

## „Wie steht es um IHREN Ruf im www?“



### Arztbewertungsportale im Internet werden immer bedeutender für die Arztwahl, doch nicht alle Seiten sind seriös

**M**anche Ärzte staunen nicht schlecht, wenn sie aus Neugierde recherchieren, was eigentlich über sie im Internet steht. Der Artikel von Hauke Gerlof in der Ärzte Zeitung vom 13.09.2013 zum Thema „Bewertungsportale“ macht deutlich, dass die Patienten ihren Arzt immer häufiger über das Internet suchen. Dabei wird der Einfluss von Bewertungsportalen immer stärker sichtbar – im Positiven wie im Negativen. Eine Querschnittbefragung eines Online-Panels von 1 505 Teilnehmern aus Januar 2013, die Prof. Martin Emmert und andere von der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg gemacht haben, hat u.a. ergeben, dass sich 2/3 der Befragten aufgrund von positiven Beurteilungen für einen Arzt/eine Praxis entschieden haben; gut die Hälfte von ihnen hat sich aufgrund negativer Äußerungen von einem Arztbesuch sogar abhalten lassen.

Sogar die Krankenkassen haben zwischenzeitlich nachgerüstet (z.B. mit der AOK-Arztapp - [www.aok.de/arztapp](http://www.aok.de/arztapp)) und bieten die Möglichkeit zur Arztsuche und auch -bewertung im Internet.

Dirk Schnack (Portale geben kaum brauchbare Auskunft, Apothekerplus vom 03.04.2009) hat einige Äußerungen instruktiv zusammengetragen: „Behandlung zu kurz. Hört nicht zu. Hat schon Fehler gemacht.“ Oder

„In meinem Fall wurden keine Bestelltermine eingehalten, keine Auswertung von Befunden, keine Unterstützung bei Rentenantragstellung, falsche Diagnoseschlüssel auf Krankenschreibung.“ Einer Praxisinhaberin aus Kiel diagnostizierte ein verärgerter Patient auf Topmedic sogar ein Burn-Out-Syndrom, als er ihr folgenden Kommentar ins Stammbuch schrieb: „Ärztin schenkt Patienten nicht immer ihre ganze Aufmerksamkeit, wird schnell laut, möglicherweise ist sie ausgebrannt.“ Andere werden in den siebten Himmel gehoben: „Sehr guter Arzt mit sehr viel Fachwissen. Immer sehr freundlich und angenehm bei ihm. Kann ich nur weiterempfehlen.“

#### „Ein Volk von Testern...“

schreibt Christoph Drösser (DIE ZEIT vom 27.03.2008): „Hotelzimmer, Autos, Romane, Kameras – seit es Testforen im Internet gibt, ist nichts mehr vor dem Urteil der Laien sicher. Immer mehr Ärzte machen die Erfahrung, dass über sie Urteile von Patienten ohne ihr Wissen ins Netz gesetzt werden. Die bekanntesten Portale sind Topmedic, DocInsider, Imedo und Jameda. Die Urteile sind vielfältig, die Manipulationsmöglichkeiten (fast) grenzenlos. Für die Stimmenabgabe reicht eine E-Mail-Adresse. Ansonsten wird anonym mit oder ohne Fantasienamen munter drauflos

kritisiert. Je weniger Nutzer ihre Stimme abgeben, desto unsicherer und irreführender ist das Ergebnis. „Ob z.B. hinter „athoruga“ ein enttäuschter Patient oder ein bösartiger konkurrierender Arzt steckt, bleibt offen. So liest sich manche Bewertung wie aus einem PR-Prospekt. Bei Helpster heißt es über einen Zahnarzt aus der Nähe von Hamburg: „Ein sehr freundlicher, aufgeschlossener Arzt, der sich für jeden Patienten die Zeit nimmt, ihm genau zu erklären, was er machen wird.“ Und weiter: „Wartezeiten überschreiten eine Dauer von 20 Minuten in der Regel nie. Termine können auch kurzfristig gemacht werden.“ Eine einsame Lobhudelei, die gutgläubige Patienten unter Umständen direkt zum Schrecken der Branche führt. Aber auch der umgekehrte Fall wirft Probleme auf. Bei einer harschen Beurteilung steht der Ruf eines Arztes oder gar seine Existenz auf dem Spiel (Fabian Reinbold, Der Aufstand der Web-Patienten, DIE ZEIT vom 27.03.2008).

#### Schwierige Rechtslage

Sina Strupp beleuchtet hierzu in ihrem Artikel vom 07.03.2012 in der Medical Tribune folgende Aspekte:

Bei einer Negativbewertung stellt sich die Frage: Was kann die Praxis tun, damit diese Bewertung keine Patienten abschreckt? Wenn man das Gefühl hat, Opfer von falschen Behauptungen oder gar einer Ruf-

mordkampagne geworden zu sein, ist es ratsam, als Erstes die **Portalbetreiber** zu kontaktieren. So empfehlen zum Beispiel die Betreiber von jameda.de, sich immer gleich direkt an das Portal zu wenden.

