

Jameda geht wegen angeblich gefälschter Bewertungen gegen Ärzte vor

Das Ärzte-Bewertungsportal Jameda geht aktuell gegen Ärzte vor, bei denen nach Angaben des Unternehmens der Verdacht besteht, dass sie ihr Bewertungsprofil manipuliert haben könnten.

Warum Jameda damit trotzdem über die Grenzen des rechtlich Zulässigen hinausgehen dürfte und sich die betroffenen Ärzte gegen diese Maßnahmen wehren sollten, erklärt der folgende Beitrag.

Jeder Arzt hat ein Interesse an positiven Bewertungen

Diejenigen Ärzte, die ihre Leistung bei Jameda grundsätzlich nicht kritisch sehen und sich über das zusätzliche Mittel zur Kundenakquise freuen, möchten sich verständlicherweise nur berechnete bzw. wahre Bewertungen gefallen lassen. Auch die Ärzte, die eine Premiummitgliedschaft besitzen und monatlich dafür bis zu 139,00 € bezahlen, können in Bezug auf den Bewertungsschnitt mit keiner bevorzugten Behandlung rechnen und müssen auf ihren Bewertungsschnitt Acht geben. Somit haben alle bei Jameda gelisteten Ärzte ein essentielles Interesse daran, ihre Bewertungen berechnete und möglichst positiv zu halten.

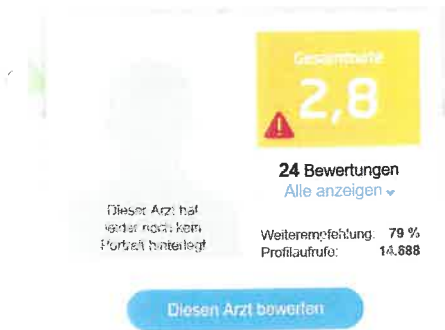
Öffentlicher Vorwurf der Bewertungsmanipulation

Es kommt offenbar vor, dass sich Ärzte mit schlechtem Bewertungsprofil an kommerzielle Bewertungsservices von gefälschten Bewertungen wenden, um ihre Profile für potentielle Kunden attraktiver zu machen.



Ende Oktober 2018 teilte Jameda mit, dass man gegen zwei kommerzielle Anbieter gekaufter Arztbewertungen erfolgreich im Wege der Abmahnung bzw. der einstweiligen Verfügung vorgegangen sei.

Aktuell geht Jameda auch gegen Ärzte selbst vor, bei denen angeblich der Verdacht besteht, dass sie ihre Bewertungen – entweder durch die Abgabe eigener Bewertungen oder die Inanspruchnahme kommerzieller Anbieter – manipulieren. Dabei werden einzelne verdächtig erscheinende Bewertungen gelöscht und nach einem Prüfungsverfahren gegebenenfalls endgültig entfernt. Jameda geht aber noch einen Schritt weiter und löscht auch weitere positive Bewertungen aus dem Zeitraum, aus dem die vermutlich gefälschten Bewertungen stammen. Bereits diese Vorgehensweise ist zweifelhaft und belastet den Arzt sehr. Denn es liegt auf der Hand, dass der Bewertungsdurchschnitt erheblich beeinträchtigt werden kann, wenn Jameda gleich eine ganze Reihe von positiven Bewertungen löscht, die dann bei der Gegenüberstellung etwaiger negativer Bewertungen fehlen. Die erklärt Zeil weit hinausschießt und den betroffenen Arzt sehr belastet, da der für die Beurteilung des Arztes wichtige Bewertungsdurchschnitt sinkt.



Dabei belässt es Jameda jedoch nicht, sondern fügt dem „verdächtigen“ Profil ein rotes Warndreieck mit dem folgenden Text hinzu (siehe auch Abbildung):

„Bei den Bewertungen auf diesem Arztprofil haben wir Auffälligkeiten festgestellt, die uns veranlassen, an der Authentizität einzelner Bewertungen zu zweifeln.“

Wir haben deshalb [Zahl] Bewertungen auf diesem Profil entfernt.

