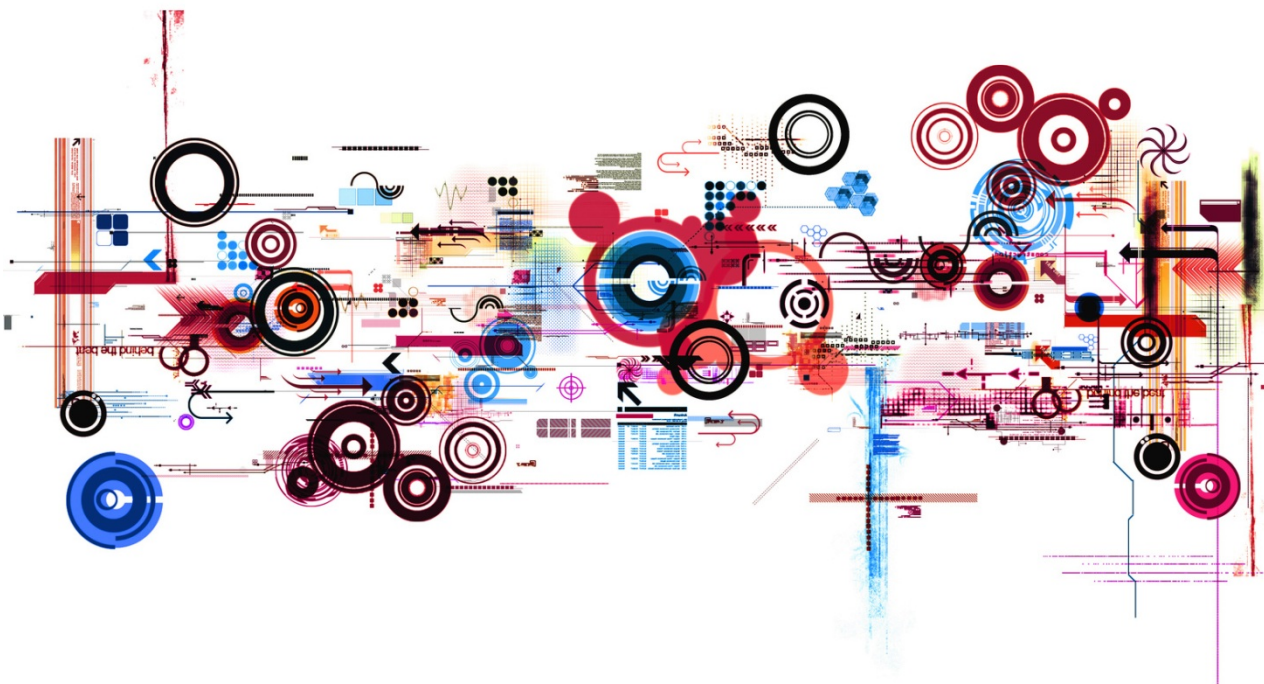


# Klarnamen im Internet

Erstreckt sich die Providerauskunft auf die Identität des Täters?



# Grundsatz

- Täter: volle Haftung
- Hostprovider: Verantwortung als Störer eingeschränkt
- scheitert aber nicht an § 10 TMG, weil keine Haftungsbeschränkung für Unterlassungsansprüche (vgl. OLG Stuttgart, Urteil vom 26.06.2013, 4 U 28/13)
- Prüfpflicht erst ab Kenntnis (BGH, GRUR 2013, 751 - Autocomplete; BGH, NJW 2012, 148 - Blog-Eintrag; BGH, GRUR 2004, 860 - Internet-Versteigerung I; BGH, GRUR 2007, 708 - Internetversteigerung II; BGH GRUR 2007, 890 – Jugendgefährdende Medien bei ebay).



