OGH: Zur Zulässigkeit von Ärztebewertungsportalen

1. Ein Ärztebewertungsportal verschafft der Öffentlichkeit einen geordneten Überblick darüber, von wem und wo welche ärztlichen Leistungen angeboten werden. Mit der Sammlung, Speicherung und Weitergabe der Bewertungen vermittelt das Portal einen Einblick in persönliche Erfahrungen und subjektive Einschätzungen von Patienten des jeweiligen Arztes, die der jeweilige Nutzer bei seiner eigenen Arztwahl berücksichtigen kann.
2. In ihrem beruflichen Bereich muss sich eine selbständig tätige Person auf die Beobachtung ihres Verhaltens durch die Öffentlichkeit und auf Kritik an ihren Leistungen einstellen. Dabei ist die Gefahr schlechter Bewertungen grundsätzlich ebenso wie der Aufwand, der durch die Prüfung und Verfolgung von Onlinebewertungen entsteht, hinzunehmen. Auch unsachlich motivierte Werturteile sind von der Meinungsäußerungsfreiheit erfasst, solange kein Wertungsexzess vorliegt.
3. Personen, die von anonymen missbräuchlichen Bewertungen betroffen sind, haben das bis zu einem gewissen Grad hinzunehmen.
4. Der Betroffene kann vom Portalbetreiber die Beseitigung rechtswidriger Inhalte verlangen. Dass diese nicht sofort nach ihrer Einstellung wieder gelöscht werden, ist dabei als ein systemimmanenter Umstand hinzunehmen.

<https://doi.org/10.33196/jmg202204028001>

OGH 29.8.2022, 6 Ob 198/21t

Deskriptoren: Organisationsrecht, Ärztebewertungsportal, Persönlichkeitsrecht der Ärzt:innen, Ärzteliste, Meinungs- und Informationsfreiheit.

Normen: Art 6 DSGVO, § 1330 ABGB, § 27 ÄrzteG.

Sachverhalt:

Die Erstklägerin ist Fachärztin in Wien, sie wurde von der Wiener Ärztekammer als Zweitklägerin unterstützt. Die Beklagte betreibt ein Internet-Portal, auf dem Nutzer Ärzte in einem Verzeichnis auffinden sowie in verschiedenen Kategorien nach einem Punktesystem durch Vergabe von null bis fünf Punkten bewerten und Erfahrungsberichte schreiben können. Die Abgabe von Bewertungen und Erfahrungsberichten bedarf einer Registrierung bei der Beklagten mit frei wählbarem Benutzernamen, E-Mail-Adresse und Geburtsdatum sowie der Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten. Die Erstklägerin ist mit Titel, Name, Ordinationsanschrift, Fachrichtung, Telefonnummer und Ordinationszeiten auf dem Internetportal der Beklagten auffindbar. Diese Daten sind auch auf ihrer eigenen Homepage und der Internetseite der Ärztekammer veröffentlicht. Beim Profil der Erstklägerin („kostenloses Basisprofil“) am Portal der Beklagten können User neben diesen Daten Bewertungen und Erfahrungsberichte abgeben. Die Beklagte bietet den auf ihrem Portal veröffentlichten Ärzten den Abschluss eines kostenpflichtigen

Premium-Vertrags (small, medium oder large) an, mit dem die Ärzte unter anderem ihr Profil durch Bilder und weitere Informationen über die von ihnen angebotenen Leistungen aufwändiger gestalten können.

Bei jedem Profil befindet sich unterhalb der Daten eines Arztes ein „Slider“, in dem andere Ärzte im Umkreis vorgestellt werden. Der „Slider“ weist in der oberen, rechten Ecke ein anklickbares Fragezeichen mit der zusätzlichen Beschriftung „Hilfe“ auf, woraus nach Anklicken ersichtlich ist, dass es sich bei Einträgen von Ärzten, die mit Portraitbild im „Slider“ angezeigt werden, um kostenpflichtige Premium-Einträge handelt. Dass bei Premium-Profilen, anders als bei Basis-Profilen, der „Slider“ „weitere Ärzte im Umkreis“ erst ersichtlich wird, wenn man auf der jeweiligen Seite hinunterscrollt, konnten die Gerichte nicht feststellen. Ebenso wenig, dass auf den Profilen von Ärzten mit Premium-Mitgliedschaft andere Ärzte im Gegensatz zu Basisprofilen an deutlich weniger prominenter Stelle angezeigt werden und von Nutzern der Website erst nach „Hinunterscrollen“ wahrgenommen werden und dass Einträge von Ärzten mit Premium-Profilen in den Suchergebnissen vorgereiht wurden bzw. werden. Diese Reihung erfolgt vielmehr aufgrund von Relevanz, Entfernung, Relevanz und Entfernung sowie Gesamtbewertung. Dabei kommt ein Algorithmus zur Anwendung, der unter anderem das Suchverhalten von Nutzern, die Höhe der Gesamtbewertung, die Anzahl an Bewertungen und die Anzahl der Profilaufufe berücksichtigt.

