

# Rufmord im Internet

## Online-Bewertungsportale und wie sich Zahnärzte gegen negative Einträge wehren können

*Sie heißen topmedic.de, checkthedoc.de oder arzt-preisvergleich.de: Immer mehr Firmen versuchen, mit Internetportalen zur Bewertung von Ärzten und Zahnärzten Geld zu verdienen. Doch welche Gefahren sind mit diesen Geschäftsmodellen verbunden?*

Wie die medizinischen Leistungen bewertet werden können, ist unterschiedlich – mal mit Schulnoten, mal mit Sternen. Bei einigen Anbietern kann man seine Meinung nur zu Zahnärzten abgeben, bei anderen auch zu Kliniken, Pflegeheimen und Krankenkassen. Doch im Grunde sind alle Arztbewertungsportale gleich: Behandlungsqualität, Freundlichkeit des Arztes und seines Personals sowie die Wartezeiten sind die zentralen Beurteilungskriterien. Ein Beispiel: Bei topmedic.de wird der Besucher durch eine Ampel über die bisherigen Bewertungen des Arztes informiert. Die Patienten beurteilen ihren Arzt oder Zahnarzt mit Schulnoten. Aus deren Durchschnitt errechnet topmedic.de die Farbe der Ampel. Ist der Zahnarzt empfehlenswert, so steht die Ampel auf grün. So ist das Modell zumindest im Idealfall gedacht. Doch die Realität sieht anders aus: Da wenig Bewertungen gespeichert sind, ist eine objektive Beurteilung nicht möglich. Die sieben Einträge für einen Zahnarzt aus dem Münchner Stadtteil Bogenhausen sind eine absolute Seltenheit. Immer auf dem neuesten Stand sei der Mediziner, so ein Patient. „Ich freue mich zwar über die guten Bewertungen, aber ich habe keine Zeit, mich um solche Dinge zu kümmern“, erklärte der Zahnarzt auf Nachfrage.

Die Leistung eines Regensburger Zahnarztes wurde hingegen als „mangelhaft“ eingestuft. Der Zahnmediziner sei ein „einsilbiger Pfiemler, der so gut wie überhaupt nichts erklärt“, so der Patient. Doch der 57-jährige Zahnarzt lässt sich von solchen Urteilen nicht aus der Ruhe bringen: „Jeder kann seine Meinung frei sagen. Da hab ich in meinem Leben schon schlimmere Dinge erlebt.“

### **Manipulation nicht auszuschließen**

Doch nicht jeder nimmt negative Äußerungen so gleichmütig hin. Und es sind schlimmere Fälle



Foto: panthermedia.net

Am Pranger: Ärzte können gegen negative Urteile im Internet nur in seltenen Fällen vorgehen.

denkbar als dieser. Eine kleine Gruppe von unzufriedenen Patienten könnte beispielsweise viele Einträge einstellen und einen Arzt somit diskreditieren. Man kennt das Problem von Wikipedia. Das offen zugängliche Internet-Lexikon gerät immer wieder in die Schlagzeilen, weil einzelne Artikel derart beeinflusst werden, dass sie tendenziös und einseitig werden. Die Vorteile des offenen Konzepts schlagen schnell ins Gegenteil um: Eine kleine Anzahl von Menschen kann, wenn sie entschlossen genug auftritt, im großen Stil Einfluss auf Wikipedia-Artikel nehmen.

Bei Bewertungsportalen im Internet besteht das gleiche Problem: Durch mehrmalige negative Bewertungen können einzelne unzufriedene Patienten gezielt Rufmord betreiben. „Wenn der Betreiber nicht besondere Maßnahmen ergreift, kann eine

Person – auch automatisiert – mehrmals Bewertungen abgeben“, erklärt Frank Rosengart vom Chaos Computer Club, einem Verein zum Schutz der Meinungsfreiheit im Internet.

Einige Portale, unter anderem topmedic.de, versprechen, dass sie alle Einträge überprüfen. Damit soll auch unerlaubte Eigenwerbung der Ärzte ausgeschlossen werden. Außerdem werde jede von einem Arzt beanstandete Bewertung gelöscht, sofern auch nur ein Hauch Plausibilität vorliege, so Matthias Schmidt von topmedic.de. Es gelte das Motto „in dubio pro doctore“. Bei jameda.de kann ein Nutzer insgesamt nur eine bestimmte Menge an Bewertungen abgeben. Und die Patienten müssen sich registrieren lassen, bevor sie einen Arzt oder Zahnarzt beurteilen. Es genügt jedoch, wenn der Benutzer seine E-Mail-Adresse angibt. Ein wirklicher Schutz vor Missbrauch sieht anders aus.