# Grundsatz

- Anspruch auf Unterlassung der Verbreitung §§ 1004, 823 Abs. 1 BGB analog i.V.m. Art. 2 Abs. 1, 1 Abs. 1 GG, APKR (BVerfG, NJW 1999, 1322, 1323)
- Reichweite: spiegelt Werturteil tatsächliche Feststellung von eigenständiger Bedeutung wider, dass beide zusammen "stehen und fallen", erstreckt sich Unterlassung auch auf Meinungsanteil (OLG München, Beschl. v. 17.10.14 – 18 W 1933/14)
- Auch Meinungsäußerung daher rechtswidrig, wenn für Bewertung tatsächliche Anknüpfungspunkte fehlen



# Beweisverteilung

- Anspruchsteller trägt Darlegungslast für tatsächliche Voraussetzungen
- Dann Provider Beweislast für seine Prüfung & Ergebnis, weil A nur so möglich, substantiell die Berechtigung der Beanstandung „nachzuweisen“ (vgl. OLG Köln, 16 U 141/14, Urt. v. 16.12.14).
- Provider hat im Wege sekundärer Beweislast Belegtatsachen für Berechtigung der Behauptungen anzugeben, andernfalls nach § 138 Abs. 3 ZPO von Unwahrheit auszugehen (BGH, NJW 2008, 2262 Rn. 22; Palandt/Sprau, BGB, 74. Aufl., Einf. v § 823 Rn. 40).



# Beispiel 1

**Prüfungsschema:**  
- Meinung oder Tatsache  
- Einzelemente und Gesamtcharakter

Kleingkeit aussuchen, weil ich so tapfer war." Mehr

Note 1,2 "Sehr engagierte Ärztin, allerdings extrem lange Wartezeiten"  
Frau Dr. Haus hat meinen Sohn sehr gut behandelt. Der Husten, mit dem wir jahrelang wirklich schmerzlich gekämpft haben ist nahezu weg! Außerdem hat sie mir alles sehr genau erklärt. Für was... Mehr

Note 4,6 "Unfreundlich, nicht zu empfehlen"  
lange Wartezeit, Unfreundlich

**Notenbewertung dieses Patienten**

Behandlung	4,0
Aufklärung	4,0
Vertrauensverhältnis	4,0
Genommene Zeit	6,0
Freundlichkeit	5,0
<b>Gesamtnote</b>	<b>4,6</b>

Wartezeit Termin 3,0  
Wartezeit Praxis 6,0  
Sprechstundenzeiten 2,0  
Entertainment 6,0  
Kinderfreundlichkeit 3,0

Dieser Patient möchte leider nicht anonym betragt werden.  
Problem melden

Wie hilfreich fanden Sie diese Bewertung? 5 4 3 2 1

Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Patienten und nicht die der jameda GmbH.

Note 1,2 "sehr nette+kompetente ärztin & nettes team, leider manchmal längere wartezeiten"  
frau dr. haus ist seit fast 8 jahren unsere kinderärztin - wir haben ein super vertrauensverhältnis, meine kinder mögen sie und gehen gerne in die praxis. für's impfen gib'ts eine emla-creme auf... Mehr

**Gesamtbewertung**

Behandlung	1,4
Aufklärung	1,5
Vertrauensverhältnis	1,4
Genommene Zeit	1,9
Freundlichkeit	1,6
<b>Gesamtnote</b>	<b>1,6</b>

**Bewertung der optionalen Fragen**

Wartezeit Termin (8)	2,0
Wartezeit Praxis (8)	4,1
Sprechstundenzeiten (7)	1,7
Betreuung (6)	1,5
Entertainment (7)	2,4
alternative Heilmethoden (5)	1,6
Kinderfreundlichkeit (8)	1,4
Barrierefreiheit (5)	2,8
Praxisausstattung (5)	1,6
Telefonische Erreichbarkeit (5)	1,6
Parkmöglichkeiten (5)	1,4
Öffentliche Erreichbarkeit (7)	1,0

Unfundiertes Pauschalurteil, basiert jedoch auf subjektiver Wahrnehmung



Referent: Andreas Witte

# Aufbau der Beschwerdefunktion

**Text nur auf falsche Tatsachen zugeschnitten**

**Bei Anonymitätswunsch kann Provider nur interne Prüfung vornehmen**

**Nach Pflichtenkatalog BGH soll Provider Beanstandung dem Bewertenden zur Stellungnahme zusenden und danach selbst entscheiden; wegen §138 III ZPO im Zweifel Löschpflicht!**

**Gesamtbewertung**

Behandlung	1,4	<b>Gesamtnote</b> <b>1,6</b>
Aufklärung	1,5	
Vertrauensverhältnis	1,4	
Genommene Zeit	1,9	
Freundlichkeit	1,6	

**Kontaktformular für Dr. Haus**

**Betreff:** Problemmeldung zur Bewertung [#80038738\_1\_859069]

**Begründen Sie bitte so genau wie möglich, welche Aussagen in dieser Bewertung Ihrer Ansicht nach nicht zutreffend sind.**

**Ihre E-Mail Adresse**

Beachten Sie, dass nur bei einer korrekten Angabe Ihrer gültigen E-Mail Adresse ein gesicherter Prüfprozess gewährleistet werden kann, da wir Sie nur so für evtl. Rückfragen erreichen können. Außerdem erhalten Sie sonst auch keine Informationen über den Ausgang der Prüfung. Achten Sie daher auch besonders auf die korrekte Schreibweise.