Jeder Arzt kann Bewertungen melden und eine Beschwerde mittels E-Mail oder Kontaktformular an die Beklagte richten. Diese Beklagte überprüft und entschei-

det dann intern, ob diese Bewertung gelöscht wird oder nicht. Die extra abgegebene Punktebewertung wird nur dann gelöscht, wenn der Patient „nachweislich gelogen“ hat. Zur Überprüfung der Bewertung wird mit dem Patienten Kontakt aufgenommen, der allfällige Nachweise wie E-Card-Auszug, Rechnung usw. vorlegen muss. Bei bloßer Meinungsäußerung wird zwischen zulässiger und nicht zulässiger Äußerung unterschieden. Die Beklagte gibt dem bewerteten Arzt auch die Nutzerdaten des Bewerbers heraus, falls sie dies für rechtlich zulässig erachtet. Die Klägerinnen beehrten u.a. die Löschung der veröffentlichten Daten der Erstklägerin sowie damit verknüpfter Bewertungen und Erfahrungsberichte von der

Website der Beklagten sowie der Daten der Mitglieder der Ärztekammer ohne schriftliche Zustimmung; und die Unterlassung der Verwendung öffentlicher Daten der Erstklägerin und der auf dem Portal der Beklagten gelisteten Ärzte ohne deren schriftliche Zustimmung auf der Website der Beklagten, um für andere Ärzte, die im direkten Wettbewerb mit diesen stehen, zu werben, zumindest ohne in derselben Einblendung darauf hinzuweisen, dass die als Ärzte der jeweiligen Fachrichtung im Umkreis aufscheinenden Ärzte ausschließlich bezahlte Premiumeinträge und auch andere Ärzte derselben Fachrichtung im Umkreis vorhanden sind.

Alle drei Instanzen wiesen die Klage ab.

Glosse

Von Georg Streit und Alexander Koukal

Die nun vorliegende Entscheidung des OGH markiert den vorläufigen Schlusspunkt einer seit Jahren geführten Auseinandersetzung zwischen Ärzt:innen und einem bekannten kommerziellen Ärzteverzeichnis im Internet. Der OGH nimmt dabei eine Abwägung der Interessen der Nutzer des Portals gegen jene der bewerteten Ärzt:innen vor und kommt zum Ergebnis, dass zumindest bei einer Konstellation wie im oben wiedergegebenen Sachverhalt jene der Öffentlichkeit die der Ärzt:innen überwiegen. Solange die Betreiber derartiger Plattformen ihr Angebot und die Darstellung nicht substantiell modifizieren, wird sich an der vom OGH ausführlich dargelegten Interessensabwägung nichts mehr ändern. Bei anderen Berufsgruppen wäre das Ergebnis aber wohl nicht anders. Onlinebewertungen der beruflichen Tätigkeit und Erfahrungsberichte müssen also hingenommen werden, auch wenn sie unter einem Pseudonym auf die Plattform gestellt werden.¹

Die beklagte Online-Portalbetreiberin ermöglicht die Onlinesuche nach Ärzt:innen. Die meisten Daten sind gemäß § 27 ÄrzteG öffentlich und somit ohnehin auf einer Website der Österreichischen Ärztekammer zugänglich zu machen. Diese Website ([https://](https://www.aerztekammer.at/arztsuche)

www.aerztekammer.at/arztsuche) verlinkt auf Internetportale der Landesärztekammern, auf denen eine Onlinesuche möglich ist.

