

RECHT & STEUERN ›

JAMEDA BEWERTUNG LÖSCHEN

So können Ärzte eine negative Jameda-Bewertung löschen lassen



© Fotolia

28.04.2021, 08:53 Uhr

Viele Ärzte ärgern sich über unberechtigte negative Rezensionen auf dem Bewertungsportal Jameda. Da die Rezensionen anonym veröffentlicht werden, ist oft nicht einmal klar, ob der Rezensent tatsächlich Patient beim betreffenden Arzt war. Wie können sich Ärzte am besten gegen solche rufschädigenden Bewertungen zur Wehr setzen? Der Berliner Rechtsanwalt Imanuel Schulz ist Experte für Reputationsschutz und erwirkt zusammen mit seinem Team von [Dein-Ruf.de](mailto:reputation@dein-ruf.de), dass Onlineportale wie Jameda ungerechtfertigte negative Bewertungen löschen müssen.

Ärzte bekommen Zwangsprofile bei Jameda

Viele Patienten informieren sich online, wenn sie auf der Suche nach einem Arzt sind - schnell stoßen sie dann auf Portale wie Jameda, auf denen Patienten Ärzte anonym nach dem Schulnoten-System beurteilen können. Nach Auskunft des Portals nutzen jährlich rund sechs Millionen Patienten die Plattform, um den passenden Mediziner zu finden oder um Behandlungen zu bewerten. Daher ist Jameda für Ärzte besonders wichtig geworden. Auf der anderen Seite wird das Ärzte-Patienten-Portal von zahlreichen Mediziner und Verbraucherschützern kritisch betrachtet. Denn ob die in den Bewertungen behaupteten Sachverhalte der Wahrheit entsprechen, ist für den User kaum zu kontrollieren.

Darüber hinaus ärgern sich Ärzte darüber, dass sie bei Jameda zwangsgelistet werden. Sie können sich also keineswegs aussuchen, ob sie überhaupt bei Jameda genannt werden möchten. Solch ein Zwangsprofil enthält nur Name, Adresse und Rezensionen des Arztes. Alle weiteren Merkmale eines ansprechenden Profils – wie beispielsweise ein Porträtfoto, eine Verlinkung der Homepage und weitere Informationen – sind an das sogenannte Jameda-Premium-Profil gebunden, das 69 Euro pro Monat kostet. Ärzte müssen also ein teures Premium-Profil bezahlen, um die vollen Dienstleistungen des Jameda-Zwangsprofils in Anspruch nehmen zu können.

Dieser gängigen Vorgehensweise von Jameda haben sich Ärzte schon mehrmals erfolgreich widersetzt - auch wenn sie dafür vor Gericht ziehen mussten. So urteilten 2019 gleich mehrere Landgerichte

IMPRESSUM

Verantwortlich i. S. d. TMG

[Dein-Ruf.de](mailto:reputation@dein-ruf.de)

Kanzlei für Reputationsschutz

Rechtsanwalt Imanuel Schulz

Ostpreußendamm 170

12207 Berlin

Deutschland

T: 0049-30-29681118

@: reputation@dein-ruf.de[Dein-Ruf.de](mailto:reputation@dein-ruf.de)

unabhängig voneinander, dass die klagenden Mediziner und Heilpraktiker die Zwangslistung auf dem

Bewertungsportal nicht hinnehmen müssen – das Jameda-Profil also zu entfernen ist.

Verhält sich Jameda wirklich neutral?

Das Ärzte-Patienten-Portal unterstreicht gerne seine angebliche Neutralität. Nach außen hin gibt Jameda vor, weder den Mediziner noch den Bewerber zu bevorzugen. Doch sicher ist: Ein auf monetäre Ziele ausgerichtetes Portal hat großes Interesse an negativen Bewertungen. Denn ein Rezensionsportal mit vornehmlich positiven Bewertungen von Patienten wäre für User nicht besonders interessant.

