

# „Die Kombination von vollständiger Arztlistung, Bewertung und Werbung für Portalteilnehmer, z.B. durch Optimierung der Präsentation gegen Entgelt, ist rechtswidrig“



Dr. Dr. Peter Andre Gorenflos

**Frage ZBV Oberbayern:** Herr Kollege Dr. Gorenflos, heutzutage spielen Bewertungsportale in allen Bereichen eine große Rolle, bei Hotels, Urlaubsveranstaltern, Restaurants aber auch bei Arzt- und Zahnarztpraxen. Welche Erfahrungen haben Sie mit Jameda gemacht?

**Dr. Peter Gorenflos:** Jameda ist ja nicht einfach ein Bewertungsportal. Dagegen wäre überhaupt nichts einzuwenden. Jameda kombiniert Werbung – es opti-

miert die Präsentation seiner Kunden gegen Entgelt – mit Bewertung und maßt sich gleichzeitig an, alle Ärzte und Zahnärzte aufzulisten. Jetzt passiert, was passieren muss: zahlende Kunden haben die besseren Noten und setzen damit nicht zahlende Kollegen unter Druck, „überzulaufen“. Die Anwältin der Kölner Dermatologin, die gegen Jameda erfolgreich geklagt hatte, spricht in diesem Zusammenhang völlig zu Recht von „Schutzgelderpressung“. Jameda ist mit diesem speziellen Geschäftsmodell kein Arzt-Empfehlungsportal oder Arzt-Bewertungsportal, sondern eher ein Ärzte-Korrumperungsportal.

Lassen Sie mich aber zu Beginn über eine persönliche Erfahrung mit Jameda berichten. Der ZEIT-Artikel vom 18. Januar 2018 von Tin Fischer mit der aussagekräftigen 6.500-Fall-Statistik zu Ungunsten von Jameda ging auf meine Initiative zurück. Der Autor war durch meine Stellungnahmen und Leserbriefe im Ärzteblatt und den Zahnärztlichen Mitteilungen auf mich aufmerksam geworden. Wir hatten uns mehrfach im Vorfeld des Artikels getroffen, da er im gleichen Berliner Kiez wohnt wie ich. Am Tag der Veröffentlichung erhielt er eine E-Mail von Jamedas Pressesprecherin, Kathrin Kirchler, ob ich, Dr. Peter Gorenflos, den

man bereits kenne, der erwähnte „Leser“ und Arzt sei, von dem er den Hinweis bekommen habe. Tin Fischer hatte das nicht verneint, dazu hatte er auch mein Plazet. Vier Stunden später hatte ich eine 6 in meinem Profil, vordatiert auf den 16. Januar, damit der Vorgang nicht ganz so sehr nach mafiösen Machenschaften aussieht. Natürlich hatte ich sofort den Behandlungsnachweis angefordert, den man mir aber solange verweigerte, bis ich meinen Rechtsanwalt einschaltete, dem sämtliche Unterlagen vorliegen. Erst nach dessen Intervention wurde die 6 gelöscht, obwohl er dieselben Argumente nur wiederholte, die auch ich bereits in der Beschwerde vorlegte. Ich glaube nicht zu übertreiben, wenn ich ein solches Verhalten mafiös nenne.

**Frage ZBV Oberbayern:** Es ist viel von Bewertungsfabriken die Rede, die gegen Bezahlung Profile durch günstige Bewertungen aufhübschen. Wie schätzen Sie das ein, Jameda geht doch gegen solche Firmen juristisch vor?

**Dr. Peter Gorenflos:** Man hübscht sein Jameda-Profil v.a. auf, indem man Kunde bei Jameda wird. Bewertungsfabriken spielen sicher nur eine untergeordnete Rolle. Natürlich verkauft Jameda keine Bewertungen, so dumm ist man nicht. Dreh- und Angelpunkt sind die Bewertungsdurchschnitte und die Handhabung von Negativ-Kritik. Sowohl die ZEIT-Statistik, als auch der Blick in Jamedas Web-Portal zeigen, dass zahlende Ärzte oder Zahnärzte die besseren Bewertungsdurchschnitte haben, auf die es in der Außendarstellung ankommt. Sortiert man im Portal Kollegen beliebiger Arztgruppen nach den Noten 6, 5, 4 oder 3, dann fällt sofort auf, dass es dort fast ausschließlich Kollegen ohne Profildfoto gibt, also Nicht-Kunden. Wie kommt es zur Diskrepanz der Bewertungsdurchschnitte zu Gunsten zahlender Kundschaft? Ganz einfach: man blockiert Negativ-Kritik bei zahlenden Kollegen und winkt sie bei