Das Angebot der Beklagten geht darüber aber hinaus. Neu aufgenommene Ärzt:innen zeigt die Beklagte, soweit ersichtlich, zunächst mit einem kostenlosen Basisprofil an. Teil des Geschäftsmodells ist offenbar, Ärzt:innen das Upgrade zu einem Premiumprofil zu verkaufen, bei dem die Praxisdaten durch Bilder und Informationen über das Leistungsangebot ergänzt werden können. Bekannt ist dieses Modell aus Branchenverzeichnissen, die gegen Entgelt eine besondere Hervorhebung von Einträgen anbieten.

Bei der Internetplattform der Beklagten ist es möglich, Ärzt:innen nach einem Punktesystem zu bewerten und Erfahrungsberichte zu posten. Diese Bewertungen scheinen öffentlich auf der jeweiligen Profilseite auf. Bei jedem Profil befindet sich unterhalb der Daten des Arztes/der Ärztin ein „Slider“, in welchem Kolleg:innen im Umkreis vorgestellt werden. Nur die Inhaber:innen eines Premiumprofils werden dabei mit einem Foto angezeigt. Die Plattform weist darauf in ihrer aktuellen Version auch explizit hin.

1 OGH 2.2.2022, 6 Ob 129/21w.

Die beklagte Portalbetreiberin gibt nicht bloß die gemäß § 27 ÄrzteG allgemein verfügbaren Daten wieder, sondern ergänzt diese durch neue Informationen. Sie kann sich dazu nach dem OGH auf einen der Erlaubnistatbestände des Art 6 Abs 1 DSGVO stützen.

Nicht nur die Klägerin im vorliegenden Verfahren, mehrere ihrer Kolleg:innen haben über einige Jahre versucht, ihre Aufnahme in das Internetportal der Beklagten zu verhindern. Sie argumentierten hauptsächlich damit, dass die Beklagte zu den öffentlich zugänglichen Praxisdaten neue Daten (z.B. die Bewertungen) hinzufüge und dass Ärzt:innen, die das Angebot eines kostenpflichtigen Premiumprofils ausschlagen, benachteiligt würden, z.B. dadurch, dass sie durch einen prominent auf ihrem Profil sichtbaren „Slider“ für an die Beklagte zahlende Kolleg:innen Werbung machen. Nur anfänglich konnten sie sich auf eine Besonderheit des damals in Österreich geltenden Datenschutzrechts stützen: § 28 Abs 2 DSG 2000 ermöglichte bis zu seiner Aufhebung durch den VfGH², gegen die Aufnahme von personenbezogenen Daten in eine öffentlich zugängliche Datenanwendung ohne Angabe von Gründen Widerspruch einzulegen. Eine Interessensabwägung sah diese Bestimmung nicht vor. Gerade über Antrag der auch hier beklagten Portalbetreiberin fiel diese Bestimmung jedoch zum 31.12.2016. Die Portalbetreiberin war in der Folge schon einmal vor dem Obersten Gerichtshof erfolgreich.³ Seither waren alle Auseinandersetzungen vor der Datenschutzbehörde (DSB) und/oder den Zivilgerichten auf die Abwägung der widerstreitenden Interessen fokussiert.

Die aktuelle Rechtslage nach der DSGVO sieht keine dem § 28 Abs 2 DSG 2000 vergleichbare Regelung vor. Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist unter drei kumulativen Voraussetzungen zulässig:

1. muss von dem für die Verarbeitung Verantwortlichen oder von einem Dritten ein berechtigtes Interesse wahrgenommen werden,
2. muss die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Verwirklichung des berechtigten Interesses erforderlich sein und
3. dürfen die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der Person, deren Daten geschützt werden sollen, nicht überwiegen.⁴

Mehrfach entschied die von unterschiedlichen Ärzt:innen angerufene DSB zu Gunsten der Ärztebewertungsplattform. Die berechtigten Interessen der Portalbetreiberin und der Portalbenutzer, also der Patient:innen auf Arzt-suche, wurden höher eingestuft als die Interessen der betroffenen Ärzt:innen.⁵ Die DSB kam zum Schluss, dass das Recht auf Geheimhaltung (§ 1 DSG) nicht verletzt ist. Das Recht auf Löschung der Daten (Art 17 DSGVO) gestand sie den Antragsteller:innen nicht zu. Das nun vorliegende Urteil beendet den Versuch einer Ärztin, die Löschung ihres Basisprofils auf der beklagten Internetplattform vor den Zivilgerichten durchzusetzen. Im Bereich der DSGVO besteht ein paralleler Rechtsschutz. Die Betroffene kann ihre Ansprüche auch vor den Zivilgerichten durchsetzen, ohne zuvor die DSB anrufen zu müssen.⁶

