

Cybermobbing und negative Bewertungen im Internet

Wie reagiere ich richtig und welche Möglichkeiten gibt es, gegen schlechte Bewertungen vorzugehen?

von Markus v. Hohenhau

Welcher Arzt oder Tierarzt ist der richtige für mich? Immer mehr Menschen ziehen das Internet zu Rate und machen ihre Entscheidung, einen bestimmten Arzt oder Tierarzt aufzusuchen, von dem Eindruck abhängig, den sie auf Internetportalen gewinnen. Doch niemand überprüft die Richtigkeit der Bewertungen und so können sie ungerechtfertigt auch zum Nachteil der Bewerteten führen. Welche Möglichkeiten es gibt, auf Bewertungen zu reagieren oder sogar dagegen vorzugehen, wird hier kurz erläutert.

Anhand von Erfahrungen und Bewertungen Dritter können sich Verbraucher im Internet unverbindlich und kostenlos ein Bild eines Arztes oder Tierarztes machen und dann entscheiden, ob sie diesem ihr Vertrauen schenken wollen. Auch auf sozialen Medien, wie Facebook, Google+ oder Seniorbook, werden vermehrt Erfahrungsberichte gepostet und diskutiert. Nach einer Studie aus dem Jahre 2014 der „Tomorrow Focus Gruppe“, zu der auch das Arztbewertungsportal Jameda gehörte, haben knapp 75 Prozent der Teilnehmer schon einmal eine Online-Bewertung abgegeben, davon 32 Prozent sehr oft oder oftmals. Arztbewertungen rangieren an vierter Stelle aller Bewertungen. Zwar geben laut der Studie über 78 Prozent der Nutzer an, positive Bewertungen zu veröffentlichen, und über 94 Prozent der Befragten versuchen fair zu sein und v. a. Informationen zu geben, die für andere wichtig sind, jedoch werden in sechs Prozent der Fälle auch negative Bewertungen abgegeben. Da eine gute und korrekte Behandlung als „normal“ vorausgesetzt wird, werden in diesen Fällen oftmals keine Bewertungen abgegeben.

Die negativen Fälle und schlichten Falschmeldungen erweisen sich dagegen als umso dramatischer. Zudem ist bei Bewertungsportalen das Missbrauchspotenzial sehr hoch. Zum einen beseitigt die Anonymität Hemmschwellen und Nutzer gehen davon aus, ungestraft kritisieren, verleumden, beleidigen oder ihre Wettbewerber diskreditieren zu können. Zum anderen bemerkt der Bewertete oftmals lange nichts davon, denn in der Regel wird nicht darüber infor-

miert, dass eine Bewertung oder eine Meinung im Internet veröffentlicht worden ist.

Immer häufiger kommt es vor, dass unzufriedene Patienten, Neider oder Menschen, die einem anderen, aus welchen Gründen auch immer, schaden wollen, die vermeintliche Anonymität und Bequemlichkeit des Internets ausnutzen, um falsche Behauptungen zu verbreiten und den Betroffenen bewusst zu schädigen.

Kein Arzt oder Tierarzt kann es sich jedoch aufgrund seiner gesellschaftlichen Stellung und hohen fachlichen Ansprüche erlauben, dass durch falsche negative Bewertungen oder Rufmord sein über lange Jahre aufgebauter guter Ruf über Nacht zerstört wird und seine berufliche Wettbewerbsfähigkeit und finanzielle Existenz gefährdet werden. Im Unterschied zu Printmedien und Fernsehen geraten Inhalte im Internet nicht in Vergessenheit und sind oft lange Zeit abrufbar.

Sie sollten deshalb regelmäßig überprüfen, was über Sie im Internet veröffentlicht wird.

Was sind zulässige Bewertungen?

Dem Recht auf freie Meinungsäußerung des Bewerter (Art. 5 GG), steht das Persönlichkeitsrecht des Arztes und das Recht am eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb gegenüber. Falsche Tatsachenbehauptungen, Schmähkritiken oder Beleidigungen sind nicht vom Recht auf freie Meinungsäußerung umfasst.

Die rechtliche Einordnung der Äußerungen, d. h. die Abgrenzung zwischen Tatsachenbehauptung und Meinungsäußerung, ist oftmals schwierig.