Diesen Eindruck bestätigt auch ein Arzt, der in der Süddeutschen Zeitung wie folgt zitiert wird:

"Irgendein Patient ist immer unzufrieden – und das ganze Jameda-System lebt davon."

Im Prüfverfahren wird die Bevorzugung von negativen Bewertungen durch Jameda besonders deutlich: Positive Rezensionen durchlaufen vor der Publikation ein strenges Kontrollverfahren. Falls sich ein Mediziner aber über eine ungerechtfertigte negative Rezension beschwert, fordert das Bewertungsportal den Rezensenten dazu auf, das Löschen der Bewertung abzuwenden. Sieht so eine vermittelnde neutrale Instanz zwischen Mediziner und Verfasser der Bewertung aus?

Zum Thema

- [Mehr über Dein-Ruf.de erfahren](#)

Jameda kennzeichnet angeblich gekaufte Rezensionen

Aus den genannten Gründen ist Jameda bestrebt, zu viele positive Rezensionen zu vermeiden. Deshalb werden seit neuestem Profile von Ärzten mit (zu) vielen positiven Bewertungen mit einem Warnhinweis versehen, wenn diese nach Meinung von Jameda gefälscht sein könnten. Jameda markiert das Arzt-Profil in diesem Fall mit folgendem Hinweis:

"Bei einzelnen Bewertungen auf diesem Profil haben wir Auffälligkeiten festgestellt, die uns veranlassen, an deren Authentizität zu zweifeln. Wir haben den Profilinhaber mit dem Sachverhalt konfrontiert. Hierdurch ließ sich die Angelegenheit bisher nicht aufklären. Der Profilinhaber bestreitet, für die Manipulation selbst verantwortlich zu sein..."

Dieser Hinweis, den Mediziner nicht einfach entfernen können, wurde im November 2019 durch das Oberlandesgericht Frankfurt am Main für zulässig befunden. Anwalt Imanuel Schulz zeigt sich empört über das Vorgehen von Jameda und das Urteil:

"Es ist mir schleierhaft, warum das Gericht diesen Hinweis nicht beanstandet hat. Schließlich ist es nicht die Aufgabe des Arztes, seine Unschuld nachzuweisen. Wenn er sich nicht schnell genug bemüht, das Missverständnis aufzuklären, wird er kurzerhand mit einem Warnhinweis gebrandmarkt. Dabei hat der Mediziner sicher Besseres zu tun, als sich um seine Jameda-Rezensionen zu kümmern."

Viele Ärzte reagieren falsch auf ungerechte Bewertungen

Viele Ärzte handeln bei ungerechtfertigten Bewertungen falsch, obwohl sie eigentlich im Recht sind. Kardinalfehler sind, auf Bewertungen zu antworten oder Jameda in einem selbst durchgeführten Prüfverfahren indirekt zu bestätigen, dass ein Patientenkontakt stattgefunden hat. In diesen Fällen wird die Bewertung nahezu unlöschbar! Dazu können sich Ärzte mit einem Kommentar strafbar machen, wie der Anwalt und Bewertungsexperte Schulz warnt:

"Ärzte sollten auf keinen Fall eine Jameda-Bewertung online kommentieren. Denn damit könnten sie unter Umständen gegen die Schweigepflicht verstoßen und sich strafbar machen. Das ist schon bei der bloßen Namensnennung des Patienten der Fall oder wenn Sie bestätigen, dass der Rezensent bei Ihnen in Behandlung war."

Wenn Ärzte gegen die Schweigepflicht verstoßen, können sie auf Grundlage von § 203 des Strafgesetzbuches zu einer Freiheitsstrafe von bis zu einem Jahr oder einer Geldbuße belegt werden. Zudem müssen sie mit Sanktionen der Ärztekammer rechnen und verstoßen möglicherweise zusätzlich gegen die strenge Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Darüber hinaus ergibt es keinen Sinn, eine Bewertung zu kommentieren, denn die Gesamtnote wird sich dadurch leider nicht ändern.