Unterstützung erhielt die Ärztin durch die Ärztekammer für Wien. Jedoch verneinte der OGH unter Verweis auf seine Rechtsprechung zur Geltendmachung von lauterkeitsrechtlichen Ansprüchen aufgrund von Verstößen gegen das Datenschutzrecht betreffend Dritte⁷ die Klagslegitimation der Kammer. Nur die Ärztin selbst kann wegen Verletzung ihrer Rechte nach der DSGVO gegen den Verletzer vorgehen.

Wie schon zuvor die DSB gelangen auch die Zivilgerichte zum Ergebnis, dass – angesichts des im Verfahren hervorgekommenen Ange-

2 VfGH 8.10.2015, G 264/2015.

3 OGH 27.6.2016, 6 Ob 48/16a – docfinder.at II.

4 OGH 2.2.2022, 6 Ob 129/21w, – Lernsieg II; 27.11.2019; 6 Ob 150/19f – Dome-Kamera des Nachbarn.

5 Vgl DSB 15.1.2019, DSB-D123.527/0004-DSB/2018 (rk.), siehe dazu Streit, Ärztebewertungsportal und Datenschutz, JMG 2019, 138; DSB 23.1.2019, DSB-D123.342/0001-DSB/2019 (rk.); DSB 4.3.2020, DSB-D124.370/0005-DSB/2019 (rk.).

6 OGH 20.12.2018, 6 Ob 131/18k (obiter dictum), vgl Jabnel in Nunner-Krautgasser/Garber/Klauser (Hrsg), Rechtsdurchsetzung im Datenschutz nach der DSGVO und dem DSG 2018, 67 ff.

7 OGH 26.11.2019, 4 Ob 84/19k; vgl dazu Scharf/Stauber, Update zur lauterkeitsrechtlichen Verfolgbarkeit von Datenschutzverstößen, ecolex 2020,909 und Csáky/Križanac, Keine UWG-Klagslegitimation iZm Datenschutz, ecolex 2020/147. Ob dies der Meinung des EuGH vom 28.4.2022, Rs C-319/20 entspricht, könnte fraglich sein. Siehe dazu Staber/Scharf, Keine Sperrwirkung der DSGVO bei wettbewerbsrechtlichen Klagen von Verbänden, ecolex 2022/383. Eventuell bringt die Entscheidung des BGH zu Az. I ZR 222/19 und I ZR 223/19 (angekündigt für den 12.1.2023) dazu mehr Klarheit.

bots der Plattform und des dort festgestellten Umgangs der Betreiberin mit Basis- und Premiumprofilen – die berechtigten Interessen der Plattformbetreiberin und der Nutzer die Interessen der Ärztin auf Geheimhaltung ihrer personenbezogenen Daten überwiegen. Damit steht die Rechtsprechung des OGH zu (Ärzte-)bewertungsportalen im Internet im Einklang mit jener des deutschen BGH.⁸

Das Geschäftsmodell einer – auch durch Premiueinträge und Werbung finanzierten – kommerziellen Branchen- und Bewertungsplattform ist von der Rechtsprechung abgesegnet.

Öffentlich publizierte Kritik ist nichts Neues. Theaterkritik geht auf das 18. Jahrhundert zurück, Restaurants und Beherbergungsbetriebe werden seit Jahrzehnten, durch Gäste und Tester, unter die Lupe genommen. Der Onlinehandel wird durch – tatsächliche oder gekaufte – Rezensionen beeinflusst. Im Übrigen: beim größten Suchmaschinenbetreiber der Welt lassen sich zu jedem Unternehmen Rezensionen veröffentlichen.⁹

Anonyme Kritiken und Drohungen mit schlechten Bewertungen sind mit Sicherheit ein großes Ärgernis. Doch wäre es richtig, die Onlinebewertung ganz zu verbieten, weil sie missbraucht werden kann? Klagerufe des Inhalts, vor dem OGH hätte das Recht auf Objektivität und Menschenwürde gegenüber der Informations- und Meinungsfreiheit verloren, scheinen übertrieben. Dass anonyme Kritik ein Missbrauchspotential mit sich bringt, hat die Rechtsprechung bei ihrer Interessensabwägung berücksichtigt. Die Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung erfordert in manchen Fällen Anonymität gegenüber dem Kritisierten. Wesentlich für einen Ausgleich der widerstreitenden Interessen ist für die Verfasser allerdings – und das hat der OGH bei seiner Entscheidung ebenfalls berücksichtigt –, dass betroffene Ärzt:innen unrichtige Bewertungen beim Plattformbetreiber melden und löschen lassen können.