Meinungsäußerungen, wie „Der Arzt/Tierarzt ist nicht wirklich kompetent“ oder „Ich fühlte mich falsch behandelt“, sind durch das Recht auf freie Meinungsäußerung geschützt. Bei Meinungsäußerungen kommt es darauf an, ob diese im Einzelfall die Grenze zur unsachlichen Schmähkritik oder sogar Beleidigung überschreiten und somit gelöscht werden müssen oder ob das Recht auf freie Meinungsäußerung überwiegt und die Bewertung geduldet werden muss.

Tatsachenbehauptungen („Ich wurde falsch behandelt“) hingegen müssen der Wahrheit entsprechen und der Behauptende muss diese auch beweisen können. Bei falschen Behauptungen kann eine Löschung des Beitrags vom Portalbetreiber gefordert werden.

Bei der Vermischung von Tatsachen und Meinungen liegt z. B. nach einem Urteil des LG Stuttgart vom 17. April 2014 (Az. 11 O 28/14) auch dann noch eine gerechtfertigte Meinungsäußerung vor, wenn „die gesamte Äußerung durch die Elemente der Stellungnahme, des Dafürhaltens oder des Meinens geprägt ist“. Meinungsäußerungen, so das LG Stuttgart, sind auch anonym zulässig, solange sie „an der Sache orientiert“ sind und keine Schmähkritik darstellen.

Muss ich mich als Arzt oder Tierarzt überhaupt bewerten lassen? Habe ich ein Recht auf Löschung meiner Daten aus Bewertungsportalen?

Die Frage, ob man überhaupt dulden muss, im Internet bewertet zu werden bzw. ob man sich aus den Bewertungsportalen löschen lassen kann, wird mir häufig gestellt. Inzwischen ist höchstrichterlich entschieden, dass auch Ärzte sich grundsätzlich bewerten lassen müssen (Urteil des Bundesgerichtshofs – BGH – vom 23. September 2014 – BGH AZ: VI ZR 358/13).

Mittlerweile existieren eine Vielzahl von Arztbewertungsportalen, d. h. Webseiten, auf denen Patienten ihre Erfahrungen mit der Dienstleistung der Ärzte veröffentlichen können. Speziell für Tierärzte gibt es z. B. das „Tierarzt-Onlineverzeichnis“ (www.tierarzt-onlineverzeichnis.de), die Webseite „Kennst-DuEinen“ (www.kennstduenein.de), „jameda“ (www.jameda.de) oder „www.mein-guter-tierarzt.de“. Auch unter „www.klicktel.de“ oder „MeineStadt.de“ können Bewertungen abgegeben werden.

Bereits in der Vergangenheit haben mehrere Gerichte die grundsätzliche Zulässigkeit von Bewertungsportalen bestätigt (so BGH-Urteil vom 23. Juni 2009, AZ: VI ZR 196/08, über die Zulässigkeit der Bewertung von Lehrern „www.spickmich.de“).

Bild

Anonyme und öffentliche Bewertungen beruflicher Leistungen hat der BGH als grundsätzlich zulässig erachtet.

Der BGH hat weiter mit Urteil vom 23. September 2014 (AZ: VI ZR 358/13) ein Recht eines Arztes auf Löschung aus einem Bewertungsportal ausdrücklich abgelehnt. Das bedeutet, Ärzte oder Tierärzte sind Bewertungen im Internet ausgesetzt, ob sie wollen oder nicht.

Bei einigen Portalen, z. B. sanego, kann man sich jedoch aus dem öffentlichen Verzeichnis austragen lassen (z. B. durch Anfrage per E-Mail an datenschutz@sanego.de). Dabei ist jedoch zu bedenken, dass das Internet immer häufiger als Quelle der Suche nach qualifizierter Dienstleistung angesehen wird. Wer nicht in Verbraucherportalen gelistet ist, dem fehlt im Vergleich zu Kolleginnen und Kollegen eine wichtige Werbequelle.

Cybermobbing gegen Tierärztin – ein aktueller Fall

Bis gestern war die Welt noch in Ordnung – die Bewertungen waren wohlwollend und die eigene Reputation einwandfrei. Doch mit einem Mal sieht man sich einen Shitstorm und wüsten Kommentaren und Vorwürfen ausgesetzt.

