

Teil 3: Negativen Bewertungen effektiv begegnen

Patientenbewertungen im Internet

| Paula Hesse, M.A., Jens I. Wagner

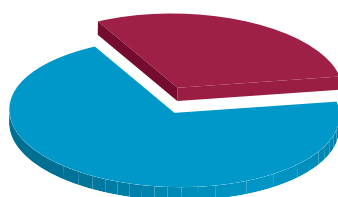
Nicht jeder Patient ist zufrieden mit seinem Zahnarzt. Seinem Unmut kann er selbstverständlich auf den vielen Bewertungsportalen im Internet Luft machen. Schnell ist eine negative Bewertung abgegeben, und der betroffene Zahnarzt steht im Vergleich zu seinen Kollegen schlecht da (Abb. 1). Für diesen Fall existiert eine Reihe von Handlungsmöglichkeiten. Doch selbst wenn eine negative Bewertung nicht entfernt werden kann, gibt es eine effektive und einfach umsetzbare Option, um das betroffene Bewertungsprofil zu retten.

Es ist anzunehmen, dass der Patient üblicherweise nur dann seine Meinung auf einem Portal kundtut, wenn er besonders zufrieden oder unzufrieden ist. Eine Bewertung im Internet zu veröffentlichen, bringt im Übrigen viel Aufwand mit sich: registrieren, Daten bekannt geben, Bestätigungslink klicken, anmelden, Punkte vergeben, Text verfassen, abmelden. Da braucht es schon besonders starke Eindrücke, damit ein Patient sich die Mühe macht. Mittelmäßige Bewertungen gibt es also nur wenige. Was aber kann ein Zahnarzt tun, der in einem Portal schlecht bewertet wurde?

Kontakt zu den Portalen aufnehmen

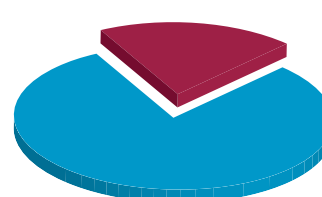
Eine Möglichkeit ist, selbst Kontakt zu dem betreffenden Portal aufzunehmen und darum zu bitten, dass die negative Bewertung entfernt wird. Auf nahezu allen Portalen besteht die Möglichkeit, unangemessene und anstößige Bewertungen mit nur einem Klick zu melden. Diese Option kann von Patienten und Zahnärzten gleichermaßen genutzt werden. Jedoch stößt man hierbei an zweierlei Grenzen: Erstens gibt es eine sehr große Anzahl an Bewertungsportalen. Kaum einem Zahnarzt ist es daher möglich, alle seine Bewertungen zu überblicken. Eine negative Bewertung

Negative Einzelbewertungen
ca. 30%



Jeder dritte Zahnarzt erhält eine/mehrere negative Bewertung(en).*

Negative Gesamtnote
ca. 20%



Jedes fünfte Profil ist insgesamt negativ bewertet.*

Abb. 1: Negative Einzelbewertungen führen häufig zu einer negativen Note für das Gesamtprofil (* Negativ = 3 von 5 Sternen oder weniger, Quelle DentiCheck-Analyse).

bleibt daher vom Betroffenen meist unentdeckt. Zweitens müssen die Portale nicht jede negative Bewertung löschen. Im Grunde gibt der Patient in einer Bewertung nur seine Meinung ab, wozu er ein Recht hat. Jedoch gibt es solche und solche negative Bewertungen.

Negative Bewertung versus Schmähkritik

Es ist die eine Sache, mit einem Zahnarztbesuch unzufrieden zu sein und seine Kritik zu veröffentlichen. Eine andere Sache ist es, den Zahnarzt persönlich anzugreifen oder seine Arbeit in überzogener Weise zu diffamieren. Eine solche Schmähung dient nicht der

konstruktiven Kritik oder der Darstellung eines Sachverhalts, sondern der Kränkung eines Menschen. Sie sprengt daher den gesetzlich geschützten Rahmen der Meinungsfreiheit. In einigen Fällen ist es schwer, eine Entscheidung zu treffen: Ist Bewertung X als schlicht negativ einzustufen oder handelt es sich um eine Beleidigung und somit um Schmähkritik? Der Begriff der Schmähkritik ist laut eines Beschlusses des Bundesverfassungsgerichts¹ ohnehin sehr eng auszulegen. So ist nicht jedes Schimpfwort dem Bereich der Schmähkritik zuzuordnen, sondern muss im Kontext betrachtet werden.