#### **Kritisiert, ohne davon zu wissen**

Die meisten Zahnärzte wissen gar nicht, dass sie von ihren Patienten bewertet werden. Denn wer hat schon Zeit, die unzähligen Portale nach Bewertungen der eigenen Arbeit zu durchforsten? Das Problem könnte gelöst werden, indem die Zahnärzte von den Anbietern darüber informiert würden, dass über sie ein Urteil ins Netz gestellt wurde. Doch diesen Service bietet bisher kein Provider an.

Doch auch wenn ein Zahnarzt erfahren sollte, dass er schlecht bewertet wurde, kann er nicht viel dagegen unternehmen. Die Macher von topmedic.de versprechen zwar, dass sie Beurteilungen löschen, wenn ein Arzt „glaubhaft versichern“ könne, dass sie nicht mit seiner Arbeitsweise übereinstimmen. Wann dies nach Ansicht des Anbieters der Fall ist, bleibt allerdings unklar. Schließlich ist es eine Interpretationsfrage, wann ein Mediziner „glaubhaft versichert“ hat, dass er ungerecht bewertet wurde.

Wenn sich der Internetdienst weigert, den Eintrag zu löschen, bleibt nur noch der Gang zum Anwalt. Im Falle einer juristischen Auseinandersetzung ist entscheidend, ob es sich bei den Kommentaren um Tatsachenbehauptungen oder Werturteile beziehungsweise Meinungsäußerungen handelt. Meinungsäußerungen sind nur dann rechtswidrig, wenn sie ehrverletzend sind. Wenn ein Patient seinem Zahnarzt ein „ungenügend“ attestiert, dann kann der Mediziner kaum etwas dagegen machen, da subjektive Einschätzungen vom Grundrecht der Meinungsfreiheit geschützt werden – solange sie nicht beleidigend sind. Weit weniger häufig stellen

Arztbewertungen Tatsachenbehauptung dar. Ein solcher Fall liegt vor, wenn eine Aussage dem „Beweis zugänglich ist“, wie es im Presserecht heißt – beispielsweise, wenn der Patient schreibt, der Mediziner habe „mindestens zwanzig Jahre alte Behandlungsgeräte“. Diese Behauptung kann – im Gegensatz zu wertenden Aussagen – objektiv auf ihren Wahrheitsgehalt überprüft werden.

#### **Kompetent für Arztkritik?**

„Fand keinen Draht zu den Patienten“, beklagt sich ein Patient über einen Zahnarzt aus Erlangen. Von einem anderen wird derselbe Mediziner als höflich und kompetent beschrieben. Dieses Beispiel zeigt, wie unterschiedlich Ärzte von ihren Patienten wahrgenommen werden. Häufig sind die Bewertungen von Emotionen geprägt – dies ist hinderlich für die objektive Einschätzung der ärztlichen Leistung.

Da die meisten Patienten nur geringe medizinische Kenntnisse haben, ist es fraglich, ob sie die Arbeit des Arztes korrekt beurteilen können. Dies ist der entscheidende Grund, warum die Mehrheit der deutschen Ärzte die Bedeutung von Internetportalen niedrig einschätzt. Eine Studie der Stiftung Gesundheit ergab vor Kurzem, dass 61,2 Prozent der Mediziner der Auffassung sind, dass Laien ihre Kompetenz nicht einschätzen oder gar bewerten könnten. Sogar 65,5 Prozent der befragten Ärzte waren der Meinung, dass öffentliche Meinungsäußerungen unterbunden werden sollten. Nicht zuletzt wegen der fehlenden Akzeptanz unter den Ärzten sind die Betreiber der Internetportale von ihren selbstgesetzten Zielen weit entfernt. Alle Anbieter leiden unter dem selben Problem: Kaum ein Zahnarzt wurde bisher von mehr als einem Patienten bewertet. Wirkliche Vergleichsmöglichkeiten sind für die Patienten deshalb Mangelware.

Trotz dieser Schwierigkeiten müssen die Internetportale als Bewertungsmöglichkeiten mit Steigerungspotenzial betrachtet werden. Das meint zumindest ein Zahnarzt aus München: „In Zukunft werden solche Internetseiten bestimmt an Bedeutung gewinnen.“ Doch das erfolgreichste Marketing für einen Zahnarzt ist und bleibt die Mundpropaganda. Davon ist der als „Pfriemler“ bezeichnete Regensburger Zahnarzt überzeugt: „Für mich ist die beste Werbung immer noch ein zufriedener Patient, der mich seinen Freunden und Kollegen empfiehlt.“

Tobias Horner