**E-Mail Adresse**

**E-Mail (Anonymisierung)**

Hiermit bestätige ich, dass ich Dr. Haus bin oder in deren ausdrücklichem Auftrag handle.

Ich bin damit einverstanden, dass die Problemmeldung gegebenenfalls an den Patienten zur Stellungnahme weitergeleitet wird.

Referent: Andreas Witte

# Schutz vor Beleidigung und falschen Tatsachen

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe  
 jura | LG Frankfurt 3. Zivil... | Praxismarketing für Ärzte...  
 jameda GmbH (DE) | https://www.jameda.de/fachkreise/?jamsess=4aae1b3dd6e2c2d39e5c73063af6c2ca3  
 Meistbesucht Erste Schritte Backoffice Haveeru Online vnews Vaguthu | English Raajje.mv minivan  
 Arztsuche Experten-Ratgeber Lexikon Medikamente Für Ärzte Login/Registrierung

**jameda**  
 Deutschlands größte Arztempfehlung

Sie haben Fragen? 089 - 2000 185 44 (Mo-Fr 9-18 Uhr)

**Vor Schmähkritik ist - wenn offenkundig - auch ein vorbeugender Schutz denkbar**

**Was ist mit dem Schutz gegen falsche Tatsachenbehauptungen?**

**LG München I, Ur. v. 18. März 2015 – 37 O 19570/14: selbstgebuchtes Ergebnisranking § 5 I 2 Nr. 1 UWG**

Erhalten Sie neue Patienten durch einen Premium-Eintrag beim Marktführer:

- 5 Mio.**  
 Patienten suchen jeden Monat einen Arzt auf jameda  
jameda ist Deutschlands größte Arztempfehlung. Mit einem Premium-Eintrag erhöhen Sie die Attraktivität Ihres Profils für Patienten, z.B. durch Fotos, Informationen zu Ihren Leistungen oder die Verlinkung auf Ihre Praxis-Homepage.
- 90 %**  
 der Premium-Einträge sind bei Google auf Seite 1  
Durch einen Premium-Eintrag steigern Sie die Auffindbarkeit Ihres Profils auf Google deutlich. Zudem erhält auch Ihre Praxis-Homepage durch Ihren Premium-Eintrag auf jameda eine höhere Relevanz bei Google.
- 100 %**  
 Seriosität. Wir schützen Sie vor Beleidigungen und Schmähkritik  
Das jameda-Qualitätsteam garantiert allen Ärzten – unabhängig davon, ob sie Kunden sind oder nicht – einen verantwortungsvollen Umgang mit Bewertungen. Wir bearbeiten Problemmeldungen rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche und prüfen Ihr Anliegen persönlich.

Video: Ihre Vorteile eines Premium-Eintrages

**jetzt Pakete anzeigen**

Darum sind über 95% unserer Kunden zufrieden. Sie werden es auch sein!

Eintrag verlassen > Tipps für Ihr Praxismarketing >

12:21  
 16.10.2015



Referent: Andreas Witte

# Beispiel 2

**Provider muss auch Gesamtbewertung ändern**

**Alle Bewertungen (11)**

- Note 1: (2)
- Note 2: (1)
- Note 3: (0)
- Note 4: (1)
- Note 5: (0)
- Note 6: (7)

**Gesamtbewertung**

Behandlung	4,6
Aufklärung	4,5
Vertrauensverhältnis	4,6
Genommene Zeit	4,6
Freundlichkeit	4,5
<b>Gesamtnote</b>	<b>4,6</b>

