In der Ausgabe 4/2015 haben wir über das Ranking von Schmerztherapeuten in Onlineportalen berichtet [Überall M A, Schmerzmedizin 2015; 31 (4): 37 – 40]. Hierzu hat uns eine Gegendarstellung der Firma jameda erreicht, die wir – unabhängig von ihrem Wahrheitsgehalt – hier abdrucken.

Gegendarstellung: Patienten und Ärzte profitieren von verlässlichen Arztbewertungen

Authentische und aussagekräftige Bewertungen sind das Herzstück von jameda, Deutschlands größtem Arztempfehlungsportal. Von ihnen profitieren Patienten wie Ärzte: Mehr als fünf Millionen Patienten nutzen jameda jeden Monat und finden mit Hilfe der zahlreichen Bewertungen den passenden Mediziner. Ärzte erhalten über Bewertungen wertvolles Feedback. Um diese Ziele zu erreichen, hat jameda einen hohen Qualitätsanspruch an Bewertungen. Daher gelten im Umgang mit Bewertungen bei jameda drei Grundsätze:

1. Alle Ärzte werden bei Bewertungsfragen gleich behandelt – unabhängig vom Kundenstatus. Anders als in der

August-Ausgabe der Schmerzmedizin behauptet, hat ein Premium-Kunde somit keinerlei Einfluss auf die Veröffentlichung oder Löschung von Bewertungen.

2. Eigenbewertungen von Ärzten und Bewertungen, die von Agenturen verfasst wurden, werden gelöscht.
3. Alle Entscheidungen von jameda in Bezug auf Veröffentlichung oder Löschung von Bewertungen basieren auf der aktuellen Rechtsprechung.

jameda hat zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die Authentizität von Bewertungen zu gewährleisten, und entwickelt diese kontinuierlich weiter. So prüft zum Beispiel ein selbstlernender Algorithmus

alle eingehenden Bewertungen anhand eines „digitalen Fingerabdrucks“ vor der Veröffentlichung auf Auffälligkeiten, die einen Hinweis auf mangelnde Authentizität geben. Außerdem helfen eine branchenweit einzigartige SMS-Prüfung und weitere automatische Prüfverfahren dem rund zehnköpfigen Qualitätsmanagementteam bei der Überprüfung eingehender Bewertungen. Dieses Team steht Patienten und Ärzten zudem als Ansprechpartner in Bewertungsfragen zur Verfügung. So sorgt jameda mit hohem Einsatz dafür, dass Ärzte wie Patienten von verlässlichen Bewertungen profitieren.

Elke Ruppert, Leitung Unternehmenskommunikation, jameda GmbH

Neuerliche Schlappe für Jameda vor Gericht

Gekaufte Spitzenrankings von Ärzten müssen eindeutig als Werbung gekennzeichnet werden.

Wie kompliziert und komplikationsträchtig die von kommerziellen Seiten betriebenen Arztbewertungsplattformen für Patienten sind, zeigt die aktuelle Rechtsprechung. Am 15. Oktober 2015 ist Jameda nur durch „einen eiligen Rückzieher“ einer erneuten juristischen Niederlage vor dem 29. Senat des Oberlandesgerichts München entgangen (Az.: 29 U 1445/15). Anlass des Verfahrens war der Einspruch des Unternehmens gegen ein bereits im Frühjahr 2015 von der 37. Zivilkammer des Landgerichts München gefälltes Urteil (Az.: 37 O 19570/14), in dem die von dem Unternehmen der Burda-Medien-Gruppe für digitale Werbung und Vermarktung lange Jahre gelebte Praxis der Vermischung von tatsächlichen Patientenbewertungen und ärztlicherseits gekauften Werbeanzeigen als „irreführend“ bezeichnet und das Unternehmen zur eindeutigen

Kennzeichnung der gekauften Einträge auf seiner entsprechenden Internetplattform verpflichtet wurde. Während des Einspruchsverfahrens hatte der Vorsitzende des 29. OLG Senats Geschäftsführung und Rechtsvertretern von Jameda unter anderem auch in Anlehnung an den für seine obskuren Versprechen berühmten Ablasprediger Johann Tetzel

(„Wenn das Geld in der Kasse klingt, die Bewertung ganz nach oben springt“) deutlich gemacht, welche Aussicht auf Erfolg der Einspruch aus seiner Sicht hat, woraufhin Jameda das eingelegte Rechtsmittel zurückzog.

Inwiefern die nun seitens des nach eigenen Worten größten deutschen Arztbewertungsportals neue Transparenz in der Darstellung echter Patientenbewertungen und gekaufter Werbemaßnahmen wirklich zu einer Verbesserung der Patienteninformation führen wird, bleibt abzuwarten. Unverändert groß ist die Anzahl der Ärzte, die sich durch die kaufmännischen Aktivitäten ihrer Kollegen gestört fühlen. Unverändert kritisch ist rein methodisch die bereits bemängelte selektive Berichterstattung, die interessierten Patienten nur in den wenigsten Fällen wirklich nützliche Informationen liefert und farbenfroh meist deutlich mehr verspricht, als sie bei genauerem Nachdenken halten kann. Ob das Betroffenen wirklich die versprochene Hilfestellung bietet, darf bezweifelt werden!

PD Dr. med. Michael A. Überall

© shoot4u / Fotolia.com

**Machte vor Gericht
einen Rückzieher:
Jameda**