Vor diesem Hintergrund ist nicht nachzuvollziehen, warum Jameda Ärzte nicht ausdrücklich vor diesen juristischen Konsequenzen warnt und sie stattdessen dazu auffordert, die Bewertungen zu

kommentieren. Das ist übrigens nur mit einer Registrierung möglich. Das heißt also, dass der Arzt einen Vertrag mit Jameda schließt und sich damit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Portals

unterwirft. Doch Obacht: Wenn Ärzte das machen, greifen die meisten Rechtsschutzversicherungen nicht mehr, wenn Mediziner anschließend juristisch gegen Jameda vorgehen möchten.

Es ist möglich, Jameda-Rezensionen löschen zu lassen

Deshalb sollten Ärzte und Heilpraktiker gar nicht auf eine negative Rezension reagieren und diese besser gleich löschen lassen. Falsche Tatsachenbehauptungen, Beleidigungen und Schmähkritik muss ohnehin niemand hinnehmen. Wenn ein Arzt gegen eine Rezension vorgehen möchte, kann er sich an Jameda wenden und ein entsprechendes Formular ausfüllen, wobei natürlich auch hier nicht die ärztliche Schweigepflicht verletzt werden darf.

Das Bewertungsportal ist daraufhin verpflichtet, ein sogenanntes Prüfverfahren einzuleiten. In diesem Fall wird der Verfasser der Bewertung zur Stellungnahme aufgefordert. Erfolgt daraufhin keine Reaktion, muss er die Bewertung löschen. Meldet er sich aber und beweist, dass er bei dem betreffenden Arzt in Behandlung war, wird der Inhalt der Rezension von Jameda geprüft. Wenn das passiert, kann sich das Prüfverfahren auf unbestimmte Zeit in die Länge ziehen und sich möglicherweise emotional belastend auswirken. Daher sollten Betroffene – nicht zuletzt auch wegen der höheren Erfolgchancen – über anwaltlichen Beistand nachdenken.

So beurteilen Gerichte anonyme Jameda-Bewertungen

Dass der Verfasser einer Bewertung überhaupt bei einem bestimmten Arzt in Behandlung war, kann teilweise nur schwer zu beweisen sein. Denn die Rezensionen werden üblicherweise anonym abgegeben. Für den Fall, dass von einem Arzt bestritten wird, den Bewerter behandelt zu haben, muss Jameda beweisen, dass tatsächlich ein Behandlungskontakt stattgefunden hat. So hat es der Bundesgerichtshof 2016 in dem als "Jameda II" bekannten Urteil entschieden.

Jameda ist demnach also während eines Prüfverfahrens dazu verpflichtet, den Bewerter zu entsprechenden Nachweisen für den Behandlungskontakt aufzufordern. Das können detaillierte Beschreibungen der Behandlung sein oder im besten Falle schriftliche Belege wie Rezepte, Rechnungen oder Vermerke im Bonusheft. Sollte Jameda keine Beweise vom Verfasser der Bewertung anfordern oder der Verfasser kann trotz mehrmaliger Nachfrage keine Beweise vorlegen, bestand vermutlich kein Kontakt zwischen Bewerter und Arzt – die Rezension muss dann also entfernt werden.

Mit anwaltlicher Hilfe eine rufschädigende Jameda-Bewertung löschen lassen

Das Löschen von ungerechten Jameda-Rezensionen ist also möglich. In diesem Fall sollten Ärzte am besten auf anwaltliche Hilfe zurückgreifen. Denn wenn sie selbst versuchen, die Bewertung zu löschen, kann die Rezension im Ergebnis möglicherweise unlöslich werden. Zum Beispiel dann, wenn Ärzte versehentlich bestätigen, dass der Bewerter von ihnen behandelt wurde.