**Bewertung der optionalen Fragen**

Wartezeit Termin	(8) 2,8
Wartezeit Praxis	(8) 3,5
Sprechstundenzeiten	(8) 3,0
Betreuung	(8) 3,8
Entertainment	(8) 4,4
alternative Heilmethoden	(6) 3,7
Kinderfreundlichkeit	(5) 4,2
Barrierefreiheit	(6) 3,7
Praxisausstattung	(7) 3,9
Telefonische Erreichbarkeit	(8) 2,9
Parkmöglichkeiten	(6) 4,0
Öffentliche Erreichbarkeit	(6) 2,8

**6,0** unfreundlich, inkompetent

Ging mit Schmerzen im Handgelenk zu dieser Praxis: 1. Termin: Geröntgt; Salbe verschrieben bekommen und Schiene erhalten; 2. Termin: Keine Begrüßung kurz gefragt um was es ging; jedoch mitten in meiner Erklärung unterbrochen: Meine Hand wurde nicht einmal angeschaut. Nur Schmerzmittel verschrieben; neuen Termin erhalten; Behandlungsdauer 1 Minute; 3. Termin Freitag; Genetzte Begrüßung; Kurze Anfrage wie es der Hand geht; Nachdem ich ihm gesagt habe, das sich nichts gebessert hätte, meinte er nur: Ja, das dauert halt... Ich soll Montag wieder kommen. Nachdem ich ihm gesagt habe, das ich erst am Donnerstag kann; wurde er laut und meinte nur: Entweder sie kommen Montag oder Dienstag; sonst keinen Krankenschein; Behandlungszeit: 2 Min.; Ach und ich soll weiter einsalben und die Schiene tragen; Er hat mir beiden 3. Terminen nicht einmal eine Diagnose gest. Finger weg!!!

**Notenbewertung dieses Patienten**

Behandlung	6,0
Aufklärung	6,0
Vertrauensverhältnis	6,0
Genommene Zeit	6,0
Freundlichkeit	6,0
<b>Gesamtnote</b>	<b>6,0</b>

Wartezeit Termin: 2,0  
Wartezeit Praxis: 2,0  
Sprechstundenzeiten: 2,0  
Betreuung: 3,0  
Entertainment: 4,0  
Telefonische Erreichbarkeit: 2,0

**Ergebnis an sich Werturteil, basiert aber auf Tatsachen. Wahrheitsbeweis durch Portalbetreiber kaum möglich**



Referent: Andreas Witte

# Beispiel 2

dem Verfasser entfernt. Bei wiederholten Manipulationsversuchen behält jameda sich rechtliche Schritte vor.

- Bewertungsabgabe durch Dritte (z.B. Agenturen)**  
 Da jameda aufgrund der aktuellen Rechtslage (s.u.) bei Beschwerden eines Arztes verpflichtet sein kann, direkt mit einem Patienten Kontakt aufnehmen zu müssen, dürfen Bewertungen nur vom Verfasser selbst eingereicht werden. Die Abgabe einer Bewertung durch eine dritte Person (etwa eine Agentur) ist daher untersagt. Insoweit verdächtige Bewertungen werden ohne Rücksprache gelöscht bzw. schon nicht veröffentlicht.
- Mehrfachbewertung**  
 Ein Nutzer kann denselben Arzt nur einmal bewerten. Bereits vorhandene Bewertungen des Nutzers werden gelöscht. Die aktuellste Bewertung wird veröffentlicht. Wurde eine Bewertung bereits geprüft, kann der Nutzer nicht erneut bewerten. Dies gilt unabhängig vom Ergebnis der Prüfung. Jeder erneute Bewertungsversuch wird mit "Mehrfachbewertung" abgelehnt.
- Schwer verständliche, unstimmmige oder fremdsprachige Bewertung**  
 Eine Bewertung kann nicht veröffentlicht werden, wenn sie unklar formuliert ist, nicht in deutscher Sprache verfasst wurde oder Werbung/externe Links enthält.
- Unseriöse Absender**  
 jameda behält sich vor, Bewertungen die von unseriösen Absendern stammen zu überprüfen oder zu kürzen. Die Verwendung von Minute-Mail-Accounts ist nicht erlaubt.

**Die derzeitige Rechtslage sieht eine strenge Prüfpflicht vor, sobald ein Arzt oder Heilberufler eine Bewertung anzeigt. Um möglichst viele Inhalte nach einer Prüfung wieder zu veröffentlichen, behält jameda sich vor, Teile von Bewertungen zu kürzen, zu löschen oder anzupassen. Bitte beachten Sie, dass jameda im Rahmen dieser Prüfungen in einzelnen Fällen:**

- Behandlungsbelege benötigt. Um Ihre Anonymität zu wahren, können Sie alle persönlichen Daten schwarzen. Der Praxistempel und die Datumsangabe sind ausreichend. Die Belege werden nach Einsicht sofort vernichtet.