Zwei Klassen, ein Anspruch: In Ihre Hände legen wir nur das Beste.

PREMIUM



T1 Perfektion, die auf der Hand liegt.

ergonomisch – langlebig – hygienisch

COMFORT



T2 Qualität, auf die Sie sich verlassen können.

funktional – zuverlässig – hygienisch

Als Zahnarzt wissen Sie, dass gute Arbeit maßgeblich von Ihrem Wissen und handwerklichen Können bestimmt wird. Für perfekte Arbeitsergebnisse spielen aber auch die richtigen Instrumente eine wichtige Rolle: Nur wenn Ihre Instrumente leicht in der Hand liegen und sich mühelos führen lassen, erzielen Sie präzise Ergebnisse. Das garantieren unsere neuen

Instrumentenklassen Premium und Comfort aus besonders leichtem Titan. Für welche der beiden Klassen Sie sich auch entscheiden: Sie erhalten innovative Spitzenprodukte, mit denen Sie gerne arbeiten werden. **Es wird ein guter Tag. Mit Sirona.**

www.sirona.de/Instrumente

Positive Bewertungen relativieren negative Einzelmeinungen



Abb. 2: Positive Bewertungen relativieren negative Einzelmeinungen.

Die Verantwortung der Portale

Die Portale tragen selbst eine gewisse Verantwortung für das, was auf ihnen veröffentlicht wird. Sie werden in Zweifelsfällen der Bitte des Zahnarztes auf Löschung einer bestimmten Bewertung nachkommen, um keine Unterlassungsklage zu riskieren.

Anders war das jedoch in einem Fall, der jetzt vor dem Landgericht Nürnberg-Fürth verhandelt wurde. Dort hatte ein Zahnarzt geklagt, da ein Internetportal die negative Bewertung eines Patienten zur Implantatbehandlung trotz Aufforderung nicht gelöscht hatte. Der Patient hatte dem Zahnarzt darin unter anderem fachliche Inkompetenz vorgeworfen. Das Portal hatte sich bei dem Patienten rückversichert, dass die Behandlung tatsächlich wie in der Bewertung geschildert ausgeführt worden war und sich auf die Meinungsfreiheit berufen. Dies reichte dem Landgericht jedoch nicht aus: Das Portal hätte vom Patienten einen konkreten Nachweis über die Behandlung fordern müssen.² Jetzt hat die Judikative entschieden, dass die negative Bewertung vom Portal entfernt werden muss.

Wie die Portale mit negativen Bewertungen umgehen

Der oben aufgeführte Fall zeigt, dass die Portale selbst eine Verantwortung für die auf ihnen veröffentlichten Bewertungen tragen. Im Großen und Ganzen kommen sie dieser Verantwortung aus eigenem Interesse sorgfältig nach. DocInsider und imedo zum Beispiel prüfen die abgegebenen Bewertungen redaktionell, noch bevor sie diese veröffentlichen. Schmähkritik wird hier bereits aussortiert. Die Daten der Nut-

zer werden von den Portalen zu Überprüfungszwecken gespeichert. Gibt ein Nutzer eine Bewertung auf imedo ab, muss er vorher dem Verhaltenskodex zustimmen. Dieser besagt unter anderem, dass beleidigende Beiträge unerwünscht sind. Dem Portalnutzer droht bei Zuwiderhandlung die Löschung seines Accounts.

