

Negative Bewertungen auf Google, Jameda & Co.

Handlungsoptionen für Tierarztpraxen und -kliniken

Dennis Morgenstern, Florian Decker



Unwahre Tatsachenbehauptungen

Aussagen sind dann als Tatsachenbehauptungen einzustufen, wenn sie objektiv überprüfbar sind. Behauptet eine Bewertung etwa, das Tier sei überhaupt nicht untersucht worden, oder es sei eine Diagnose ohne Befundauswertung gestellt worden, und trifft das nachweislich nicht zu, kann die Bewertung rechtlich beanstandet werden.

Schmähkritik und Beleidigungen

Wenn eine Äußerung nicht mehr der sachlichen Auseinandersetzung dient, sondern ausschließlich darauf abzielt, jemanden herabzuwürdigen, spricht man von Schmähkritik. Formulierungen wie „völlig inkompetente Abzockerpraxis“ oder „Dieser Tierarzt sollte seinen Beruf nicht ausüben dürfen“ können – abhängig vom Kontext – diese Schwelle überschreiten. Strafrechtlich relevante Beleidigungen sind stets unzulässig.

Fakebewertungen

Bewertungen von Personen ohne tatsächlichen Behandlungskontakt – etwa ehemalige Bewerber, Mitbewerber oder Personen aus dem Umfeld unzufriedener Kunden – täuschen über eine nicht vorhandene Kundenerfahrung. Darin liegt regelmäßig eine rechtlich relevante Unwahrheit. Gerade

Onlinebewertungen auf Plattformen wie Google, Jameda oder anderen Portalen beeinflussen maßgeblich, wie Tierhalter¹ eine Praxis oder Klinik wahrnehmen. Schon eine einzelne ungerechtfertigte Kritik kann den Ruf einer Praxis nachhaltig beschädigen. Dabei sind Tierärzte nicht schutzlos: Unwahre Tatsachenbehauptungen, diffamierende Inhalte oder gefälschte Bewertungen können unter bestimmten Voraussetzungen entfernt werden. Dieser Beitrag gibt einen Überblick über die rechtliche Ausgangslage, relevante Gerichtsentscheidungen und praktische Handlungsoptionen – einschließlich eines kritischen Blicks auf externe Agentur-Dienstleister.

Warum Onlinebewertungen heikel sind

Immer mehr Tierhalter orientieren sich bei der Praxismwahl an digitalen Bewertungen. Google- und Jameda-Profil und ähnliche Plattformen sind häufig der erste Kontaktpunkt – noch vor einer persönlichen Empfehlung. Neben Öffnungszeiten und Standort sind es v. a. Erfahrungsberichte anderer Nutzer, die die Entscheidung beeinflussen.

In der Tiermedizin sind die Rahmenbedingungen dabei oft besonders schwierig: Behandlungen finden in emotional belasteten Situationen statt – schwere Diagnosen,

Operationen oder Einschläferungen hinterlassen Spuren. Enttäuschung oder Trauer können sich in überspitzten, manchmal unsachlichen Bewertungen niederschlagen. Erschwerend kommt hinzu, dass viele Einträge anonym oder unter Pseudonym erfolgen, sodass unklar bleibt, ob überhaupt ein realer Behandlungskontakt bestanden hat.

Studien belegen, dass Verbraucher Onlinebewertungen fast ebenso stark vertrauen wie persönlichen Empfehlungen. Dabei fällt auf: Eine einzelne, besonders negative Bewertung prägt die Außenwahrnehmung häufig stärker als eine Vielzahl positiver Rückmeldungen. Für Praxis-/Klinikinhaber bedeutet dies, dass selbst vereinzelte Einträge erheblichen Schaden anrichten können – ohne dass der Verfasser identifiziert werden muss oder eine sachliche Grundlage vorliegt.

