

## Umgang mit Bewertungsportalen

### Was ist ein Bewertungsportal und welche Bewertungsportale gibt es?

Online Bewertungsportale existieren mittlerweile nicht mehr nur für Reiseunternehmen, Restaurants oder andere Dienstleistungen, sondern auch für Ärzt\*innen und Psychotherapeut\*innen. Diese bieten Patient\*innen die Möglichkeit, passende Psychotherapeut\*innen im Internet zu finden und Bewertungen und Erfahrungen anderer Patient\*innen zu lesen. Verschiedene Portale geben registrierten Ärzt\*innen und Psychotherapeut\*innen die Möglichkeit selbst Informationen einzustellen und so ihre Praxis zu präsentieren. Es gibt mittlerweile, neben jameda der bekanntesten Plattform, zahlreiche weitere Plattformen für Bewertungen von Psychotherapeut\*innen. Darüber hinaus wird von Patient\*innen auch häufig die Möglichkeit genutzt bei Google Bewertungen abzugeben. Diese sind direkt bei einer Google-Suche einsehbar.

In einem Grundsatzurteil hat der Bundesgerichtshof am 23.09.2014 entschieden, dass Ärzt\*innen und Psychotherapeut\*innen grundsätzlich im Internet bewertet werden dürfen. Mit diesem Urteil wurde das Interesse der Öffentlichkeit an der Information über ärztliche Leistungen über das Persönlichkeitsrecht des Berufsstandes gestellt. Patient\*innen in Deutschland haben das Recht auf freie Wahl von Ärzt\*innen sowie Psychotherapeut\*innen (§ 76 SGB V). Damit sie dieses Recht ausüben können, benötigen sie entsprechende Informationen über alle in Deutschland niedergelassenen Ärzt\*innen sowie Psychotherapeut\*innen. Jameda hat z.B. sämtliche zur vertragsärztlichen Versorgung niedergelassenen Ärzt\*innen sowie Psychotherapeut\*innen auf der Homepage aufgelistet.

### Wie kommen Bewertungen beispielsweise auf Jameda zustande?

Patient\*innen müssen sich vor Abgabe einer Bewertung mit der einer E-Mailadresse registrieren. Vor der Veröffentlichung einer Bewertung wird diese von Jameda nach eigenen Angaben in zwei Schritten geprüft. Im ersten Schritt prüft ein selbstlernender Algorithmus die Bewertung anhand von bestimmten Kriterien auf sprachliche (z.B. Formalbeleidigungen) und technische (gültige IP-Adresse) Auffälligkeiten. In einem zweiten Schritt werden die Bewertungen nochmals manuell geprüft. Werden bei der Prüfung Auffälligkeiten festgestellt, erfolgt keine Veröffentlichung. Bestehen Zweifel an der Echtheit der Bewertung, wird diese ein weiteres Mal per SMS-Prüfung überprüft.

Veröffentlicht werden nach eigenen Angaben nur Bewertungen ohne Auffälligkeiten.

## **Welche Bewertungen sind auf den Bewertungsportalen verboten oder unzulässig?**

Patient\*innen steht das grundgesetzliche Recht auf freie Meinungsäußerung zu. Sie dürfen daher beispielsweise kritische Meinungen äußern. Die freie Meinungsäußerung findet ihre Grenze beim Persönlichkeitsrecht der bewerteten Person. D.h. dass insbesondere falsche Bewertungen und Tatsachenbehauptungen, sogenannte Schmähkritik, Beleidigungen und Verleumdungen verboten sind.

Die Verwendung eines Klarnamens durch die bewertende Person ist unzulässig, die Anonymität darf nur durch ein Gericht aufgehoben werden.

## **Wie kann ich gegen verbotene oder unzulässige Bewertungen vorgehen?**

Trotz der angegebenen Prüfungen durch die Bewertungsportale und die Verpflichtung von Patient\*innen sich an die Richtlinien der Bewertungsportale zu halten, kommt es zu verbotenen, unzulässigen und falschen Bewertungen.

Im Hinblick auf eine solche Bewertung und den Wunsch der Entfernung, sollten Sie jedoch immer Ihre Schweigepflicht im Blick behalten. Soweit Sie zur Verteidigung eigener Rechte Aussagen machen wollen/ müssen, beachten Sie stets die Datensparsamkeit und geben nur diejenigen Informationen heraus, die zwingend erforderlich sind. Auf gar keinen Fall sollten Sie öffentlich einsehbar eine Bewertung fachlich-inhaltlich oder anderweitig kommentieren. Der richtige Weg führt über das Bewertungsportal.

Grundsätzlich können verbotene, unzulässige und falsche Bewertungen an die Bewertungsportale gemeldet werden. Die Bewertungsportale sind in solchen Fällen verpflichtet, die Beschwerde zu prüfen. Bis die Überprüfung beendet ist, wird die Bewertung aus dem Portal entfernt.

Zu beachten ist jedoch der Ablauf des Prüfungsverfahrens:

Der/ die Verfasser\*in wird ggf. durch die Bewertungsplattform aufgefordert, die Bewertung ausdrücklich zu bestätigen und zu belegen. Diese Bestätigung soll die/ der Beschwerdeführer\*in zur Stellungnahme erhalten. Die Bewertungsplattform prüft dann abschließend den Sachverhalt. Dabei muss die Bewertungsplattform bei der rechtlichen Würdigung zwischen der geschützten Meinungsfreiheit und Tatsachenbehauptungen unterscheiden. Tatsachenbehauptungen sind nicht generell verboten, müssen jedoch beweisbar sein (beispielsweise mangelnde Barrierefreiheit der Praxis).

Beide Parteien werden über den Ausgang der Prüfung informiert. Je nach Ergebnis wird die Bewertung vollständig oder teilweise wieder veröffentlicht oder gelöscht. Sollte die/ der Patient\*in die beanstandete Bewertung im ersten Schritt innerhalb der gesetzten Frist nicht bestätigen, kommt es zu einer automatischen Löschung der Bewertung.

## **Welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen, wenn die Löschung durch das Bewertungsportal nicht erfolgt?**

Eine generelle Löschung des eigenen Profils ist, wie bereits beschrieben, zumeist nicht möglich.

Jedoch kann es mit anwaltlicher Unterstützung durchaus möglich sein, eine falsche Bewertung entfernen zu lassen, auch wenn das Prüfverfahren nicht erfolgreich durchlaufen wurde. Hierfür ist die Wahl eines

Fachanwalts für Medienrecht angeraten. Fachanwälte finden Sie auf der Homepage der Bundesrechtsanwaltskammer oder aber auch bei den örtlichen Kammern für die jeweiligen Bezirke (z.B. für die Rechtsanwaltskammer Koblenz [Anwaltssuchdienst](#))

Bei strafbewehrtem Verhalten, Beleidigungen und Verleumdungen, die nicht von dem Bewertungsportal im Rahmen des Prüfverfahrens entfernt werden, kann auch eine Strafanzeige erstattet werden.

Die LandesPsychotherapeutenKammer kann Sie leider bei zivilrechtlichen Auseinandersetzung oder in einem Strafverfahren nicht unterstützen, da die Kammer ausschließlich in berufsrechtlichen Fällen beraten darf.