Mit anwaltlicher Unterstützung ersparen sich Ärzte weiteren Ärger und erreichen, dass ungerechtfertigte Bewertungen schnell gelöscht werden. Rechtsanwalt Imanuel Schulz erläutert den üblichen Ablauf: *"Als erfahrene Anwälte und Bewertungsexperten schätzen wir zunächst für Sie ein, wie hoch die Chancen auf Erfolg sind. Wir sind vertraut mit dem Prüfverfahren von Jameda und haben eine Strategie entwickelt, um die Bewertungen so schnell wie möglich zu löschen."* Darüber hinaus wird jeder Mandant der Kanzlei zielgenau beraten, damit er nicht versehentlich seine Schweigepflicht verletzt.

Die erste telefonische Analyse und Beratung ist für den Arzt kostenlos. Erst, wenn die Kanzlei beauftragt wird, fallen gegebenenfalls Kosten an. Sollte der betreffende Arzt eine Rechtsschutzversicherung haben, ist das Entfernen der Bewertung für den Mediziner unter Umständen sogar kostenfrei. Wurde keine Versicherung abgeschlossen oder übernimmt diese die Kosten nicht, berechnet die Kanzlei für Reputationsschutz von Anwalt Imanuel Schulz 250 Euro netto je gelöschter Bewertung.

Jetzt ungerechtfertigte Jameda-Bewertung löschen lassen

Haben Ärzte eine negative Rezension auf Jameda erhalten, sollten sie überprüfen lassen, ob sie die Bewertung löschen lassen können. Interessierte Mediziner informieren sich am besten noch heute über ihre Möglichkeiten bei den Bewertungsexperten von Dein-Ruf.de.

INHALTE IM ÜBERBLICK



SERVICE [Die Newsletter von stern.de](#) • [Die RSS-Feeds von stern.de](#) • [Aktuelle Nachrichten](#) • [Archiv](#) • [Wissenscommunity](#) • [Themenübersicht](#) • [Sitemap](#) • [stern aktuelle Ausgabe](#) • [Weitere stern Hefte](#) • [Sonderausgaben](#) • [STERN Reisewelten](#) • [Browser-Benachrichtigungen](#)

RATGEBER [Altersvorsorge](#) • [Australien](#) • [China](#) • [Eigenheim](#) • [Energiesparen](#) • [Erbe](#) • [Geldanlage](#) • [Krankenkasse](#) • [Miete](#) • [New York](#) • [Südafrika](#) • [Urlaub](#) • [Versicherung](#)

RATGEBER [Allergie](#) • [Diabetes](#) • [Erkältung](#) • [Haut](#) • [Fitness](#) • [Kinderkrankheiten](#) • [Kopfschmerz](#) • [Rücken](#) • [Schlaf](#) • [Sexualität](#) • [Zähne](#)

TOOLS [Gutscheine](#) • [Alle Gutschein-Shops](#) • [Beliebte Gutscheine](#) • [Gutschein-Kategorien](#) • [Krankenkassenvergleich](#) • [Vergleichsportal](#) • [Firmen und Produkte](#) • [Handytarife](#) • [Produktvergleich](#) • [Gehaltsrechner](#)

TOP-THEMEN [Ischias](#) • [Schnell abnehmen](#) • [Gürtelrose](#) • [Nackenschmerzen](#) • [Weisheitszähne schmerzen](#) • [Nesselsucht](#) • [Hausmittel](#) • [Antibabypille](#) • [Narkose](#) • [Histamin](#) • [Gendefekt](#) • [Erkältung](#) • [ADHS](#) • [Foodwatch](#) • [Chemotherapie](#) • [Gendefekt](#) • [Nesselsucht](#) • [Schuppenflechte](#)



NACH OBEN

[Impressum](#) • [Redaktionelle Richtlinien](#) • [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) • [Datenschutzhinweise](#) • [Datenschutz-Einstellungen](#) • [Netiquette](#) • [Nutzungs-basierte Online Werbung](#) • [Werben auf STERN ONLINE](#) • [Werben im STERN](#) • [STERN Reisewelten](#) • [Browserbenachrichtigungen](#) • [Kontakt](#)