert oder nicht wie gefordert die Bewertung löscht, sollte ein Rechtsanwalt mit der Durchsetzung der Löschung beauftragt werden.

Dies wäre ebenfalls Grundvoraussetzung für einen Rechtsschutzfall, falls der Bewertete über eine Rechtsschutzversicherung verfügt, die sodann für die Rechtsanwaltsgebühren aufkommen würde.

Wirft auch Ihr Praxisalltag rechtliche Fragen auf? Dann schreiben Sie eine E-Mail an: leonie.loeffler@thieme.de

UNSER RECHTSEXPERTE

Rechtsanwalt Benjamin Kranepuhl arbeitet in der Anwaltskanzlei Althaus, die auf Tiermedizin spezialisiert ist. www.tiermedrecht.de



Anzeige