So ein aktueller Fall der Tierärztin Dr. G. aus P. Auf Facebook wurde behauptet, sie habe Pensionskatzen unterschlagen. Der Tierärztin wurde in weiteren Posts unterstellt, sie arbeite mit der Tier- und Pelzmafia zusammen, in der Praxis herrschten „grausliche“ Zustände, sie sei insolvent und es lägen bereits mehreren Anzeigen bei Gerichten, der Landestierärztekammer, dem Veterinäramt sowie dem Tierheim vor.

Die Wahrheit sah anders aus: Die Tierärztin hatte vor Zeugen auf ausdrücklichen Wunsch des Besitzers zwei Katzen weitervermittelt, da er sich nicht mehr um sie kümmern könne. Der anscheinend geistig verwirrte ältere Herr schien jedoch seinen Entschluss bereut zu haben, sodass es nach Vermittlung der Katzen zu einem lautstarken Auftritt des Herrn N. und seiner Betreuerin Frau B. in der Praxis der Tierärztin kam, die daraufhin ein Hausverbot gegen Frau B. aussprach und die Polizei rief.

Kurze Zeit später wurde im Internet und auf Handzetteln verbreitet, die Tierärztin habe die Katzen unterschlagen. Die Betroffene holte sich anwaltliche Unterstützung, zwischenzeitlich hat das zuständige Landesgericht eine einstweilige Verfügung gegen Herrn N. erlassen.

Im Termin zur Hauptverhandlung sind weder Herr N. noch seine Zeugin erschienen. Dem aus München angereisten Anwalt von Herrn N. wurde kurz vor der Verhandlung per Boten das Mandant entzogen.

Kolleginnen und Kollegen mit ähnlichen Erfahrungen können sich bei Interesse über ein Mailforum mit Dr. G. austauschen: info@verleumdung-in-heilberufen.de oder verleumdung@frei-schnautze.de.

Wie reagiere ich auf negative Bewertungen oder Falschmeldungen?

Das Wichtigste ist, besonnen zu bleiben und rasch, aber nicht überstürzt zu reagieren. Die Webseite mit den negativen Kommentaren und Bewertungen sollte zunächst beweissicher gespeichert werden. Anzuraten ist zudem, zur Löschung eines negativen Bewertungseintrags einen erfahrenen Anwalt einzuschalten und sich nicht selbst mit dem Portal in Verbindung zu setzen.

Ziel ist es, negative Beiträge schnell und dauerhaft wieder aus dem Internet entfernen zu lassen. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass der Beitrag nicht vom Bewertungsportal selbst stammt, sondern von einem – oftmals anonymen – Dritten. Gemäß § 10 Telemediengesetz (TMG) sind Diensteanbieter für fremde Informationen, die sie für einen Nutzer speichern, nicht verantwortlich, sofern sie keine Kenntnis von der rechtswidrigen Handlung oder der Information haben und ihnen im Falle von Schadensersatzansprüchen auch keine Tatsachen oder Umstände bekannt sind, aus denen die rechtswidrige Handlung oder die Information offensichtlich wird. Dies bedeutet, dass der Betreiber eines Bewertungsportals für Äußerungen Dritter auf seinem Portal nicht haftet, es sei denn, er hat sich die Bewertungen redaktionell angeeignet und zu eigen gemacht.

Der BGH hat für die Löschung von Äußerungen auf Verbraucherportalen ein mehrstufiges Verfahren (notice and takedown) entwickelt, das durchlaufen werden muss.

Als Erstes wird der Portalbetreiber über die Rechtsverletzung, d. h. über den beanstandeten Beitrag, in Kenntnis gesetzt. Eine generelle Pflicht, die von Nutzern ins Netz gestellten Beiträge schon vor deren Veröffentlichung auf mögliche Rechtsverletzungen zu prüfen, gibt es für den Portalbetreiber nicht. Die Betreiber haben schon wegen der Menge der täglichen Einträge weder Kenntnis vom Inhalt der Meldungen noch ist es ihnen möglich, sämtliche Beiträge zu überprüfen.

