

Arztbewertung:

## Zweierlei Maß?

Bei Arztbewertungsportalen ging es bisher vor allem darum, ob und wie sich (Zahn-)Ärzte gegen ungerechtfertigte Bewertungen wehren können. Ob das Geschäftsmodell der Plattformen möglicherweise Resultate generiert, die für den Patienten irreführend sind, war dagegen kaum einmal Thema.

Eine Recherche von Journalisten der Wochenzeitung *Die Zeit* ergab nun, dass beim Arztbewertungsportal Jameda Mediziner, die für ihr Profil bezahlen, besser abschneiden. Damit liefern die Autoren Fakten für einen bislang subjektiven Eindruck.

Bei Jameda gibt es zwei verschiedene Gruppen von Ärzten: Zum einem jene, die für 59 bis 139 Euro pro Monat ein „Premium-Paket“ buchen und dafür beispielsweise ihr Profil mit einem Foto versehen können. Auch die Anzeige von Werbung – und von Profilen anderer Ärzte – entfällt bei ihnen. Teurere Pakete beinhalten auch die Möglichkeit, die eigene Homepage zu hinterlegen und sollen gewährleisten, bei Google auf Seite eins gefunden zu werden. „Gold“- und „Platin“-Kunden werden gegen einen weiteren Aufpreis für gewünschte Fachgebiete auf einem Platz oberhalb der Ergebnisliste angezeigt. Zudem werden sie auf den Profilen anderer Ärzte besser hervorgehoben.

Und dann gibt es jene Ärzte, die bei Jameda gelistet werden, aber nicht für ein „Premium-Paket“ zahlen. Wohl gemerkt: Die Möglichkeit, das Profil bei Jameda komplett löschen zu lassen, haben Ärzte und Zahnärzte bisher nicht. Im September 2014 hatte der Bundesgerichtshof in Karlsruhe entschieden, dass es keinen generellen Anspruch auf Löschung aus dem Bewertungsportal gibt. Das öffentliche Interesse sei höher zu bewerten als das Recht des Arztes auf informationelle

Selbstbestimmung, befanden die Richter damals. Dennoch verhandelt der Bundesgerichtshof aktuell erneut eine Klage auf Löschung gegen Jameda. Eine Ärztin ist der Ansicht, der BGH habe bei seiner Entscheidung aus dem Jahr 2014 den Aspekt, dass das Portal auch als kostenpflichtige Werbeplattform für Ärzte dient, nicht berücksichtigt. Die Werbeeinblendungen seien kein echter Nutzen für die Pa-



tienten, sondern stellten eine gezielte Desinformation dar und behinderten sie in der Ausübung ihres Berufes, moniert die Klägerin. Die Entscheidung des BGH dazu steht noch aus.

Ein „Premium-Paket“ habe keinen Einfluss auf die Bewertung oder die Position des Profils in der Arzt-Liste, erklärt Jameda. Zwar hatte das Landgericht München I im März 2015 entschieden, dass gekaufte Top-Platzierungen deutlich als Anzeige gekennzeichnet werden müssen. Die Untersuchung der *Zeit* lässt nun allerdings Zweifel daran aufkommen, ob eine solche Kennzeichnung tatsächlich ausreicht, um objektive Bewertungen zu erhalten.

Die *Zeit*-Autoren trugen Profile von rund 6.500 Ärzten zusammen. 3.770 von ihnen waren von Patienten benotet worden. Jameda-„Premium“-Kunden kamen dabei nach Angaben der Journalisten auf eine Durchschnittsnote von 1,2, jene der Nicht-Zahler lediglich von 1,7. Der Unterschied klingt nicht dramatisch. Da Patienten auf Jameda jedoch überwiegend Einser-Noten verteilten, seien

Einser-Schnitte in dem Portal üblich, stellt *Die Zeit* fest. Mit einer 1,7 lande ein Arzt gerade einmal im hinteren Mittelfeld. Jeder vierte Nicht-Premium-Kunde habe sogar nur eine Durchschnittsnote zwischen 2 und 4, während kaum ein zahlender Arzt unter 2 lande.

Groß sei auch die Diskrepanz bei der Anzahl der Bewertungen, stellten die Autoren weiter fest:

Zahlende Ärzte hätten durchschnittlich 46, nicht zahlende 14 Bewertungen. Dafür, wie das zustande kommt, haben die *Zeit*-Redakteure eine einleuchtende Erklärung: Die Verzerrungen könnten durch in den Premium-Paketen enthaltene Zusatzfunktionen verursacht werden, vermuten sie – zum Beispiel durch das Porträtfoto, das nur zahlende Kunden hinterlegen können. Die Anzahl der Bewertungen wiederum wirke auf Patienten wie ein Qualitätsmerkmal und habe überdies Einfluss auf die Note, lautet die These der Journalisten: Je mehr Bewertungen ein Arzt hat, desto weniger zieht eine einzige schlechte Note den Durchschnitt nach unten.

■ KIRSTEN BEHRENDT