Der erste Schritt nach einer solchen Missbrauchsmeldung ist laut den jameda-Betreibern dann immer gleich konsequent: Die Bewertung wird von der Seite genommen, zunächst offline geparkt und der Kritiker wird um eine **Stellungnahme** gebeten. Folgt darauf keine Reaktion, wird die Bewertung unwiderfürlich gelöscht.

Bestätigt der User die Bewertung, wird zwischen Meinungsäußerungen und Tatsachenbehauptungen unterschieden. Das bedeutet, dass nach einer Bestätigung nur noch die Notenbewertungen und Meinungsäußerungen wieder online gestellt werden. Nicht belegbare Tatsachenbehauptungen dagegen werden nicht mehr freigeschaltet.

Ist der Arzt nach der Überprüfung durch die Seitenbetreiber allerdings noch immer unzufrieden, bleibt ihm die Möglichkeit, selbst gegen den User vorzugehen. Dies erfolgt dann meist über eine **Anzeige** gegen unbekannt. Wird daraufhin eine Strafverfolgung aufgenommen, sichern die jameda-Betreiber ihre Unterstützung im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen zu.

Allerdings hat man als Arzt kein Recht darauf, die Personalien der Kritiker zu erhalten. So entschied das Oberlandesgericht Hamm kürzlich, dass User ein Recht auf **Anonymität** haben und die Portalbetreiber nicht verpflichtet sind, die Daten zu ihren Usern preiszugeben (OLG Hamm, Urteil vom 03.08.2011, Az.: I-3 U 196/10).

Es ging in dem Fall um einen Kollegen, der vom Betreiber eines Bewertungsportals die Entfernung eines kritischen Kommentars verlangt hatte. Darüber hinaus forderte der Arzt aber auch die Herausgabe von Daten

über den Nutzer, der sich – anonym – kritisch geäußert hatte.

Ebenso könnte es schwierig werden, die **Löschung** von negativen Meinungsäußerungen durchzusetzen. Die Seitennutzer genießen ihr Grundrecht auf Meinungsfreiheit. Und das schützt sie auch bei weniger charmanten Kritiken. Das gilt allerdings nur, wenn es sich um eine Meinung handelt. Dafür braucht die Äußerung ein wertendes Element, muss subjektiv und nicht beweisbar sein.

Letztendlich stehen die Chancen eher schlecht, die Portalbetreiber zu zwingen, von den Kritikern bestätigte **Meinungsäußerungen** zu löschen. Möchte man es als Arzt trotzdem versuchen, ist es auf jeden Fall ratsam, vorher einen Anwalt aufzusuchen.

### Die richtige Taktik macht's – Wie stellt der Urologe sich am besten auf?

Bewertungsportale schlicht zu ignorieren, ist sicherlich die schlechteste aller Lösungen. Empfehlenswert ist deshalb, sich auf dem Laufenden zu halten, was zur eigenen Person im Internet steht. Man sollte weiter eine Grundentscheidung treffen: Welche Bedeutung haben positive und insbesondere negative Bewertungen im Web für die Praxis? Ist das Internet im Marketing der Praxis bedeutsam? Wer eine Vertragsarztpraxis alten Stils führt, mag zu der Entscheidung kommen, für ihn seien Bewertungen unbedeutend. Wer auf moderne Urologie und/oder anderweitig spezialisiert ist, wird anders urteilen. Für ihn ist die Kommunikation der Spezialisierung auch über das Internet wichtig, sodass positive und negative Bewertungen eine Rolle spielen. Die Konsequenz ist dann eine aktive Strategie, gegen Negatives vorzugehen, soweit möglich.

Vielleicht ist die adäquate Antwort auch die der bereits erwähnten Ärztin, die Negativem eine Masse

von Positivem entgegensetzen (ließ). Wie auch immer, negative Beurteilungen – selbstverständlich auch positive – sollten ernst genommen werden, wenn sie nicht a priori absurd sind. Schließlich kann daraus manches gelernt werden: Was gut gemacht wird und was kritisch geprüft werden sollte. So betrachtet sind Patientenbewertungen immer gut. Empfehlenswert ist deshalb, eine weitere Antwort auf die Zunahme der Arztbewertung im Web: Starten Sie Ihre eigene Patientenbefragung!

### Eigenes Qualitätsmanagement ist wichtig

Für eine erfolgreiche Praxis spielen die Bedürfnisse der Patienten eine entscheidende Rolle. Sie sind Grundlage einer individuellen Praxiskonzeption und Marketingstrategie. Zum Marketing gehört eine offene Informationspolitik, die eine Identifizierung der Patienten mit „ihrer“ Praxis und eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Patienten und Urologen optimiert. Eine gute Orientierung bietet zunächst die Beachtung von immer wieder veröffentlichten Umfrageergebnissen in der medizinischen Fachpresse. Erst die eigene systematische Patientenbefragung gibt jedoch wichtige Aufschlüsse über den Ist-Zustand der Praxis und die Wünsche der Patienten. Sie hat auch noch einen anderen Effekt: Patienten fühlen sich zu Recht wichtig und ernst genommen. ◀

*Dr. jur. Frank A. Stebner, Fachanwalt für Medizinrecht, Salzgitter*



Dr. jur.  
Frank A. Stebner  
(Salzgitter)  
Fachanwalt für  
Medizinrecht  
www.drstebner.de

