

Teil 24: Patientenbewertung im Internet

Neue Mittel gegen Rufschädigung im Internet

| Jens I. Wagner

Bewertungsplattformen erfreuen sich im Internet weiterhin höchster Beliebtheit. Selbst in Google kann ein Arzt heute bewertet werden: Die Suchmaschine ist seit geraumer Zeit auch ein Bewertungsportal. Auf nahezu allen diesen Portalen ist die Bewertungsabgabe anonym möglich und die Gefahr eines Missbrauchs gegeben. Welche Möglichkeiten bleiben dem Arzt, sich zu wehren, und welche neuen Optionen sind in den letzten Monaten hinzugekommen?

Im Mai 2014 fällte der Europäische Gerichtshof ein Urteil, welches im Volksmund als „Das Recht auf Vergessen“ bekannt wurde. Dieses Urteil erlaubt die Beantragung der Löschung von Google-Suchergebnissen, wenn diese auf Informationen verweisen, die Persönlichkeitsrechte verletzen.

Der neue Google-Löschantrag

Im Falle einer negativen Bewertung wird diese durch den Google-Löschantrag zwar nicht gelöscht, jedoch verschwindet das Suchergebnis, welches von Google aus auf diese Bewertung führt. Dies wäre insbesondere insofern hilfreich, als das die meisten Arztsuchenden ihre Recherche im Internet auf Google beginnen. Weitaus seltener werden Arztsuchen direkt auf einem Bewertungsportal starten. Verschwindet also der Link auf eine kritische Bewertung aus den Google-Suchergebnissen, sinkt die Chance, dass der Arztsuchende diese im Zuge seiner Recherche findet.

Google bewilligt jeden zweiten Löschantrag

Seit Bekanntgabe des Urteils sind bei Google wohl bereits über 100.000 Löschanträge eingegangen, von denen etwa die Hälfte auch im Sinne des Antrags umgesetzt wurden. Leider mangelt es noch an Kenntnis dahingehend, welche Art Anträge abgelehnt und welchen stattgegeben wurden. So ist bisher nicht bekannt, ob bereits ein Arzt ein Suchergebnis zu einer negativen Bewertung erfolgreich löschen lassen konnte.

Das Urteil des Europäischen Gerichtshofs und auch die den Löschantrag begleitende Beschreibung lassen Zweifel an den Erfolgsaussichten aufkommen. Google schreibt: „Voraussetzung hierfür (Anmerkung: für die erfolgreiche Löschung) ist, dass die Datenschutzrechte der betreffenden Person schwerer wiegen als das Interesse an der Verfügbarkeit der betreffenden Suchergebnisse.“ Es könnte zudem argumentiert werden, dass ein Arzt in seiner Tätigkeit als solcher eben keine Privatperson darstellt, sondern einen Dienstleister.



Beachten Sie
unser aktuelles Angebot!*



GLASIONOMER FÜLLUNGSMATERIAL OHNE KOMPROMISSE

- Einstellbare Konsistenz durch Variation der Mischzeit
- Perfekte Randadaptation und leichtes Applizieren
- Sofort nach dem Einbringen zu modellieren ohne am Instrument zu kleben
- Hohe Druckfestigkeit und Abrasionsbeständigkeit
- Das neue Kapseldesign ermöglicht, schwer zugängliche Bereiche im Mund und kleinere Kavitäten besser zu erreichen



*Alle aktuellen Angebote finden Sie unter www.voco.de

IonoStar® Molar

NEU



Eine solche Interpretation könnte der Löschung entgegenstehen. Da jedoch die Einreichung des Löschantrags relativ simpel gehalten und zudem kostenfrei ist, könnte es gegebenenfalls in Ihrem Sinne sein, es auf einen Versuch ankommen zu lassen. Sie finden den Verweis auf den Löschantrag unter www.google.de/policies/faq/

Neue Urteile bei Ausblendung positiver Bewertungen

Das Bewertungsportal Yelp sah sich in der Vergangenheit öfter einer Kritik ausgesetzt, da auf diesem Portal jede Bewertung durch eine Software als entweder „empfehlenswert“ oder „nicht empfehlenswert“ eingestuft wird. Als nicht empfehlenswert eingestufte Bewertungen werden in einen separaten Bereich verschoben und sind nur über einen kaum auffallenden Link zu erreichen. Besonders ärgerlich ist dieses System für den Arzt dann, wenn ausgerechnet die positiven Bewertungen auf diese Art und Weise ausgeblendet werden und die negativen sichtbar bleiben.

In den vergangenen Monaten fanden sich zahlreiche Betroffene und reichten Klage gegen diesen Filter ein. Durch das LG Hamburg (Beschluss vom 27.11.2013, Az. 324 O 619/13) sowie das LG Berlin (Beschluss vom 28.1.2014, Az: 27 O 63/14) bekamen die Kläger Recht und die zuvor ausgeblendeten positiven Bewertungen mussten wieder eingeblendet werden. Allerdings nahm Yelp diese Entscheidungen nicht zum Anlass, diese Geschäftspraktik allgemein umzustellen. Bis auf Weiteres muss also jeder betroffene Arzt die Einblendung der positiven Bewertungen selbst beantragen. Ob dies weiterhin nur auf juristischem Wege per einstweiliger Verfügung erfolgreich ist oder aufgrund der kürzlich ergangenen Urteile bei Yelp eine Bereitschaft für eine unkomplizierte Einigung vorhanden ist, ist nicht bekannt.

