

(Un-)Zulässige Reaktionen von Berufsträgern auf negative Bewertungen durch Mandanten im Internet

Tim Günther und Lars Grupe *

Ob in Foren, Chats, Blogs oder auf Bewertungsportalen: Bewertungen von Produkten und Dienstleistungen sind allgegenwärtig. Auch Mandanten bewerten die Dienstleistungen ihrer Steuerberater und Rechtsanwälte im Nachgang über das Internet. Während sich ein Berufsträger über öffentlich geäußertes positives Feedback i. d. R. still freut, sind es die kritischen Äußerungen, die den Kritisierten zu einer – ebenfalls öffentlichen – Reaktion veranlassen. Eine solche Reaktion kann sinnvoll sein, verlangt aber die Beachtung berufsrechtlicher Grundpflichten.

Ausführlicher Beitrag
s. Seite 1855

Den ausführlichen Beitrag finden Sie hier.

Bewertungen im Internet

Bei Bewertungen von Dienstleistungen von Berufsträgern im Internet kollidieren die Rechte und Interessen der sich Äußernden mit den Rechten und Interessen der Bewerteten. Dieses Spannungsverhältnis muss aufgelöst werden: Auf der einen Seite muss die Meinungsfreiheit des Mandanten, auf der anderen Seite das allgemeine Persönlichkeitsrecht und die Berufsfreiheit des Berufsträgers, auf dessen Person und Dienstleistung sich eine Äußerung bezieht, beachtet und gegeneinander abgewogen werden. Für den Portalbetreiber gilt zudem die Kommunikationsfreiheit.

Kollidierende Interessen und Rechte

Zurückhaltung bei Reaktionen auf Kritik anzuraten

Gegen im Internet veröffentlichte negative Äußerungen und Kritik lässt der Betroffene sich mitunter schnell dazu verleiten, über die Kommentarfunktion zu antworten. Der Berufsträger muss hier gut aufpassen, denn er unterliegt der Schweigepflicht. Diese bezieht sich auf alles, was in Ausübung des Berufs bekannt geworden ist. Ihr Umfang ist sehr weit: Alle Umstände und Tatsachen, die der Steuerberater bei seiner Berufstätigkeit erfahren hat und die ihm anvertraut werden, dürfen nicht unbefugt offenbart werden. Die Verschwiegenheit ist zeitlich unbegrenzt und gilt damit auch im Rahmen der Mandatsanbahnung und auch nach Mandatsende fort.

Schweigepflicht setzt klare Grenzen

Mögliche zulässige Antworten auf negative Bewertungen

Die Verschwiegenheitspflicht gilt nicht, soweit die Offenlegung von Umständen und Tatsachen der Wahrung eigener berechtigter Interessen des Steuerberaters dient. Der bayrische Anwaltsgerichtshof (Urteil v. 1.2.2022 - BayAGH II-3-9/21, NWB OAAAJ-42234) hatte sich 2022 in einer auf Steuerberater übertragbaren Entscheidung zur Reaktion einer Rechtsanwältin auf Mandantenkritik unter besonderer Berücksichtigung der Regeln zur Schweigepflicht und deren Ausnahmen hiervon umfassend geäußert. Das Gericht hat die Antworten der Anwältin, in der sie viele Details aus zwei Mandaten offengelegt hatte, als zu weitgehend gerügt.

Offenlegung von Details aus dem Mandat ist unzulässig

* Tim Günther und Lars Grupe sind Rechtsanwälte in der Jähne – Günther PartGmbH, Hannover.

Mandanten genießen verfassungsrechtlich gewährleistete Spielräume, Dienstleistungen von Berufsträgern im Internet negativ zu bewerten. Werden die rechtlichen Grenzen überschritten, bieten sich Möglichkeiten, rechtlich dagegen vorzugehen. Unberechtigten Vorwürfen sollte auch durch eine öffentliche Antwort entgegengetreten werden. Eine solche muss aber verhältnismäßig und sachlich sein, indem etwa auf eine fehlende Substanz der Vorwürfe eingegangen wird.

Vorwürfen entgegen-
treten

Fundstelle(n):

NWB 2023 Seite 1813

NWB PAAAJ-42507