

Zeugnis ohne Widerspruchsrecht

Problempatient Jameda: Prima Plattform oder Ärztepranger? - Teil 1

Vergleichsportale sind eine praktische Sache. Ob Krankenkasse, Hotel oder Restaurant: man stöbert durch die Angebote und vergleicht Preis, Leistung und Bewertung. Und seit 2007 ist so ein Vergleich auch für Ärzte möglich: Jameda.

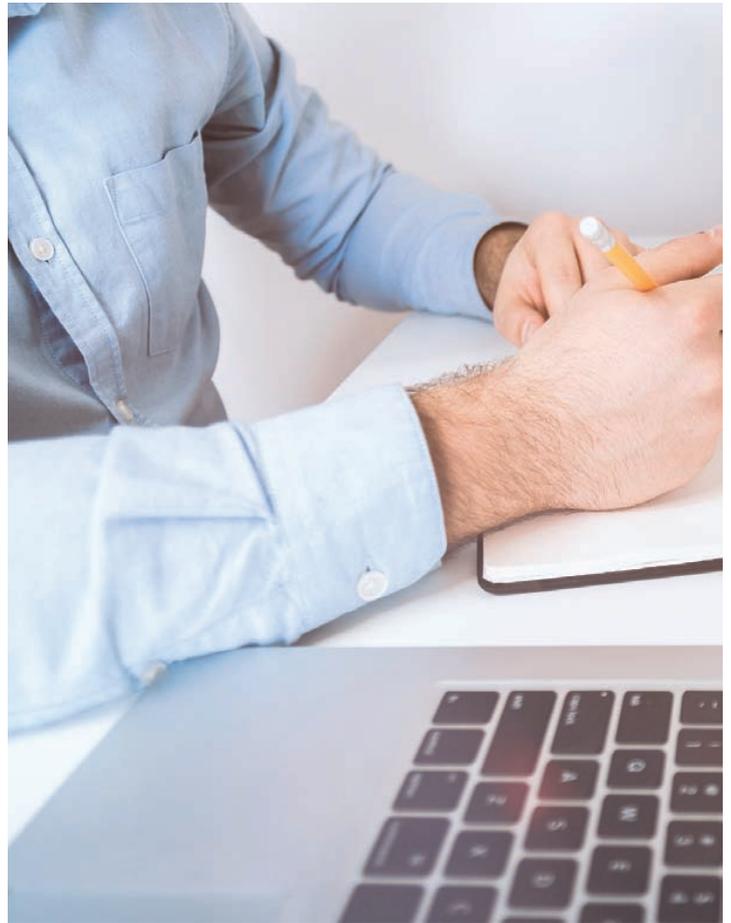
Ein Ärzteportal, in dem jeder Gelistete in gleicher Art und Weise mit Foto, Sprechstundenzeiten, Leistungen und der Möglichkeit zur Online-Terminbuchung verzeichnet ist, wäre durchaus hilfreich. Bei Jameda jedoch ist das Bild verzerrt. Bereits die optische Darstellung der Arzt-Profile ist nicht einheitlich. Die Möglichkeit, sich inhaltlich zu präsentieren, hängt von der Zahlungsbereitschaft ab. Je mehr man zahlt, desto aussagekräftiger das Profil.

Problematisch wird dieses Prinzip dadurch, dass Ärzte nicht frei über eine Aufnahme in das Portal entscheiden können. Jameda erfasst Ärzte auch gegen deren Willen und lässt ihnen damit nur die Wahl, sich vergleichsweise mager mit ihren Basisdaten oder gegen Aufpreis mit einem erweiterten Profil darzustellen. Eine Frage, die in diesem Zusammenhang immer wieder gestellt wird, lautet:

Kann man sein Jameda-Profil löschen lassen?

Eine „Abmeldung“ von Jameda war nicht möglich, solange die Bewertungsplattform als „neutraler Informationsmittler“ (BGH, Urteil v. 23.09.2014, Az. VI ZR 358/13) galt. Ärzte gingen von einer „Zwangslistung“ aus, denn Jameda ließ eine Entfernung des Profils auf eigenen Wunsch nicht zu und die Gerichte unterstützten dieses Gebaren eine ganze Zeit lang. Etwaiger Kritik am Portal oder der Bewertungspraxis wurde u.a. mit Hinweis darauf begegnet, dass ein Arzt „sich vor dem Hintergrund des Rechts auf freie Arztwahl dem zwischen Ärzten bestehenden Wettbewerb stellen müsse und Marktmechanismen ausgesetzt“ sei.

Doch im Jahr 2018 kam dann der Paukenschlag: Nach Jahren sah der BGH (Urteil v. 20.2.2018, Az. VI ZR 30/17) für Jameda in einem Fall erstmals die Neutralität als nicht mehr gegeben an und ermöglichte die Löschung eines Arztprofils.



Das ist einleuchtend: Wenn Ärzte, die sich kostenpflichtige „Premium-Profile“ kaufen, gegenüber Nichtzahlern bevorzugt werden, kann von Neutralität keine Rede mehr sein. Ärzte, die „nur“ über ein Basis-Profil verfügen, werden quasi zum Zahlen genötigt, da sie anderenfalls vergleichsweise unvorteilhaft dargestellt werden. Während zahlende Jameda-Kunden optisch ansprechend positioniert werden, sind Nichtzahlern selbst grundlegende Darstellungsmöglichkeiten, z.B. ein Foto einzustellen, verwehrt. Das suggeriert den Patienten (in spe) Nachlässigkeit des Arztes, insbesondere, wenn daneben der Kollege aus unmittelbarer Nachbarschaft mit flottem Bild, umfangreichem Praxisprofil und der Möglichkeit zur Online-Buchung glänzt. In Zeiten, in denen die Menschen sich online informieren und neben Restaurants eben auch Ärzte vergleichen, gereicht so etwas schnell zum Nachteil. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass bei Google die Jameda-Einträge in der Regel die ersten Ränge belegen, oft noch vor der eigenen Website. Testen Sie es mal!