Meinungsfreiheit hat Grenzen – rechtliche Einordnung

Die entscheidende Frage bei jeder Bewertung lautet: Handelt es sich um eine zulässige Meinungsäußerung oder um eine rechtlich angreifbare Aussage? Auch pointierte oder kritische Bewertungen genießen grundsätzlich den Schutz der Meinungsfreiheit. Drei Kategorien sind jedoch eindeutig nicht schutzwürdig:

¹ Die in diesem Beitrag verwendeten Bezeichnungen beziehen sich auf alle Personen, unabhängig von deren Geschlechtsidentität.

in Bereichen, in denen Behandlungskontakte dokumentierbar sind, bestehen hier gute Erfolgsaussichten.

Was die Gerichte dazu sagen

Die Rechtsprechung hat die Position von Praxisinhabern in den vergangenen Jahren zunehmend gestärkt – und zuletzt nochmals deutlich verschärft. Fünf Entscheidungen sind besonders relevant:

Der Bundesgerichtshof stellte 2016 klar, dass Bewertungsplattformen handeln müssen, sobald eine Bewertung substantiiert, beanstandet wird (BGH, Urteil vom 01.03.2016 – VI ZR 34/15). Die Plattform ist dann verpflichtet zu prüfen, ob tatsächlich ein Behandlungskontakt bestand. Kann der Bewertende dies nicht hinreichend belegen, muss der Eintrag entfernt werden. „Substantiierte Beanstandung“ liegt vor, wenn der Bewertete konkret eine Tatsachengrundlage bestreitet (z. B. fehlender Kontakt) und diese Behauptung – als richtig unterstellt – den Rechtsverstoß unschwer erkennbar macht; mehr verlangt der BGH grundsätzlich (im ersten Schritt) von Bewerteten nicht (BGH, 25.10.2011 – VI ZR 93/10, Rn. 25 f.; BGH, 01.03.2016 – VI ZR 34/15, Rn. 28 f.; BGH, 09.08.2022 – VI ZR 1244/20, Rn. 37).

Das Landgericht Frankenthal entschied 2018, dass eine negative Bewertung ohne nachweisbaren Behandlungskontakt unzulässig sein kann (Urteil vom 17.09.2018 – 6 O 39/18).

Besonders weitreichend ist die Entscheidung des Oberlandesgerichts Karlsruhe vom 06.07.2020 (6 W 49/19): Demnach kann auch eine bloße Ein-Stern-Bewertung ohne Kommentartext rechtswidrig sein, wenn kein realer Kontakt zur Praxis nachgewiesen werden kann. Der bloße Anschein einer Kundenerfahrung genügt für eine Rechtsverletzung.

Der BGH hat diese Linie 2022 weiter präzisiert: Danach genügt bei Bewertungsportalen grundsätzlich die Rüge des Bewerteten, der Bewertung liege kein Kunden- oder Gästekontakt zugrunde, um Prüfpflichten auszulösen; dies gilt auch dann, wenn die Bewertung tatsächliche, für einen solchen Kontakt sprechende Angaben enthält (BGH, Urteil vom 09.08.2022 – VI ZR 1244/20). Das Oberlandesgericht München hat diese Linie mit Urteil vom 06.08.2024 (18 U 2631/24) auf einen medizinischen Behandlungskontext angewendet. Danach treffen Bewertungsplattformen bereits dann Prüfpflichten, wenn der Bewertete substantiiert bestreitet, dass überhaupt ein Behandlungskontakt stattgefunden hat. Dabei genügt es nicht, dass eine Bewertung

besonders detailliert oder subjektiv glaubwürdig wirkt – die Plattform muss konkrete Nachweise für einen tatsächlichen Kontakt anfordern und prüfen. Fehlen diese, ist die Bewertung zu löschen.

Das Landgericht Hamburg stärkte die Rechte der Bewerteten zuletzt mit Urteil vom 19.12.2025 (324 O 400/25) erneut erheblich. Das Gericht stellte klar, dass Plattformbetreiber wie Google konkrete Beanstandungen nicht unter Verweis auf interne Meldeformulare oder standardisierte Abläufe zurückweisen dürfen. Bereits ein fundiertes anwaltliches Bestreiten eines Behandlungskontakts (z. B., wenn unter einem Pseudonym bewertet wird) löst eine eigenständige Prüfpflicht der Plattform aus. Unterbleibt eine ausreichende Prüfung, kann die Plattform selbst auf Unterlassung und Löschung in Anspruch genommen werden.