Ein Portalbetreiber hat jedoch nach § 10 TMG die Pflicht, rechtswidrige Beiträge unverzüglich nach Kenntnisnahme zu sperren und zu löschen, andernfalls er selbst für den Rechtsverstoß haftet. Er muss daher nach der Meldung den Sachverhalt prüfen. Sofern er nicht von einer offensichtlichen Rechtsverletzung ausgeht, d. h. bei einer eindeutigen Beleidigung oder Schmähkritik, und den Beitrag nicht umgehend löscht, muss der Portalbetreiber den Verfasser der Bewertung kontaktieren, ihm die Beschwerde mitteilen und zur Stellungnahme und Konkretisierung auffordern. Nimmt der Verfasser des Beitrags hierzu Stellung, kann der Bewertete wiederum seine Sicht der Dinge schildern.

Bei einer anwaltlichen Vertretung stehen die Chancen auf rasche Löschung bzw. umgehende Sperrung besser, denn in der Regel wird dem Verfasser der Bewertung mitgeteilt, dass die Gegenseite anwaltlich vertreten ist. Dies bewirkt oft, dass der Verfasser entweder selbst die Bewertungen löscht oder sich beim Portalbetreiber nicht mehr meldet, worauf dieser den negativen Eintrag nach Ablauf der Reaktionsfrist endgültig löschen muss.

Bestätigt der Verfasser die Bewertung oder den Sachverhalt, so ist der Portalbetreiber verpflichtet,

die Stellungnahme an den Anwalt herauszugeben. Ohne anwaltliche Hilfe erfährt der Betroffene oft nur, dass sich der Verfasser der Bewertung gemeldet hat und die Bewertung manuell geprüft wurde.

Einige Bewertungsportale erlauben ihren Nutzern, nicht nur Kommentare abzugeben, sondern in verschiedenen Kategorien, wie „Wartezeit“, „Freundlichkeit“, „Vertrauensverhältnis“, Noten oder Punkte zu vergeben. Wenden sich die Betroffenen direkt an den Portalbetreiber, löscht dieser oftmals nur die Textbewertungen und lässt die schlechten Noten stehen. Ein solches Ergebnis ist jedoch fatal. Eine reine Notenbewertung kann nach Ansicht des BGH eine zulässige Meinungsäußerung darstellen und ist somit kaum wieder zu entfernen. Der BGH hat in der „Spick-Mich“-Entscheidung ausgeführt, dass Notenbewertungen Meinungsäußerungen darstellen, die die berufliche Tätigkeit betreffen und bei der der Einzelne grundsätzlich nicht den gleichen Schutz wie in der Privatsphäre genießt. Die reinen Notenäußerungen sind weder schmähend noch der Form nach beleidigend. Dass die Bewertung anonym abgegeben wird, macht sie nicht unzulässig, da das Recht auf Meinungsfreiheit nicht an die Zuordnung der Äußerung an ein bestimmtes Individuum gebunden ist.

Nach Ansicht des OLG München (Beschluss vom 17. Oktober 2014, AZ 18 W 1933/14) ist jedoch eine Benotung zu löschen, wenn die mit ihr zusammenhängende Textbewertung falsch war. Andernfalls ergäbe sich die merkwürdige Konsequenz, dass von einer unwahren Tatsachenbehauptung Betroffene zwar die Behauptung als solche angreifen könnten, aber nicht die eine unwahre Tatsachenbehauptung widerspiegelnde und wiederholende Bewertung.

Ob und wie ein Arztbewertungsportal nachweisen muss, dass der Patient tatsächlich beim bewerteten Arzt war und seine Benotung deswegen hingenommen werden muss, wird derzeit vom BGH geprüft. Ein Urteil wird für März 2016 erwartet.

Reagiert ein Portalbetreiber nicht unverzüglich auf die eingereichte Beschwerde gegen eine Bewertung oder löscht er eindeutig rechtswidrige Beiträge nicht, so ist er selbst unmittelbar verantwortlich und kann, z. B. durch eine einstweilige Verfügung, in Anspruch genommen werden. Eine anwaltliche Androhung dieses Schrittes reicht oftmals bereits aus, um den Betreiber der Webseite zur Löschung des Beitrags zu bewegen.

Was kann dem Verfasser oder Verbreiter von unwarren Behauptungen drohen?

