



Rückendeckung von Wettbewerbschützern

Bundeskartellamt nimmt Bewertungsportale in die Pflicht

Das umstrittene Arztbewertungsportal jameda hat sein Verfahren bei neuen Patientenbewertungen geändert – nicht ganz freiwillig, vermuten Beobachter. Denn bereits im Juni hatte das Bundeskartellamt die Vorgehensweise vieler Portalbetreiber pauschal kritisiert und sie zu mehr Verantwortung aufgefordert.

Seit Ende Juli erhalten alle Ärzte und Zahnärzte von jameda eine E-Mail über den Eingang und Inhalt einer neuen Patientenbewertung, bevor diese auf ihrem Profil veröffentlicht wird. Einzige Voraussetzung: Sie müssen sich kostenlos bei jameda registrieren, damit sie per E-Mail von dem Portalbetreiber angeschrieben werden können.

Innerhalb einer 24-stündigen Frist haben (Zahn-)Ärzte anschließend drei Möglichkeiten, um auf den Patientenbeitrag zu reagieren: Sie können Beiträge direkt ohne Wartefrist veröffentlichen, diese kommentieren oder dem Qualitätsmanagement von jameda zur weiteren Prüfung melden. Diese drei Optionen standen Betroffenen nach Angaben des Münchner Unternehmens bereits früher zur Verfügung, allerdings konnten sie erst nach der Veröffentlichung von Bewertun-

gen genutzt werden. Das Angebot, Ärzte und Zahnärzte bereits vor der Veröffentlichung über den Eingang eines Patientenbeitrags zu informieren, habe jedoch mit der Untersuchung des Bundeskartellamts nichts zu tun, versicherte ein Sprecher von jameda gegenüber dem Online-Portal zm online: „Mit diesem Angebot setzen wir einen Wunsch um, der im Dialog mit Ärzten und Zahnärzten an uns herangetragen wurde.“

Große Unterschiede

Das Bundeskartellamt hatte in seiner Sektoruntersuchung die Funktionsweise von Bewertungssystemen untersucht, die Interessenlagen der verschiedenen Marktteilnehmer analysiert, eine Kategorisierung der in der Praxis relevanten Problembereiche vorgenommen und sachgerechte Lösungsansätze formuliert. Vor allem bei der Untersuchung der Bewertungssysteme gab es große Unterschiede im Hinblick auf die Vorgehensweise der verschiedenen Portale bei der Erfassung, Filterung und Darstellung von Bewertungen. Nur einzelne Portale setzen spezifische Filter zur Identifizierung von gefälschten Bewertungen ein und sanktionieren diese auch systema-

tisch. Die meisten nehmen hingegen nur eine automatische oder manuelle Vorab-Prüfung auf Schimpfworte, Werbung oder Datenschutzverstöße vor und beschränken sich auf die nachträgliche Überprüfung der als kritisch gemeldeten Bewertungen, urteilte die Wettbewerbsbehörde.

Getäuschte Verbraucher

„Unsere Ermittlungen zu Nutzerbewertungen im Internet zeigen vor allem eines: Portale und Plattformen müssen für die von ihnen dargestellten Bewertungen deutlich mehr Verantwortung übernehmen“, sagte der Präsident des Bundeskartellamts, Andreas Mundt. Dazu gehörten vor allem eine zielgenaue Filterung der abgegebenen Bewertungen und die Zulassung gekennzeichnete und damit für den Verbraucher erkennbarer Produkttests.

„Viele Verbraucher vertrauen bei der Suche nach einem Produkt, einem Arzt oder einer Reise im Internet auf die Bewertungen anderer Nutzer“, betonte Mundt. „Wenn die angezeigten Bewertungen aber gar nicht von echten Nutzern stammen, inhaltlich beeinflusst oder durch die Portale verzerrend gefiltert

werden, können Verbraucher getäuscht werden und eine falsche Entscheidung treffen.“

Forderungen der Kartellwächter

Um Szenarien wie diese in Zukunft zu verhindern, spricht das Bundeskartellamt folgende Empfehlungen aus:

- Für Bewertungen, bei denen das Produkt in Wahrheit gar nicht genutzt wurde, oder inhaltlich beeinflusste Bewertungen sollten die Portale in die Pflicht genommen werden, damit solche Bewertungen unterbleiben. Dafür müssen spezifische Vorab-Prüfungen und Filtertechnologien verwendet werden. Einzelne Portale führen solche Prüfungen bereits durch.
- Bewertungen werden zum Teil durch die kostenlose Überlassung eines Produkts für einen Test oder durch andere Anreize initiiert. Solche Bewer-



Foto: Bundeskartellamt

Der Präsident des Bundeskartellamts, Andreas Mundt, vertritt die Meinung, dass Online-Portale für die von ihnen veröffentlichten Bewertungen deutlich mehr Verantwortung übernehmen müssen.

tungen können in der Regel durchaus einen Nutzen für die Verbraucher haben, sie müssen aber insbesondere

auf Handelsplattformen als solche gekennzeichnet sein, damit der Verbraucher die Bewertung richtig einordnen kann.

- Auf einigen Portalen führen die existierenden Bewertungssysteme zu einer verzerrten Darstellung des tatsächlichen Meinungsbildes. Dies kann beispielsweise dadurch geschehen, dass die Abgabe einer positiven Bewertung für den Nutzer technisch deutlich einfacher zu bewerkstelligen ist als eine negative Bewertung. Auch bei nachträglichen Überprüfungen von Bewertungen kann es zu Verzerrungen kommen, da mehr negative als positive Bewertungen aufgrund von entsprechenden Beschwerden überprüft und entfernt werden. Abhilfe könnten hier verbesserte Bedingungen für die Prüfung der Authentizität der Bewertungen schaffen.

Thomas A. Seehuber

Anzeige



Werden Sie schon gefunden? Zahnarztsuche der BLZK

Sie haben Ihre Praxis in Bayern? Tragen Sie sich kostenfrei ein.



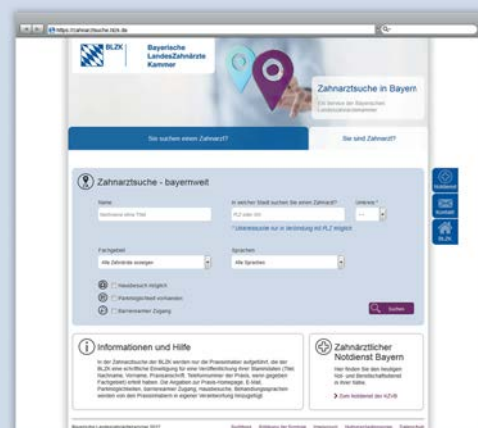
<https://qm.blzk.de/eintrag-zahnarztsuche>
Informationen und Einwilligungserklärung

Veröffentlicht werden dann die Stammdaten

- Praxisinhaber, Anschrift, Telefon
- wenn gegeben: Fachgebiet (KFO, Oral-, MKG-Chirurgie)

Optional können Sie selbst Zusatzdaten hinterlegen

- E-Mail, Homepage
- Parkplätze, barrierearmer Zugang, Hausbesuche
- weitere Behandlungssprachen



<https://zahnarztsuche.blzk.de>



**Bayerische
LandesZahnärzte
Kammer**