Damit Sie sich ein Bild von der Glaubwürdigkeit der Bewertungen eines Arztprofils machen können, kennzeichnen wir solche Profile, bei denen Verdachtsfälle auf Manipulation in Form von gekauften oder in unlauterer Weise beeinflussten Bewertungen aufgetreten sind. Jameda entwickelt seine technischen und organisatorischen Verfahren ständig weiter, um manipulierte Bewertungen zu identifizieren, entfernt diese und geht entschieden gegen die Verantwortlichen für solche Bewertungen vor.“

Dass Jameda im eigenen und im Interesse ihrer Patienten die Authentizität und Glaubwürdigkeit des Bewertungssystems sicherstellen will, erscheint durchaus konsequent. Gleichwohl dürften solche Maßnahmen über die Grenzen des rechtlich Zulässigen weit hinausgehen.

Selbst, wenn der Verdacht des Fälschens von Rezensionen begründet wäre, dürften die betreffenden Ärzte nicht derart an den Pranger gestellt werden. Ein öffentlicher Vorwurf wirkt äußerst schädlich für die Reputation des Arztes und dürfte einen unverhältnismäßigen Eingriff in das allgemeine Persönlichkeitsrecht bzw. in den eingerichteten und ausgeübten Gewerbebetrieb darstellen.

Informationen zum Umgang mit Bewertungen auf der Jameda-Plattform können hier nachgelesen werden: bit.ly/2Heumw8



Denn er transportiert nicht nur den Vorwurf, dass eine bestimmte Anzahl von Bewertungen manipuliert sein könne. Er wirft auch darüber hinaus ein äußerst schlechtes Licht auf den Arzt, von dem der potentielle Patient annehmen muss, dass er die angebliche Manipulation veranlasst oder zu verantworten habe und es daher mit der Wahrheit nicht sehr genau nimmt. Einem Arzt, der auf der Bewertungsplattform jameda „lügt“, möchte man wahrscheinlich nur ungern eine intime ärztliche Behandlung anvertrauen.

Grenzen zulässiger Verdachtsberichterstattung

Grundsätzlich ist eine solche Verdachtsberichterstattung ohnehin nur dann zulässig, wenn sie durch das Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit gerechtfertigt ist. Zudem muss ein Mindestbestand an Beweistatsachen vorliegen, die Darstellung muss objektiv sein bzw. die Unschuldsvermutung gewahrt und dem Betroffenen muss vorher Gelegenheit zur Stellungnahme zu den Vorwürfen eingeräumt worden sein. Diese Grundsätze gelten auch für die Warnhinweise, die jameda den Arztprofilen, bei denen der Verdacht der angeblichen Bewertungsmanipulation besteht, hinzufügt. Sie werden von jameda jedoch ersichtlich ersichtlich missachtet.

Dem Warnhinweis lässt sich schon der konkrete Vorwurf, der dem betreffenden Arzt gemacht wird, nicht entnehmen. Ferner ist es fraglich, ob die konkrete Formulierung des Warnhinweises den Grundsätzen der Unschuldsvermutung und der Objektivitätspflicht gerecht wird. Darüber hinaus ist es zweifelhaft, ob der betroffene Arzt Gelegenheit zur vorherigen Stellungnahme erhalten hat. Schließlich hat jameda auch aus dem etwaigen Nutzungsvertrag besondere Schutzpflichten und darf des Vertragspartnern keinen unnötigen Schaden zuzufügen.

Betroffene Ärzte haben daher gute Chancen, sich gegen die „Warnhinweise“ zur Wehr zu setzen. Wenn jameda einer höflichen aber bestimmten Bitte um Entfernung nicht nachkommt, besteht die Möglichkeit, dagegen im Wege der Abmahnung bzw. einer einstweiligen Verfügung vorzugehen.

Arno Lampmann
Fachanwalt für gewerblichen
Rechtsschutz und Partner
der Kanzlei Lampmann,
Haberkmann & Rosenbaum (LHR)
– Marken, Medien, Reputation.