Unbedachte, unwahre öffentliche Äußerungen können den Tatbestand einer Beleidigung oder Verleumdung erfüllen und mit Freiheitsstrafe oder Geldstrafe bestraft werden. Es ist nicht erlaubt, falsche Tatsachenbehauptungen aufzustellen und öffentlich zu verbreiten.

Eine Verbreitung von falschen Tatsachenbehauptungen kann auch zivilrechtlich durch Abmahnung mit Aufforderung zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung bzw. Klage auf Unterlassung verfolgt werden und Schadenersatzansprüche nach sich ziehen. Gerade negative Erfahrungsberichte bei Facebook haben einen sehr hohen Verbreitungsgrad und können für den Verfasser sehr teuer werden.

Reaktionsmöglichkeiten ohne Strafanzeige

Manche Bewertungen sind auch dann unliebsam, wenn zwar keine falschen Tatsachen behauptet werden, aber vielleicht ein falscher Eindruck erweckt wird. So kann es durchaus in Ausnahmesituationen mit vielen Notfällen in einer Praxis vorkommen, dass längere Wartezeiten entstehen. Ein verärgerter oder gestresster Wartender macht daraufhin seinem Ärger auf Bewertungsportalen oder sozialen Medien Luft. In so einem Fall kann es helfen, selbst aktiv zu werden und eine Antwort auf die Online-Beschwerde zu veröffentlichen. Diese ist für anderen Leser einsehbar und kann einen guten Eindruck hinterlassen, da es zeigt, dass der Arzt seine Bewertungen überprüft und Beschwerden und Kritik ernst nimmt.

Habe ich als Arzt das Recht, zu erfahren, wer die Bewertung im Internet abgegeben hat?

Der BGH hat mit Urteil vom 1. Juli 2014 (AZ: VI ZR 345/13) entschieden, dass der Betreiber eines Internetportals in Ermangelung einer gesetzlichen Ermächtigungsgrundlage grundsätzlich nicht befugt ist, ohne Einwilligung des Nutzers dessen personenbezogene Daten zur Erfüllung eines Auskunftsanspruchs wegen einer Persönlichkeitsrechtsverletzung an den Betroffenen zu übermitteln. Somit hat der Betroffene keinen direkten Anspruch gegen den Portalbetreiber auf Auskunft über die Daten des Nutzers, der die Bewertung abgegeben hat.

Für den Fall, dass die Bewertung den Tatbestand einer Straftat erfüllt, kann es jedoch über die Akteneinsicht nach einer Strafanzeige möglich sein, an die Daten des Nutzers zu gelangen, sofern die Staatsanwaltschaft diese beim Portalbetreiber ermitteln konnte.

Kann ein anonym verfasster negativer Artikel festgestellt werden?

Auch anonyme Bewertungen schützen nicht immer vor zivil- und strafrechtlichen Konsequenzen. Teilweise können diese Nutzer außer über staatsanwaltschaftliche Auskünfte auch auf andere Weise überführt werden. Anhand der vom betroffenen Arzt oder Tierarzt geführten Aufzeichnungen über Behandlungen und Beschwerden kann man häufiger einen „anonymen“ Patienten enttarnen, als dieser denkt. Wurde z. B. im betreffenden Zeitraum nur eine einzige ähnliche Behandlung durchgeführt, über die sich der Verfasser des Beitrags im

Internet äußert, liegen schon erhebliche Indizien vor, die den Schreiber enttarnen können. Wenn sich dieser über die Art der Behandlung auch noch beim Arzt bzw. Tierarzt oder Personal vor Ort massiv beschwert hat und die Beschwerdepunkte sich in der negativen Bewertung im Internet wiederfinden, erhärten sich die Indizien.

Aber nicht jeder Fall kann auch tatsächlich aufgeklärt werden. So hatte ich in meiner Kanzlei den Fall eines Arztes, der über mehrere Monate hinweg (stets zur Nachtzeit) auf einem Bewertungsportal auf das Übelste beleidigt und mit frei erfundenen Behandlungsfehlern verleumdet worden ist. Wurde eine Bewertung im Netz gelöscht, erschien in der nächsten Nacht eine weitere negative Bewertung. Erst nach mehreren Gerichtsprozessen gegen den Portalbetreiber, der den Arzt nicht aus dem Bewertungsportal löschen wollte, konnte eine Einigung erzielt werden, durch die dem Treiben ein Ende gesetzt wurde. Die Ermittlungen der Staatsanwaltschaft, den Täter zu finden, verliefen in diesem Fall jedoch im Sande.