Die vorliegende Entscheidung bietet einen guten Überblick über die Kriterien und Über-

legungen der deutschen und österreichischen Rechtsprechung bei dieser Interessensabwägung. Herausgegriffen seien:

- Das Ärztebewertungsportal verschaffe den Nutzern einen geordneten Überblick darüber, von wem und wo welche ärztlichen Leistungen angeboten werden. Die Bewertungen wiederum vermitteln einen Einblick in persönliche Erfahrungen und subjektive Einschätzungen von Patient:innen, die der Nutzer bei der eigenen Arztwahl berücksichtigen könne.
- Die Verarbeitung der Ärztedaten sowie der Bewertungen sei für den Betrieb des Bewertungsportals unabdingbar; und zwar auch die möglichst vollständige Erfassung der Ärzt:innen. Eine Darstellung, die sich auf Namen, berufsbezogene Informationen und abgegebene Bewertungen beschränkt, gehe über das unbedingt Notwendige nicht hinaus.
- Die Möglichkeit eines Missbrauchs bei der Abgabe von Bewertungen, etwa durch Personen, die gar keine Patient:innen waren, sei zu berücksichtigen.
- Die Bewertungen der Ärzt:innen können die Arztwahl beeinflussen.
- Die Breitenwirkung des Bewertungsportals sei erheblich.
- Das Portal könne dazu beitragen, dem Patienten die aus seiner Sicht erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Es sei geeignet, mehr Leistungstransparenz im Gesundheitswesen zu schaffen.
- Das allgemeine Persönlichkeitsrecht des Arztes/der Ärztin verschaffe kein Recht, in der Öffentlichkeit so dargestellt zu werden, wie es dem eigenen Selbstbild und der beabsichtigten öffentlichen Wirkung entspricht.
- Anders als der höchstpersönliche Lebensbereich genießt die Sozialsphäre, in der der Betroffene als in Gemeinschaft stehender Mensch in Kommunikation mit Außenstehenden tritt, keinen so weitgehenden Schutz. In seinem beruflichen Bereich muss sich der selbständig Tätige auf die Beobachtung seines Verhaltens durch die breitere Öffentlichkeit einstellen.

⁸ BGH 15.2.2022, VI ZR 692/20 – www.jameda.de.

⁹ Für den BGH macht auch eine überzogene, ungerechte oder gar ausfällige Kritik eine Äußerung „für sich genommen“ noch nicht zur unzulässigen – Schmähung. Letztere liegt erst dann vor, wenn „die Diffamierung des Betroffenen im Vordergrund steht, der jenseits

polemischer und überspitzter Kritik herabgesetzt und gleichsam an den Pranger gestellt werden soll.“, was durch die Bewertung „Versandkosten Wucher!!“ nicht gegeben ist (BGH 28.9.2022 – VIII ZR 319/20, Pressemitteilung Nr. 141/2022 vom 28.9.2022 – das Urteil lag bei Redaktionsschluss noch nicht im Volltext vor).