Die Grenzen der Anonymität

Im Juli sorgte der Bundesgerichtshof für Unverständnis unter vielen Ärzten, indem er einem klagenden Arzt das Recht auf Herausgabe von Nutzerdaten seitens eines Bewertungsportals

verweigerte. Der Arzt wollte in Erfahrung bringen, wer der Urheber einer Bewertung war, die seine Persönlichkeitsrechte verletzte. Das Urteil bestätigte nun, dass gegenüber dem Bewertungsportal ohne Weiteres kein Auskunftrecht besteht.

Dies interpretierten viele Ärzte als zukünftigen Freibrief für Rufschädigungen im Internet unter dem Schutzmantel der Anonymität. Eine solche Interpretation ist allerdings nicht zutreffend. Vielmehr entschied der Bundesgerichtshof, dass eine Datenherausgabe seitens des Portals nur bei Vorliegen einer Strafanzeige (gegen den unbekanntem Urheber der Bewertung) verlangt werden kann. Das Recht auf Anonymität im Internet steht also einer Strafverfolgung nicht zwingend im Wege.

Keine Angst vor negativen Bewertungen

Natürlich gibt es negative Bewertungen, die nicht aus einer böswilligen Absicht der Rufschädigung entstehen, sondern weil Patienten mit ihrer Arztwahl eben einfach nicht zufrieden waren. Diese völlig legitimen Meinungen sind kaum zu vermeiden, denn: Man kann es nicht immer allen recht machen. Dennoch sind auch solche negativen Bewertungen für einen Arzt dann ärgerlich, wenn die Meinungen seiner zufriedenen Patienten auf dem betreffenden Bewertungsportal nicht auch zu lesen sind.

Das wohl probateste Mittel im Umgang mit Bewertungsportalen ist es folglich, für eine Steigerung der Anzahl positiver Bewertungen zu sorgen. Hierfür müssen Patienten in aller Regel aktiv angesprochen werden, da sie nur selten von alleine auf die Idee kommen, ihre Meinung im Internet kundzutun. Die eine oder andere negative Bewertung wird im Laufe der Zeit durch die positiven Erfahrungsberichte relativiert und zum „Salz in der Suppe“.

Bewertungen durch Patienten gezielt steigern

Einige wenige Unternehmen bieten ein gezieltes Bewertungsmanagement für Zahnärzte an. Von Patienten Bewertungen zu erhalten, ist mit deren Hilfe

sehr einfach möglich. In der Praxis werden Bewertungen mittels Fragebögen aus Papier oder via iPad-App eingeholt und an die Spezialisten weitergeleitet. Dort werden sie verarbeitet und auf jeweils einem Bewertungsportal veröffentlicht, wobei die meisten der relevanten Bewertungsplattformen abgedeckt werden. Bei der Auswahl eines Bewertungsmanagement-Anbieters sollten Sie erfragen, ob dessen Dienstleistung vor dem Hintergrund des Werberechts juristisch geprüft wurde.

info.

Derzeit bietet DentiCheck einen **kostenfreien Online-Bewertungs-Check** an. Hier erfahren Sie, wie Ihre Praxis aktuell bewertet wird – auch im Vergleich zu Ihren Kollegen vor Ort. Eventuell vorliegende kritische Bewertungen werden gefunden und Verbesserungspotenziale identifiziert. Interessierte Praxen können sich auf www.denticheck.de über Details dieser Leistung informieren und den kostenfreien Online-Bewertungs-Check direkt via Internet bestellen.



Jens I. Wagner
Infos zum Autor

kontakt.

DentiCheck.
Aktives Bewertungsmanagement.
Gutes Online-Image.

Siemensstr. 12b
63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063117
beratung@denticheck.de
www.denticheck.de

AbsoLute™

Selbstadhäsiver Kompositzement



id infotag west
dental-fachhandel

20.09.2014
Düsseldorf
Stand-Nr.: B17

FACH
DENTAL
LEIPZIG

26-27.09.2014
Leipzig
Stand-Nr.: B97

Stark. Vielseitig. Zuverlässig.

AbsoLute™ ist ein selbstätzender, selbstadhäsiver, dualhärtender Komposit-Befestigungszement, dessen Rezeptur speziell für das Befestigen von Kronen, Brücken, Inlays, Onlays und Wurzelstifte vorgesehen ist. Bei der Automix-Dual-Spritzenabgabe ist keine Mischung von Hand erforderlich, wodurch eine direkte Abgabe in die Restauration möglich ist. AbsoLute™ ist ein Fluorid-freisetzender Paste/Paste-Befestigungszement, der keine Ätzung, Grundierung oder Bonding der präparierten Oberflächen benötigt. Der Zement lässt sich leicht anwenden, benötigt nur eine kurze Behandlungszeit und stellt ein gutes Bonding mit den meisten Dentalmaterialien her. Der Zement ist röntgenopak und in den Farben Translucent und Opak erhältlich.

**2+1! BEIM KAUF VON 2
ABSOLUTE ERHALTEN SIE
EIN PRODUKT GRATIS!**



Rufen Sie unter 0800 2368749 an, nennen Sie den folgenden Code und geben Sie Ihre Bestellung auf: ZWP-ABS-0914

Weitere Informationen finden Sie unter www.centrixdental.de.

Dieses Angebot gilt bis zum 31.10.2014.

© 2014 Centrix, Inc.



centrix®

Making Dentistry Easier.™