**Ebenso werden seitens jameda auffällige Bewertungen überprüft. jameda nutzt hier neben anderen Prüfmechanismen als erstes Bewertungsportal in Deutschland die SMS-Prüfung, ein besonders wirksames Verfahren zum Schutz vor Manipulation. Dieses Verfahren ist vergleichbar mit dem TAN-Verfahren von Banken und ergänzt den selbstlernenden und automatisierten Prüfalgorithmus.**

**Geprüfte Qualität**

jameda kommuniziert gegenüber Verbrauchern sehr offen und transparent. Nach intensiver Prüfung können wir jameda das Siegel "Ausgezeichnete Verbrauchertransparenz" verleihen."

Thorsten Jacobs, Deutschland Test

Arzttermine online buchen auf jameda

Buchen Sie Arzttermine rund um die Uhr ganz einfach online!

Diese Ärzte bieten die Online-Terminbuchung bereits an >

Über jameda Jobs Presse FAQ Kontakt Impressum AGB Datenschutz 1.084

# AGB

- Aufbau Webseite / AGB: „rechtliches Gehör“
- Auch bei Offenkundigkeit?
- im Zweifel gesteigerte Beweispflicht des Beanstandenen für Rechtsverletzung (BGH, NJW 2012, 148 Rn. 27 – Blog-Eintrag).



# Komplettlöschung?

- Kein Anspruch auf Löschung des kompletten Profils: berechnigte Interessen eines Arztes durch Nutzung seiner personenbezogenen Daten im Bewertungsportal wiegen nicht schwerer als das Recht des Portalbetreibers auf Kommunikationsfreiheit (BGH, Urt. v. 23.09.14 – VI ZR 358/13 –, BGHZ 202, 242-258)



# Nutzungsvarianten

- Vier Arten der Nutzung denkbar
- - Nutzer registriert sich unter seiner tatsächlichen Identität und verwendet diese
- - Nutzer registriert sich unter seiner tatsächlichen Identität, verwendet aber Pseudonym
- - Nutzer meldet sich bereits unter einem Pseudonym, „Uschi123“ an und benutzt dieses
- - unter komplett falscher Identität (Andreas Witte = andere reale Person)
- Nur bei Variante 1 und 2 ist dem Portalbetreiber die Identität des Nutzers bekannt, nur hier ist ein Auskunftsanspruch erfüllbar



# Recht auf Anonymität im Internet

- Grundsatz: Schutz der Anonymität nach § 13 Absatz 6 Satz 1 TMG: Blogbetreiber und Betreiber von Bewertungsportalen haben Pflicht, anonyme Nutzung zu ermöglichen (vgl. OLG Hamm, Beschluss vom 03.08.2011, Az.: 3 U 196/10).
- Bei Art. 5 Abs. 1 GG ist auch Möglichkeit anonymer Meinungsäußerung geschützt, aber Grenze in Rechten Dritter Art. 5 Abs. 2 GG.
- Recht auf Anonymität wiegt schwerer als Verfolgungsinteresse (so im Ergebnis auch das OLG Hamm, Beschluss vom 03.08.2011, Az.: 3 U 196/10), Grund: Gefahr der Selbstzensur (vgl. BGH - „spickmich.de“-Urteil vom 23.06.2009, Az.: VI ZR 196/08, Tz. 38)



# Rechtsprechung

- OLG Hamm (Beschl. v. 03.08.11 - 3 U 196/10), LG München I (Urt. v. 03.07.13 - 25 O 23782/12): einem Auskunftsanspruch aus § 13 Abs. 6 Satz 1 TMG steht eindeutige Wertung des Gesetzgebers entgegen. Art. 15 Abs. 2 E-Commerce Rili gilt nur zugunsten zuständiger Behörde: Kein § 809 BGB oder § 242 BGB analog.
- OLG Dresden (Beschl. v. 08.02.2012, Az.: 4 U 1850/11) wendet § 242 BGB an, wenn feststeht, dass die sich äußernde Person die Rechtsverletzung begangen hat und Betreiber des Portals zur Auskunft unschwer in der Lage ist (also nur bei den Varianten 1 und 2)