- Die Möglichkeit anonymer Meinungsäußerung im Internet darf nicht schlechthin unterbunden werden. Personen, die von missbräuchlichen Bewertungen betroffen sind, haben einen derartigen Missbrauch bis zu einem gewissen Grad hinzunehmen.
- Die Angabe der Klarnamen der bewertenden Personen sowie der Vorlage von Nachweisen, Patient eines bestimmten Arztes gewesen zu sein, würde die Bereitschaft zur Vornahme von Bewertungen – insbesondere kritischer – herabsetzen.
- Betroffene Ärzt:innen können sich an die Portalbetreiber wenden und die Beseitigung der rechtswidrigen Inhalte verlangen.
- Freiberufliche Ärzt:innen müssen sich von vornherein auf die Beobachtung ihres Verhaltens durch eine breitere Öffentlichkeit und auf Kritik einstellen. Insofern ist auch der Aufwand, der durch die Prüfung und Verfolgung von Onlinebewertungen entsteht, hinzunehmen.
- Die subjektive Einordnung auf einer Punkteskala kann genausowenig wie eine Durchschnittsbewertung objektiv auf ihre Richtigkeit überprüft werden. Es handelt sich dabei um subjektive Werturteile, die von der Meinungsäußerungsfreiheit geschützt sind, solange kein Wertungsexzess vorliegt.
- Der Umstand, dass in jedem Profil (dort: mittels eines „Sliders“) auf andere Ärzt:innen in der Umgebung hingewiesen wird, entspricht der Funktionsweise eines Arzt-suchportals. Eine Benachteiligung des jeweiligen Arztes durch eine „Umleitung zur Konkurrenz“ ergibt sich daraus nicht.
- Die Nutzer:innen wissen, dass es sich bei aufwändiger gestalteten Profilsseiten um bezahlte Anzeigen handelt.

Mit dem Ergebnis einer Abwägung zwischen den Interessen der beteiligten Parteien ist naturgemäß nicht jede Verfahrenspartei zufrieden. Die Streitigkeiten in Deutschland und Österreich haben das Geschäftsmodell von Such- und Bewertungsplattformen gestärkt. Sie haben aber zugleich als Grenze aufgezeigt, den zahlenden Berufskolleg:innen keine verdeckten Vorteile gegenüber den nicht zahlenden zu verschaffen. Ausschlaggebend

war bei der Interessensabwägung, dass die Gerichte keine Ungleichbehandlung von kostenfreien Basisprofilen und kostenpflichtigen Premiumprofilen feststellen konnten. Wäre der klagenden Ärztin der Beweis gelungen, dass zahlende Premium-Kunden in den Suchergebnissen vorgereiht oder dass der „Slider“ mit Empfehlungen für andere Ärzt:innen bei Premium-Kunden gar nicht oder an weniger prominenter Stelle platziert gewesen wäre als bei den Basisprofilen, wäre die Interessensabwägung möglicherweise zu ihren Gunsten ausgegangen. Eine Ungleichbehandlung der Profiltypen bei der Einblendung von Informationen zu konkurrenzieren Ärzt:innen ließ den deutschen BGH¹⁰ gegen den dortigen Plattformbetreiber entscheiden. Zuletzt aber führte der BGH aus, dass im Rahmen der Interessenabwägung berücksichtigt werden müsse, inwieweit die Portalbetreiberin als neutrale Informationsvermittlerin agiere. Nur dann überwiege die Meinungs- und Medienfreiheit des Portalbetreibers die Interessen der bewerteten Ärzt:innen.¹¹ Das ist auch für den OGH entscheidend, wenn er ausführt: *„verlässt die Beklagte im Portalbetrieb ihre Stellung als neutrale Informationsmittlerin, mit der sie vor allem die Interessen der Nutzer und der Öffentlichkeit wahrnimmt, kann sich das bei der Interessenabwägung zu ihrem Nachteil auswirken“*. Wann dies jedoch der Fall ist, lässt sich der OGH-Entscheidung nicht entnehmen. Besteht diese Neutralität tatsächlich noch, wenn manche Ärzte mit Fotos abgebildet werden und manche nicht? Gibt es mehrere Ärzte des gleichen Fachs an einem Ort mit derselben Gesamtnote, wird die Wahl des Patienten dann nicht eher auf einen Arzt mit einem freundlichen Foto fallen als auf einen Arzt mit der grauen Silhouette an Stelle des Fotos? Überschätzt der OGH dabei die „Durchschnittsadressaten“ nicht etwas? Niedergelassene Ärzt:innen, insbesondere jene, die gerade in den Markt eintreten, werden daher kaum darauf verzichten können, die vom Bewertungsportal angebotenen Dienste zu buchen, um die ihnen durch das Portal trotz seiner Rolle als „neutraler Informationsmittler“ de facto andernfalls geschaffenen Nachteile auszugleichen.

10 BGH 20.2.2018, VI ZR 30/17.

11 BGH 12.10.2021, VI ZR 488/19.