Durch dieses Geschäftsmodell, das die Nichtzahler quasi dazu instrumentalisiert, den „Premium-Kunden“ die Patienten in die Arme zu treiben, verlor Jameda seine Rolle als „neutraler Informationsmittler“ endgültig. Mehr und mehr Ärzte entscheiden sich dazu, diese Praxis von Jameda nicht auf sich sitzen zu lassen. Die Klagen häufen sich und damit auch die Gerichte, die diese Rechtsauffassung teilen (LG Bonn, Urteil v. 28. März 2019, Az.: 18 O 143/18 und Urteil v. 29. März 2019, Az.: 9 O 157/18, LG Wuppertal, Urteil v. 29. März 2019, Az.: 17 O 178/18).

Foto: NordWood Themes on Unsplash



und Psychotherapeuten Kopfschmerzen. Unzufriedene Patienten scheuen meist die direkte Konfrontation. Es ist für sie einfacher, sich auf einem Portal „Luft zu verschaffen“ und sich dann schlicht einen neuen Arzt zu suchen. Das ist natürlich grundsätzlich legitim, solange die Kritik der Wahrheit entspricht. Vergleichsplattformen beinhalten nun mal auch das Element der Bewertung. Sich jedoch gegen Falschbehauptungen im Netz zur Wehr zu setzen, ist ein durchaus komplexes Unterfangen: Stellung nehmen? Den Patienten kontaktieren? Jameda anschreiben? Einen Anwalt zu Rate ziehen?

Ärzte, die negative Bewertungen entdecken, fühlen sich oft hilflos. Sie kommen erst gar nicht dazu, sich über mögliches Reputationsmanagement durch Gegendarstellung oder Kommentar Gedanken zu machen, da ihnen die ärztliche Schweigepflicht ein enges Korsett schnürt. Und im Gegensatz zum Arzt, der - zum Schweigen verdammt - mit dem Rücken an der Wand steht, kann der entrüstete Patient seinem Unmut anonym freien Lauf lassen. Wenn dies in einzelnen Fällen dann gar in strafrechtlich relevante Vorwürfe (z.B. Körperverletzung) ausartet, dann wird Jameda zu einer Art öffentlichem Pranger.

Immer mehr Ärzte lassen sich daher anwaltlich beraten, weil sie die verzerrte Darstellungsweise einerseits und Falschbehauptungen andererseits nicht mehr hinnehmen wollen.

Über die Arten der Negativbewertungen und die jeweiligen Handlungsoptionen erfahren Sie mehr in Teil 2 unseres Beitrags.

Das bedeutet jedoch nicht, dass Jameda nun unkompliziert eine Löschung zulässt. Der Gang vor Gericht scheint derzeit noch nötig zu sein und gegen die aktuellen Urteile wurde auch bereits Berufung eingelegt. Doch für eine erste Möglichkeit, das Profil löschen zu lassen, scheint der Weg geebnet.

Trotz fehlender Neutralität der Plattform gibt es jedoch für viele Ärzte und Psychotherapeuten auch durchaus nachvollziehbare Gründe, ihr Profil bei Jameda zu belassen. Einige Ärzte sehen die Ungleichbehandlung als gar nicht so gravierend an, andere wollen einfach weiter gelistet bleiben, weil eben (fast) alle anderen Kollegen dort auch zu finden sind.

Falschbehauptungen wehrlos ausgeliefert?

Eine Arzt-Suchmaschine ist ja auch durchaus praktisch, wären da nicht noch die Bewertungen. Wer vergleichen möchte, dem helfen Bewertungen, ganz klar. Allerdings gibt es Grenzen. Der BGH konstatierte bereits im Jahre 2014: „Die Bewertungen können nicht nur erhebliche Auswirkungen auf den sozialen und beruflichen Geltungsanspruch eines Arztes haben. Sie können vielmehr auch die Arztwahl behandlungsbedürftiger Personen beeinflussen, sich dadurch unmittelbar auf die Chancen des Arztes im Wettbewerb mit anderen Ärzten auswirken und damit im Falle von negativen Bewertungen sogar seine berufliche Existenz gefährden.“

Doch die Zunahme von negativen Bewertungen - oft anonym verfasst, unsachlich oder falsch - bereitet vielen Ärzten

RA Arno Lampmann,
Kanzlei Lampmann, Haberkamm, Rosenbaum
Rechtsanwälte
Köln

Burda investiert weitere Millionen Euro in Jameda

Der Medienkonzern Burda plant nach Angaben der ÄrzteZeitung, in die im Jahr 2015 für insgesamt 46,8 Millionen Euro erworbene Online-Plattform Jameda weitere 20 Millionen Euro zu stecken. Derzeit seien nach einer Mitteilung des Unternehmens auf der Plattform 65.000 Ärzte und sechs Millionen aktive Nutzer registriert. „Das Verhältnis zwischen Patienten und Ärzten befindet sich in einer fundamentalen Transformation. Darum investieren wir weiterhin in dieses stark wachsende Geschäftsfeld“, wird Burda-Vorstand Stefan Winners dort zitiert. Jameda sei „hervorragend positioniert“, um Ärzte dabei zu begleiten. Die Plattform bietet neben Arztsuche und Online-Terminen seit 2019 auch Videosprechstunden an. (nach einer Meldung der ÄrzteZeitung vom 18. Juli 2019)