# Begründung

- BGH hat Preisgabe der Identität im Rahmen sekundärer Beweislast aus Gründen des Datenschutzes verneint.
- - Keine Einwilligung
- - § 12 Abs. 2 TMG wegen enger Zweckbindung kein Erlaubnisgrund
- - WP-Vorbehalt datenschutzrechtlich nicht gangbar
- - Erlaubnis außerhalb TMG nur möglich, wenn sich Vorschrift ausdrücklich auf Telemedien bezieht (sog. Zitiergebot), zB nicht § 242 BGB
- - Keine analoge Anwendung der §§ 14 Abs. 2, 15 Abs. 5 Satz 4 TMG wegen Entstehungsgeschichte des § 14 Abs. 2 TMG, (Strafverfolgung; Ausnahme: geistiges Eigentum; Gesetzgeber gefragt)
- - Internet soll unter Pseudonymen nutzbar sein, § 13 Abs. 6 Satz 1 TMG



# Gegenargument

- Dem BGH (Ärztebewertung) stand ein Fall vor Augen, in dem der Unterlassungsanspruch gegen den Provider ungeachtet einer Identitätspreisgabe geltend gemacht werden konnte.
- Zum Nachweis zB fehlender Patienteneigenschaft, der nicht ohne Preisgabe der Identität gelingen kann, lässt sich der Entscheidung nichts entnehmen.
- LG Magdeburg 28.09.2011 7 O 545/11 Auskunftsanspruch gegen die den Zahlungsverkehr abwickelnde Bank bei offensichtlicher Rechtsverletzung, da diese Dienstleister i.S.d. § 19 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 MarkenG ist.
- Kein Zeugnisverweigerungsrecht nach § 383 Abs. 1 Nr. 6 ZPO, Vertragspflicht auf Bankgeheimnis könnte sonst zu Durchbrechung der Auskunftspflicht nach § 19 Abs. 2 MarkenG führen (anders noch LG Hamburg, Urteil vom 19. August 2011 – 408 HKO 3/11)



# Klarnamenpflicht in AGB ein Weg?

- Klarnamen für Werbeeinnahmen, Profilbildung wichtig
- Preisgabe der Identität oft Nutzungsbedingung
- OVG Schleswig-Holstein (22.04.13 - 4 MB 11/13): auf Facebook-AGB irisches Recht anzuwenden
- Facebook Germany GmbH keine Niederlassung nach BDSG
- Aber EuGH (Urt. v. 13.05.14 - C 131/12 google):
- Art. 4 Abs. 1 a) Richtlinie 95/46 ist dahin auszulegen, dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten auch durch Niederlassung im (anderen) Mitgliedstaats erfolgt, wenn Suchmaschinenbetreiber in einem Mitgliedstaat für die **Förderung des Verkaufs** der Werbeflächen der Suchmaschine und diesen Verkauf selbst eine Zweigniederlassung oder Tochtergesellschaft gründet, deren Tätigkeit auf die Einwohner dieses Staates ausgerichtet ist



# Muss sich Facebook an § 13 VI TMG halten ?

- EuGH hat lediglich die Auslegung der Datenschutzrichtlinie vorgenommen.
- Inländische Behörde würde Verfügungen auf § 38 BDSG i.V.m. § 13 TMG stützen.
- Allerdings ist § 13 VI TMG ein „kleines Stück Datenschutzrecht im TMG“, denn auch hier sind Sinn und Zweck der Vorschrift zu beachten.
- Unnütze Datenerhebung soll vermieden werden.
- Die Anonymisierung bzw. Pseudonymisierung steht sogar unter einem Zumutbarkeitsvorbehalt.



# Lösung?

- Nutzer können Facebook nicht auf Einhaltung von § 13 VI TMG verklagen, da § 13 TMG keinen individualrechtlichen Schutz und Anspruch gewährt
- BGH (Ärztebewertung) möchte, daß Gesetzgeber tätig wird
- Portale, die auf Verwendung von Klarnamen bestehen, könnten sich umgekehrt auch auf Einwilligungslösung beziehen (§4a BDSG)
- Portale, deren Konzept anonyme Nutzung vorsieht, könnten an Nutzwert verlieren

