



Gemeinsame Presseinformation

Zahnarztbewertungsportale: Zu Risiken und Nebenwirkungen...

KZBV und BZÄK zur Grundsatzentscheidung des BGH

Berlin, 01. März 2016 - Vor dem Hintergrund der heutigen Entscheidung des [Bundesgerichtshofes \(BGH\)](#) zu Arzt- und Zahnarztbewertungsportalen im Internet raten Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) und Bundeszahnärztekammer (BZÄK) Nutzern zu einem ebenso kritischen wie verantwortungsvollen Umgang mit entsprechenden Online-Plattformen.

Portale können Behandlungsqualität im klinischen Sinne nicht widerspiegeln

Für eine qualitativ hochwertige zahnärztliche Versorgung sind gut informierte Patientinnen und Patienten eine wichtige Voraussetzung. Das Internet kann in bestimmten Fällen durchaus nützlich sein, eine geeignete Zahnärztin oder einen Zahnarzt zu finden. Bewertungsportale können demnach für eine erste, oberflächliche Orientierung hilfreich sein. Nutzer sollten allerdings nicht zu viel von solchen Plattformen erwarten, denn diese können lediglich subjektive Erfahrungen und Eindrücke von anderen Patienten abbilden und nach den jeweiligen Kriterien des Betreibers bewerten. Die tatsächliche und letztlich entscheidende Behandlungsqualität im klinischen Sinne können Bewertungsportale in der Regel nicht widerspiegeln. Auch die persönliche und häufig langjährige Vertrauensbeziehung zwischen Patient und Behandler kann durch einen Online-Abgleich in keiner Weise ersetzt werden.

Wichtig ist, dass Bewertungsportale gewisse Qualitätsstandards erfüllen. KZBV und BZÄK haben daher für Nutzer und Anbieter den [Leitfaden „Gute Praxis Zahnarztbewertungsportale“](#) erstellt. Die Qualitätskriterien des Leitfadens beziehen sich auf rechtliche, inhaltliche und technische Aspekte. Ebenso wichtig sind Verständlichkeit, Transparenz und die Pflichten des Herausgebers.

Hintergrund – BGH-Entscheidung zu Bewertungsportalen

Nach der Klage eines Zahnarztes hat der BGH in seinem heutigen Grundsatzurteil entschieden, dass ein Portalbetreiber für abgegebene Bewertungen haftet, wenn er zumutbare Prüfpflichten verletzt. Die Prüfpflicht richtet sich nach den Umständen des Einzelfalls. Bei dem vor dem BGH anhängigen Rechtsstreit hatte der Zahnarzt eine negative Bewertung erhalten und daraufhin einen Nachweis verlangt, dass der

**Kassenzahnärztliche
Bundesvereinigung**
Abteilung Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit
Behrenstraße 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 280179-27
Fax: +49 30 280179-21
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer
Arbeitsgemeinschaft
der Deutschen
Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
Fax: +49 30 40005-200
www.bzaek.de



Patient tatsächlich in seiner Praxis gewesen sei. Der BGH verwies das Verfahren zurück an die Vorinstanz zur Neuverhandlung (Az.: VI ZR 34/15).

Der [Leitfaden „Gute Praxis Zahnarztbewertungsportale“](#) sowie weitere Informationen zu dem Thema können auf den Websites von [KZBV](#) und [BZÄK](#) abgerufen werden.

Pressekontakt:

BZÄK: Dipl.-Des. Jette Krämer

Telefon: 030 40005-150, E-Mail: presse@bzaek.de

KZBV: Kai Fortelka

Telefon: 030 280 179-27, E-Mail: presse@kzbv.de

**Kassenzahnärztliche
Bundesvereinigung**

Abteilung Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit
Behrenstraße 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 280179-27
Fax: +49 30 280179-21
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft
der Deutschen
Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
Fax: +49 30 40005-200
www.bzaek.de