Diese Grundsätze können auch auf Tierarztpraxen und -kliniken übertragen werden.

Was Tierarztpraxen konkret tun können

Wer gegen eine problematische Bewertung vorgehen möchte, sollte dabei strukturiert vorgehen:

- Plattformen regelmäßig beobachten: Praxen sollten relevante Portale routinemäßig im Blick behalten, um frühzeitig auf problematische Einträge reagieren zu können.
- Bewertung rechtlich einordnen: Nicht jede unangenehme Bewertung ist auch angreifbar. Die Abgrenzung zwischen zulässiger Meinungsäußerung und unzulässiger Aussage erfordert eine sorgfältige Analyse.
- Belege sichern: Vor jeder Meldung sollten Screenshots mit URL, Datum und Uhrzeit erstellt werden. Eine frühzeitige Dokumentation sichert die Beweisgrundlage.
- Beschwerde bei der Plattform einreichen: Die meisten Plattformen bieten eigene Meldeverfahren an. Die Erfolgsaussichten steigen, wenn Beanstandungen präzise und nachvollziehbar begründet werden.

Löschversuche: Häufiger erfolgreich als gedacht

Entgegen einer verbreiteten Annahme scheitern Löschversuche nicht zwingend. Die Erfahrung zeigt: Wenn eine Beanstandung klar formuliert, gut juristisch belegt (idealerweise unter Bezugnahme auf die passende Rechtsprechung) und auf die plattforminternen Prüfkriterien zugeschnitten ist, werden Einträge durchaus entfernt.

Relevant in diesem Zusammenhang ist eine angekündigte (und zum Teil bereits umgesetzte) **Neuerung von Google**: Das Unternehmen zeigt in Unternehmensprofilen an, wie viele Bewertungen in den vergangenen zwölf Monaten gelöscht wurden. Die neue Funktion hat weitreichende Konsequenzen – zum einen für Tierhalter, die nun besser einschätzen können, wie aktiv ein Profil bereinigt wird. Zum anderen wirft sie strategische Fragen auf: Praxen, die sehr viele Bewertungen löschen lassen, könnten dadurch negativ auffallen. Eine vorausschauende, selektive Strategie – nur klar rechtswidrige Einträge anzufechten – gewinnt damit erheblich an Bedeutung.

Spezialisierte Agenturen: Rechtlich hoch problematisch

Auf dem Markt haben sich in den letzten Jahren zahlreiche Anbieter etabliert (bzw. kurz gezeigt, um dann wieder zu verschwinden), die das Löschen von Onlinebewertungen gewerbsmäßig anbieten – ohne selbst über eine anwaltliche Zulassung zu verfügen. Das klingt auf den ersten Blick praktisch, ist aber rechtlich problematisch: Solche Agenturen verstoßen sehr häufig gegen das Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG). Denn es werden hier im Einzelfall rechtliche Bewertungen gegen Entgelt vorgenommen und bewertete Unternehmen gegenüber Plattformen von Personen/Firmen vertreten, die über keine Zulassung hierfür verfügen (und meist auch nicht über eine juristische Ausbildung).

Das RDG erlaubt das Erbringen rechtlicher Dienstleistungen grundsätzlich nur zugelassenen Rechtsanwälten und bestimmten anderen Berufsgruppen. **Wer als nicht zugelassener Anbieter im Einzelfall rechtliche Prüfungen vornimmt, Ansprüche bewertet oder gegenüber Plattformen rechtlich begründete Forderungen auf Löschung geltend macht, erbringt regelmäßig eine Rechtsdienstleistung im Sinne des § 2 Abs. 1 RDG – und handelt dann ohne entsprechende Erlaubnis und damit rechtswidrig.** Daran ändert auch eine geschickte Bezeichnung als „Reputationsmanagement“ oder „Bewertungsoptimierung“ nichts.