DocInsider orientierte sich – eigenen Angaben zufolge – bei der Entwicklung an den 2009 durch das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und Bundesärztekammer festgelegten Qualitätskriterien für Bewertungsportale.³ Das ÄZQ postuliert unter anderem:

- ein nutzerfreundliches und transparentes Bewertungsverfahren
- den Schutz vor Schmähkritik, Diskriminierung und Täuschung
- Wege der Gegendarstellung für betroffene Ärzte.⁴

Google beispielsweise gibt dem Zahnarzt die Möglichkeit, öffentlich auf Kritik zu reagieren: Er kann eine negative Bewertung direkt kommentieren und in den Dialog mit dem unzufriedenen Patienten treten. Missverständnisse können so ausgeräumt und ungerechtfertigte Kritik aufgezeigt werden.

Das Gewicht auf positive Bewertungen verlagern

Die vielleicht souveränste Art, mit schlechten Bewertungen umzugehen, ist auf allen Bewertungsportalen anwendbar: mit vielen positiven Bewertungen zu kontern. Hat ein Zahnarzt auf einem Portal zum Beispiel neun sehr gute Bewertungen, fällt eine einzige schlechte Bewertung kaum ins Gewicht. Sprich: Eine hohe Anzahl an positiven Bewertungen relativiert jede schlechtere. Hierbei hilft DentiCheck mit einem aktiven Bewertungsmanagement. Das Dienstleistungsunternehmen bietet einen Prozess zum Sammeln von Patientenbewertungen direkt in der Praxis und platziert diese auf relevanten Bewertungsportalen. Jens Wagner, Geschäftsführer von DentiCheck, kann einer mittelmäßigen Bewertung sogar noch etwas Gutes abgewinnen: „Eine nicht ganz so gute Bewertung ist für uns wie das Salz in

der Suppe, da sie die vielen positiven Bewertungen zu einem Zahnarzt in ihrer Authentizität bestärkt“ (Abb. 2).

Bewertungen für Praxismarketing nutzen

Eine hohe Zahl an Bewertungen gibt insgesamt ein valideres Bild von einem Zahnarzt ab als eine Einzelmeinung. Die Durchschnittsbewertung eines viel bewerteten Zahnarztes stützt sich auf eine breitere Datenbasis und ist entsprechend repräsentativer als der Bewertungsschnitt eines wenig bewerteten Zahnarztes. Das sehen auch die Verbraucher, die sich insofern von einer schlechten Bewertung unter vielen guten nicht abschrecken lassen. DentiCheck hilft dem Zahnarzt, mehr Bewertungen zu akquirieren als ein in dieser Hinsicht untätiger Zahnarzt je erreichen kann. Durch dieses in Deutschland einmalige portalübergreifende Bewertungsmanagement verbessert DentiCheck die online existierende Reputation seiner Kunden innerhalb kürzester Zeit. Und das Online-Image wird immer wichtiger: Schon jetzt verlassen sich etwa ein Viertel der Zahnarzt-suchenden auf die Empfehlungen im Internet. Dieses Viertel besteht tendenziell aus jüngeren und gebildeteren Zahnartztsuchenden, also dem „nachwachsenden“ Patientenstamm.

Literatur

- 1 BVerfG, Aktenzeichen: 1 BvR 1318/07 vom 5. Dezember 2008
- 2 Quelle: zwp-online vom 9. Mai 2012, <http://www.zwp-online.info/de/zwpnews/wirtschaft-und-recht/recht/gericht-internetportal-muss-zahnarzt-bewertung-loeschen>
- 3 <http://www.docinsider.de/partner/Missbrauch>
- 4 Quelle: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>

kontakt.

DentiCheck.

Aktives Bewertungsmanagement.
Gutes Online-Image.
Siemensstr. 12b, 63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063117
E-Mail: beratung@denticheck.de
www.denticheck.de

LISTERINE® ZERO™

Entschärft im Geschmack.
Stark in der Wirkung.

NEU



LISTERINE® ZERO™

- Weniger intensiv im Geschmack
- Ohne Alkohol
- Mit hohem Fluoridgehalt 220 ppm (0,05 % NaF)
- Listerine® Zero™ vereint die antibakterielle Effektivität der ätherischen Öle in neuer Formulierung.

