



Pressemitteilung

Stellungnahme zur Verhandlung vom 12.03.2019 vor dem Landgericht München I: jameda überprüft auffällige Bewertungen bei jedem Verdacht – unabhängig vom Kundenstatus des Arztes

München, 13.03.2019 – Das Landgericht München I verhandelte gestern (12.03.2019) den Fall eines Kieler Zahnarztes, welcher jameda, Deutschlands größte Arztempfehlung und Marktführer für Online-Arzttermine, aufgrund der Löschung von zehn positiven, ausreichend auffälligen Bewertungen verklagt hatte. Der Zahnarzt argumentierte, dass jameda die aus seiner Sicht echten Bewertungen gelöscht habe, da er das Kundenverhältnis zu jameda gekündigt hatte. Die Bewertungsüberprüfung, welche der Löschung vorausging, wurde jedoch bereits zwei Wochen vor der Kündigung eingeleitet. Das LG München I folgte am Verhandlungstag weitestgehend der Argumentation jamedas. „Wir sind zuversichtlich, dass das Gericht die Klage des Zahnarztes abweist und damit die rechtmäßige Löschung der zehn manipulierten Bewertungen durch jameda bestätigt. Online-Arztbewertungen bieten Patienten eine wichtige Orientierung bei der Arztsuche. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass es sich um authentische Bewertungen handelt. Um dies zu gewährleisten, prüfen wir auffällige Bewertungen und löschen diese anschließend bei ausreichender Beweislast – unabhängig vom Kundenstatus des Arztes.“, sagt Dr. Florian Weiß, Geschäftsführer von jameda. Das Urteil wird für den 16. April 2019 erwartet.

jamedas Vorgehensweise zur Sicherstellung authentischer Arztbewertungen:

1. Jeder Patient, der eine Bewertung abgibt, muss sich zuvor mit einer gültigen E-Mail-Adresse registrieren.

Zudem muss er seine erste abgegebene Bewertung über einen Aktivierungslink freischalten. Andernfalls wird die Bewertung nicht veröffentlicht.

2. Vor Veröffentlichung prüft ein automatischer Prüfalgorithmus die Bewertung, um Beleidigungen und Manipulationsversuche zu verhindern.

Ein automatischer, selbstlernender Prüfalgorithmus analysiert alle eingehenden Bewertungen anhand von rund 50 Kriterien. Überprüft werden dabei z. B. die E-Mail-Adresse und die IP-Adresse sowie viele weitere technische Merkmale, die zusammen eine Art „digitalen Fingerabdruck“ hinterlassen. So können Manipulationsversuche, darunter fallen z. B. Agentur-, Mehrfach- und Selbstbewertungen von Ärzten, sowie offensichtliche Beleidigungen sehr zuverlässig erkannt werden. Da der Prüfalgorithmus selbstlernend ist, können auch bei bereits freigeschalteten Bewertungen Auffälligkeiten festgestellt und eine entsprechende Prüfung nachträglich eingeleitet werden.

3. Unauffällige Bewertungen werden in der Regel innerhalb von 24 Stunden



veröffentlicht.

Der Patient wird über die Veröffentlichung per E-Mail benachrichtigt.

4. Bestehen Zweifel an der Echtheit einer Bewertung, wird diese per SMS-Prüfung erneut überprüft – unabhängig vom Kundenstatus des Arztes.

Die SMS-Prüfung ist vergleichbar mit dem TAN-Verfahren beim E-Banking und verhindert insbesondere Mehrfach- und Agenturbewertungen. Bestehen Zweifel an der Echtheit einer Bewertung, erhält der Verfasser eine E-Mail mit einem Link zu einer Website, auf der er seine Handy-Nummer eintragen muss. Die Nummer wird zu diesem Zweck verschlüsselt übermittelt und verschlüsselt („als Hash“) gespeichert. Sie dient lediglich dazu, dass der Patient nach wenigen Sekunden einen Code per SMS zugeschickt bekommt, den er auf der Website eingeben muss. Macht er dies innerhalb der vorgegebenen Frist, können wir davon ausgehen, dass die Bewertung von einem echten Patienten stammt. Die Bewertung wird also veröffentlicht. Wird die Bewertung nicht per SMS-Prüfung bestätigt, schließen wir daraus, dass sie von keinem echten Patienten verfasst wurde, und löschen sie. Durch diese Maßnahmen können insbesondere Mehrfach- und Agenturbewertungen verhindert werden.

5. Melden Ärzte strittige Bewertungen, sind wir rechtlich dazu verpflichtet, diese zu überprüfen – unabhängig vom Kundenstatus.

Die Vorgehensweise zum Prüfen von Bewertungen wird uns unter anderem vom Bundesgerichtshof vorgegeben. Um die Bewertung zu melden, muss der Arzt uns möglichst detailliert schildern, welche Inhalte der betroffenen Bewertung seiner Meinung nach nicht den Tatsachen entsprechen. Anschließend leiten wir einen Prüfprozess ein, für dessen Dauer die Bewertung offline genommen wird. Zur Prüfung leiten wir die Argumente des Arztes an den Verfasser der Bewertung und bitten ihn, die Bewertung möglichst ausführlich und bestenfalls mit schriftlichem Beleg (z. B. Rezept, Terminzettel, Überweisung) zu bestätigen. Stellungnahme und Belege des Patienten werden anschließend in anonymisierter Form an den Arzt weitergeleitet, damit dieser sich dazu äußern kann.

Erhalten wir eine Stellungnahme des Arztes, prüfen wir entsprechend der rechtlichen Vorgaben, wie mit der Bewertung zu verfahren ist. Dabei geht es vor allem darum, abzuwägen, ob es sich bei der Bewertung um eine Meinungsäußerung oder eine Tatsachenbehauptung handelt. Meinungsäußerungen sind rechtlich geschützt, Tatsachenbehauptungen müssen hingegen beweisbar sein.

Je nach Ergebnis der Prüfung wird die Bewertung anschließend wieder veröffentlicht oder gelöscht. Nach Abschluss des Prüfprozesses werden Arzt und Patient über dessen Ausgang informiert.

Mehr Informationen zur jameda Qualitätssicherung unter www.jameda.de/qualitaetssicherung

Über die jameda GmbH:

jameda ist Deutschlands größte Arztempfehlung und Marktführer für Online-Arzttermine. 6 Mio. Patienten suchen jeden Monat auf jameda nach dem passenden Arzt für ihr individuelles Anliegen. Dabei helfen ihnen die Empfehlungen anderer Patienten, die von den Ärzten bereitgestellten Informationen sowie zahlreiche Filtermöglichkeiten. Nach erfolgreicher Arztsuche können Patienten auf jameda bei zahlreichen Ärzten ihren nächsten Termin ganz einfach 24/7 direkt online vereinbaren. Zudem gehört seit 2017 die Patientus GmbH zu jameda, so dass Patienten auch Online-Videosprechstunden auf jameda online buchen können.

Ärzte haben die Möglichkeit, ihre Praxis auf jameda vorzustellen und umfassend über ihr Leistungsspektrum zu informieren. Datenbasis bilden bundesweit rund 275.000 Ärzte und andere Heilberufler. jameda ist eine 100-prozentige Tochter der Burda Digital GmbH.

Pressekontakt:

jameda GmbH
Kathrin Kirchler
Senior PR & Marketing Manager
Tel.: 089 / 2000 185 60
Mail: presse@jameda.de

www.jameda.de

www.facebook.com/jameda.de

www.twitter.com/jameda_de