Was ist ein Shitstorm? Kritik und Falschberichte in sozialen Medien

Gerade auf sozialen Medien werden Meinungen (und auch Falschbehauptungen) häufig sehr emotional vorgetragen und von anderen Nutzern, die den wahren Sachverhalt hinter der Geschichte oftmals gar nicht kennen, weiter diskutiert und ausgeschmückt. Durch die Diskussionen der einzelnen Nutzer kommt der Beitrag über längere Zeit immer in den Vordergrund und kann sich zu einem Shitstorm hochschaukeln.

Ein Shitstorm bezeichnet das lawinenartige Auftreten einer

großen Anzahl von aggressiven, beleidigenden und bedrohenden Äußerungen, von denen sich zumindest ein Teil vom ursprünglichen Thema ablöst, gegen eine Person oder ein Unternehmen im Rahmen von sozialen Netzwerken wie Facebook oder Blogs. Ziel der Handelnden ist zum einen die Aufdeckung eines Missstands oder die Bloßstellung eines falschen Verhaltens und die Diskussion darüber, zum anderen aber auch einfach nur Spaß an der Kritik, Rache oder der ungehemmte Abbau von Frust sowie der Wunsch, gemeinsam mit anderen Druck gegen einen Dritten aufzubauen.

Im Fall einer betroffenen Tierärztin (**Kasten**) hat sich diese dazu entschieden, in die Öffentlichkeit zu gehen und auf ihrer Webseite eine Richtigstellung zu den Behauptungen sowie die gerichtliche Verfügung veröffent-

licht. Weiterhin wurden Bestätigungen der für sie zuständigen Landestierärztekammer, des Veterinäramts und Tierheims eingeholt, dass keine Vorwürfe oder Anzeigen gegen die Tierärztin bestehen.

In stark aufgeheizten Situationen ist aber davon abzuraten, auf Postings im Internet zu antworten, da dies weitere Kommentare nach sich zieht. In diesen Fällen ist es sinnvoller, die Posts umgehend löschen zu lassen.

Im vorliegenden Fall wurden weiterhin Strafanzeigen gegen mehrere Facebookposter gestellt. Diesen scheint bei ihren Veröffentlichungen nicht klar zu sein, dass sie sich auch strafrechtlich verantwortlich machen können und erhebliche zivilrechtliche Konsequenzen drohen. Die Strafanzeigen und die damit einhergehenden Vernehmungen durch die Polizei sowie die unverzüglich durchgeführten zivilrechtlichen Verfügungen und Klagen scheinen dem Shitstorm ein Ende bereitet zu haben.

Fazit

Was bleibt, ist die Erkenntnis, dass jeder, auch der bisher unbescholtene und sich redlich bemühende Arzt oder Tierarzt, jederzeit negativen Bewertungen und Falschmeldungen im Internet ausgesetzt sein kann. Zwischenzeitlich haben sich auch Plattformen wie mimikama.at etabliert, die gezielt Falschmeldungen im Internet nachgehen.

Bundesjustizminister Heiko Maas hat auf dem zweiten Cybermobbing-Kongress am 18. Januar 2016 in Berlin ein entschlosseneres Vorgehen gegen Internetmobbing gefordert, sich aber zugleich gegen ein eigenes „Cybermobbing-Gesetz“ ausgesprochen. „Cybermobbing ist ein ernsthaftes gesellschaftliches Problem, das nicht ignoriert werden kann“, betonte Maas. Das Problem könne jedoch nicht durch Strafrecht alleine bekämpft werden. Wichtig seien vorbeugendes Handeln, wie funktionierende Moderationskonzepte und Meldesysteme, aber auch zivilgesellschaftliche Anstrengungen.

Nutzern von Verbraucherportalen muss bewusst sein, dass nicht alles, was im Internet steht, auch der Wahrheit entsprechen muss.

Über den Autor: Markus v. Hohenhau ist seit 1999 selbstständiger Rechtsanwalt und seit 2007 Fachanwalt für IT-Recht. Kanzlei für IT-Recht, info@e-anwalt.de, www.e-anwalt.de