Für Tierarztpraxen, die solche Dienste in Anspruch nehmen, ergeben sich konkrete Risiken: Verträge mit unzulässigen Rechtsdienstleistern können nichtig sein – gezahlte Honorare können dann möglicherweise rückgefordert werden. Zudem kann eine schlecht formulierte oder rechtlich nicht fundierte Beschwerde, die von einer solchen Agentur eingereicht wurde, spätere anwaltliche Schritte erschweren, weil Platt-

formen frühere Prüfvorgänge bei erneuten Meldungen berücksichtigen.

Sinnvoll ist hingegen die Kombination aus einem technischen Bewertungsmonitoring – das auch nicht-juristische Dienstleister zulässigerweise anbieten können – und einer fallbezogenen Prüfung durch einen spezialisierten Rechtsanwalt. So bleibt die rechtliche Bewertung dort, wo sie hingehört: bei qualifizierten Fachleuten mit entsprechender Berufshaftpflicht und Verschwiegenheitspflicht.

Wann rechtlicher Beistand sinnvoll ist

Viele Praxisinhaber versuchen zunächst, selbst auf problematische Bewertungen zu reagieren – sei es durch öffentliche Antworten oder direkte Meldungen an die Plattform. Das ist verständlich, kann aber unbeabsichtigt Probleme verursachen: Öffentliche Antworten auf negative Bewertungen bergen das Risiko, gegen Datenschutz- oder Verschwiegenheitspflichten zu verstoßen, wenn auch nur andeutungsweise behandlungsbezogene Informationen preisgegeben werden.

Hinzu kommt: Einmal erfolglos eingereichte Beschwerden können spätere Löschanforderungen erschweren, da Plattformen frühere Prüfvorgänge bei erneuten Meldungen berücksichtigen. Ein strukturiertes und rechtlich fundiertes Vorgehen von Beginn an ist daher empfehlenswert – insbesondere bei Einträgen, die erkennbar unwahr sind oder einen erheblichen Reputationsschaden verursachen.

Bei wiederkehrenden oder systematischen Negativbewertungen kann es darüber hinaus sinnvoll sein, eine langfristige Strategie zu entwickeln, die präventive Maßnahmen mit einem klaren Eskalationsplan verbindet.

Fazit

Tierarztpraxen sind negativen Onlinebewertungen nicht schutzlos ausgeliefert. Unwahre Tatsachenbehauptungen, Fakebewertungen, Schmähkritik und Beleidigungen können in vielen Fällen erfolgreich beanstandet werden – sofern das Vorgehen strukturiert und rechtlich abgesichert ist. Die Rechtsprechung stärkt dabei zunehmend die Position der Bewerteten. Angesichts der von Google umgesetzten Löschungsansätze gewinnt zudem eine gezielte, verhältnismäßige Strategie an Bedeutung: Nicht jede kritische Bewertung sollte angefochten werden – sondern v. a. jene, die nachweislich rechtswidrig ist.

Über die Autoren:

Der Beitrag stammt von der Frame for Business GmbH in Zusammenarbeit mit der Partnerkanzlei Rechtsanwälte Dr. Schultheiß. Gemeinsam wurde mit „BewertungsSchirm“ eine Lösung entwickelt, die professionelles Bewertungsmonitoring mit der Möglichkeit einer rechtlichen Prüfung und Durchsetzung von BewertungsLöschungen verbindet. Weitere Informationen unter: www.bewertungs-schirm.de.

Korrespondenz

Dennis Morgenstern LL.M. MBA



Wirtschaftsjurist, Geschäftsführender Gesellschafter Frame for Business GmbH, Nassauerstr. 10, 66111 Saarbrücken, info@bewertungs-schirm.de

Florian Decker



Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz und für Internationales Wirtschaftsrecht, Rechtsanwaltskanzlei Dr. Schultheiß, Wilhelm-Heinrich-Str. 16, 66117 Saarbrücken, info@rechtsanwaelte-schultheiss.de