

Betreiberpflichten bei Bewertungsportalen

BGH, Urteil vom 01. März 2016 – VI ZR 34/15

Den Betreiber eines Ärztebewertungsportals treffen Pflichten zur Vermeidung von Persönlichkeitsverletzungen bei den bewerteten Ärzten durch die eigenen Kunden.

In vorliegendem Fall hatte ein anonymer Nutzer in einem Schulnotensystem eines Ärztebewertungsportals einen Zahnarzt mit der Gesamtschulnote 4,8 und in den Kategorien „Behandlung“, „Aufklärung“ und „Vertrauensverhältnis“ mit der Note 6 (ungenügend) bewertet. Eine Bewertung war in dem Bewertungsportal nur nach Registrierung möglich. Der klagende Zahnarzt forderte die Beklagte sowohl vorprozessual wie auch prozessual zur Unterlassung der Verbreitung der Bewertung auf.

Der BGH sah zwar in der beanstandeten Bewertung keine eigene „Behauptung“ der Beklagten, weil diese sich diese nicht inhaltlich zu eigen machte. Allerdings haften die Beklagte für die vom Nutzer dieses Portals abgegebenen Bewertungen, wenn sie zumutbare Prüfungspflichten verletzt habe. Der Umfang dieser Prüfungspflichten richte sich nach den Umständen des Einzelfalls. Aufgrund der dem Bewertungsportal innewohnenden Risiken von Persönlichkeitsverletzungen, die durch die Möglichkeit, Bewertungen anonym oder pseudoanonym abzugeben, verstärkt würden, trafen die Beklagte Prüfungspflichten. Insbesondere hätte sie in vorliegendem Fall den angeblichen Behandlungskontakt beim Bewertenden hinterfragen und den Bewertenden auffordern müssen, ihr den Behandlungskontakt belegende Unterlagen, wie etwa Bonushefte, Rezepte oder sonstige Indizien, möglichst umfassend vorzulegen. Zur Prüfung der von der Beklagten ggfls. ergriffenen Prüfungsmaßnahmen wurde der Rechtsstreit an das Berufungsgericht zurückverwiesen.

Praxishinweis:

Die Darstellung fremder Bewertungen auf der eigenen Homepage führt dennoch zu Prüfungspflichten des Betreibers des Bewertungsportals. Zur Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten sollten Betreiber von Bewertungsportalen diesen Prüfungspflichten pro-aktiv nachkommen und vor Veröffentlichung von kritischen Bewertungen die Plausibilität und Nachweisbarkeit der in den Bewertungen enthaltenen Behauptungen nachprüfen.

Dr. Sandra Fischer