zwangsrekrutierten Kollegen durch. Es liegt nämlich im Ermessen des Portals was eine unzulässige Schmähkritik oder Tatsachenbehauptung ist. Diese Methode ist einfach, unauffällig, hocheffizient und im Geschäftsinteresse des Portals, das von der Diskrepanz der Gesamtnoten zu Gunsten seiner Kunden lebt. Wenn Florian Weiß von Jameda behauptet, man behandle alle Ärzte gleich, dann ist das völlig unglaubwürdig. Die Manipulation von Bewertungsdurchschnitten ist nicht nur im Geschäftsinteresse des Portals, sondern auch vom Gesetzgeber prognostiziert und leider subtil genug, um die Öffentlichkeit und die Ärzteschaft zu blenden, statt sie auf die Barrikaden zu bringen. Vom Kauf von Bewertungen würde ich dringend abraten, das ist genauso rechtswidrig, wie Jamedas Geschäftsmodell selbst. Natürlich kann man auch zufriedene Patienten bitten, eine gute Bewertung abzugeben. Das ist legitim, aber heikel, denn damit verletzt man die gebotene Distanz.

**Frage ZBV Oberbayern:** Wo liegt nach Ihrer Ansicht die Ursache des Problems?

**Dr. Peter Gorenflos:** Die Hauptverantwortung für die Entwicklung tragen die Kammern, Ärzte- und Zahnärztekammern. Obwohl es von vorneherein absehbar war, dass ein Kombi-Portal Werbung/Bewertung mit vollständiger Arztlistung zu einer Bevorzugung zahlender Ärzte führen muss – das liegt in der Natur der Sache und selbst das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb geht davon aus - verhielten sich die Kammern immer sehr permissiv. Sie haben sogar zusammen mit der KBV Werbung für Jameda gemacht mit dem „Clearingverfahren“ von 2010/2011, das dem Portal die Note gut erteilt hat. Sie waren im Falle der Kölner Dermatologin, die gegen Jameda geklagt hatte, sehr zurückhaltend, statt ihr Rückendeckung und Unterstützung zu geben. Darüber haben sich sogar deren Rechtsanwälte gewundert.

Die Kammern verhalten sich so, als wären die flächendeckende Korruption der Ärzteschaft – wer zahlt hat auf Kosten von Nicht-Kunden die bessere Außendarstellung – und die flächendeckende Täuschung von Patienten – denn die Bewertungsdurchschnitte sind offensichtlich manipuliert – gar nicht von Belang, als hätte all das nichts mit den Aufgaben der Kammern zu tun. Das ist grotesk! Die Kammern verletzen in dieser Angelegenheit ihre Aufsichts- und Fürsorgepflicht ganz erheblich. Ich habe schon mehrfach – auch öffentlich - die Frage gestellt, ob das mit einem Interessenkonflikt im Aufsichtsrat der apoBank zu tun hat. Dort sitzen zahlreiche Spitzenvertreter der Ärzte- und Zahnärzteschaft, u.a. der Vorsitzende der Ärztekammer, der Vorsitzende der Zahnärztekammer, der Vorsitzende der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und der stellvertretende Vorsitzende der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung. Die apoBank bekommt seit 10 Jahren Top-Rankings von Focus-Money, einer auflagenstarken und einflussreichen Wochenzeitschrift aus der Burda-Gruppe. Dieser Werbeeinfluss spielt dem Geldinstitut sicher viele Millionen in die Kasse. Auch Jameda gehört zur Burda-Gruppe so dass die Frage gestellt werden muss, ob es eine Vereinbarung hinter den Kulissen gibt nach dem Motto: „Eine Hand wäscht die andere“, ein Deal, der einer Vertretung ärztlicher Interessen diametral entgegensteht.

**Frage ZBV Oberbayern:** Was muss anders werden?

**Dr. Peter Gorenflos:** Es müssen endlich das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) und seit 2018 auch die DSGVO angewendet werden. Wolfgang Büscher war nicht nur Vorsitzender des Bundesgerichtshofes bis 31.12.2017. Er ist auch Kommentator des Lauterkeitsrechts. Er äußert sich zu der Problematik in seinem wegweisenden Artikel „Soziale Medien, Bewertungsplattformen und Co“ von letztem Jahr eindeutig. Wolfgang Büscher macht hier klar, dass ein Bewertungsportal Teilnehmer gegen deren Willen gar nicht aufführen darf, wenn es gleichzeitig am Wettbewerb teilnimmt und die Präsentation für zahlende Teilnehmer optimiert. Genau das praktiziert Jameda aber! Der Gesetzgeber war klug genug zu prognostizieren, dass Gelegenheit nicht nur Diebe macht. Es ist

Aufgabe der Kammern, die Wettbewerbszentrale in Stellung zu bringen. Die DSGVO geht noch wesentlich weiter. Da Jameda ganz offensichtlich nicht neutral ist – die Parteilichkeit zu Gunsten zahlender Kunden springt förmlich ins Auge – müssen alle Portal-Teilnehmer explizit um Genehmigung gebeten werden, um überhaupt aufgeführt werden zu dürfen. Andernfalls macht sich Jameda strafbar und es können Schadenersatzforderungen geltend gemacht werden. Das Internet ist kein rechtsfreier Raum, dort ist weder Betrug, noch unlauterer Wettbewerb zulässig. Das muss endlich ins öffentliche Bewusstsein gerückt werden.

**Frage ZBV Oberbayern:** Was fordern Sie von den Ärztekammern und der gesetzgebenden Seite?

**Dr. Peter Gorenflos:** Die permissive Grundhaltung der Kammern gegenüber Jameda muss aufgegeben werden, die Wettbewerbszentrale in Stellung gebracht werden, ggf. muss auch ein Interessenkonflikt innerhalb des Aufsichtsrats der apoBank aufgeklärt und behoben werden. Jameda verletzt die Interessen der Ärzteschaft nicht, weil Ärzte nicht bewertet werden möchten, sondern weil sie durch ein solches Geschäftsmodell einem erheblichen Korruptionsrisiko ausgesetzt werden. Inakzeptabel! Auch die Patienten werden getäuscht, das sollte man nicht vergessen. Nach dem BGH-Urteil von Februar 2018 hat Jameda die Werbung zahlender Ärzte innerhalb der Profile zwangsrekrutierter Kollegen aufgegeben. Die Behauptung, die Neutralität sei damit wiederhergestellt, ist eine Farce. In Wirklichkeit hat man nur die Spitze genommen und einfach weitergemacht wie bisher. Mehrere Kollegen wenden sich jetzt erneut gerichtlich gegen ihre Listung. Jamedas nur kosmetische Korrektur im Web-Auftritt nach dem BGH-Urteil durchschauen dann hoffentlich schon die ersten Instanzen. Es gibt aber noch eine andere, rechtspolitische Forderung: Das Telemediengesetz muss geändert werden, die Anonymität von Web-Bewertungen, wenn sie personenbezogen sind, darf nicht länger zugelassen werden. Jeder Bürger ist für das verantwortlich, was er sagt und trägt auch ggf. die juristischen Konsequenzen. Wenn man die Anonymität personenbezogener Web-

Bewertungen belässt, dann sind Intrige und Verleumdung Tür und Tor geöffnet. Ich finde nicht, dass das mit Rechtsstaatlichkeit vereinbar ist.

**Frage ZBV Oberbayern:** Was sollen Kollegen unternehmen, wenn sie sich online ungerecht bewertet fühlen? Und was empfehlen Sie suchenden Patienten, die zwischen den vielen Bewertungen den richtigen Arzt finden wollen?

**Dr. Peter Gorenflos:** Sie sollten die Kammern einschalten und Druck machen, dass sie ihrer Aufsichts- und Fürsorgepflicht gerecht werden, die Wettbewerbszentrale einschalten. Das Problem ist ja nicht die schlechte Bewertung, sondern die Tatsache, dass sich die ärztliche Konkurrenz um die Ecke davon quasi freikaufte. Sie sollten auch direkt bei Jameda Einspruch erheben und einen Behandlungsnachweis verlangen, der ihnen laut Landgericht München zusteht und dann prüfen, ob es sich um eine unzulässige Schmähkritik und Tatsachenbehauptung handelt. Man sollte juristisch gegen Jameda vorgehen, solange sich die Kammern noch im Tiefschlaf befinden und die Kollegen sträflich der Einzelzettel ausliefern. Wer einen guten Arzt sucht, der sollte sich in seinem Bekanntenkreis umhören. Bei Jameda ist er an der falschen Adresse. Wie gefaked viele Bewertungen dort sind, das haben WDR, RBB und NDR in unabhängigen Stichproben längst nachgewiesen. Beliebige Passanten in Köln, Berlin und Hamburg haben Ärzten, die sie nie gesehen haben, Bewertungen ausgestellt, die von Jameda tatsächlich in den Profilen der Kollegen veröffentlicht wurden.

**Das Interview des ZBV Oberbayern führte Dr. Peter Klotz, Redaktion / Schriftleitung des „Bezirksverband“ des ZBV Oberbayern**