

# Kein blindes Vertrauen

Internetportale zur Arztsuche sind auch in Wiesbaden beliebt – die Verbraucherzentrale rät aber zur Vorsicht

Von Eva Bender

**WIESBADEN.** Wer kennt das nicht: Jahrelang war der eigene Arzt ein Ansprechpartner, dem man vertraute – nun geht er in den Ruhestand oder man selbst zieht um und muss deshalb eine neue Praxis finden. Viele vertrauen dann auf die Empfehlung von der Familie oder Freunden. Hilft das nicht weiter, führt der nächste Gang meist ins Internet, wo es diverse Arztsuchportale gibt. Hinter ihnen stehen Krankenkassen und Stiftungen, aber auch Unternehmen. Deshalb lohne ein genauerer Blick, so Daniela Hubloher, Patientberaterin bei der Verbraucherzentrale. „Es gibt zu wenig Transparenz, viele Portale haben erhebliche Mängel.“

**Auch falsche Bewertungen kann man im Netz kaufen**

Das größte Problem: Es gibt Portale, auf denen die Patientenbewertungen und Werbung nicht deutlich voneinander zu unterscheiden sind – zumindest für einen Nutzer, der sich nicht intensiv mit den Webseiten befasst hat. Als Arzt sei es zudem leicht möglich, Bewertungen im Netz zu kaufen, so Hubloher. Um die eigene Praxis zu loben oder die Konkurrenz zu verunglimpfen. „Es muss den Verbrauchern deshalb bewusst sein, dass man den Bewertungen nicht zu 100 Prozent vertrauen kann.“

Bei der Internetsuche nach einem Arzt gibt es eine Plattform, an der man kaum vorbei kommt: jameda.de. Sie gehört zu den Digitalmarken des Burda-Verlags und hat nach eigenen Angaben monatlich rund sechs Millionen Nutzer. Viele Patienten nutzen die Chance, dort Ärzte zu bewerten, empfehlen eine Praxis weiter oder machen ihrem Ärger Luft.

Auf der Internetseite gibt „Jameda“ mehrere Qualitätsver-

**Einen Arzt im Netz finden? Inzwischen gibt es diverse Portale dafür – unter anderem die „Weisse Liste“.**

Screenshot: VRM

sprechen – darunter, alle Ärzte gleich zu behandeln. Allerdings können nur Mediziner, die sich für ein kostenpflichtiges Profil entscheiden (ab 69 Euro im Monat), ihre „Sichtbarkeit erhöhen“, Informationen zur Praxis einstellen und online Termine vergeben. „Ein Arzt, der nicht im Bild zu sehen ist, ist also kein schlechter Arzt. Auch wenn man auf den ersten Blick denken könnte, er gibt sich keine Mühe mit dem Profil“, so Hubloher. Insgesamt 107 Fachärzte für Orthopädie zeigt „Jameda“ für Wiesbaden und Umgebung an. Darunter sind auch

Privat- und Klinikärzte, denn es gibt derzeit nur 42 kassenärztliche Orthopäden in der Stadt. Die vier Ärzte, die zuerst auf der Trefferliste angezeigt werden, haben alle die Note 1,1, viele Bewertungen – und ein Profilbild. Nur ein kleiner goldener Wimpel im geöffneten Profil verrät, dass sie zahlende Kunden sind. „Es sieht eher aus wie eine Auszeichnung“, findet Hubloher.

**Den Arztbesuch müssen die Patienten nicht nachweisen**

Einem anderen Orthopäden bescheinigt ein rotes Kästchen die Note 5,6. Blassgrau ist darunter zu erkennen, dass dies auf einer einzigen schlechten Bewertung beruht. In einem namenlosen Kommentar sagt jemand, dass er von dem Arzt schlecht betreut worden sei.

Das Problem: Beweisen, dass er bei dem Arzt gewesen sei, müsse der Nutzer nicht, erklärt Hubloher. „Nur wenn der Arzt sich beschwert, fordert ‚Jameda‘ einen Nachweis oder löscht den Kommentar.“ Öffentlich dazu Stellung nehmen könne der Arzt auf der Seite nicht.

Auch weisse-liste.de wird häufig zur Arztsuche herangezogen. Dahinter steht die Bertelsmann-Stiftung, Schirmher-

rin ist die Beauftragte der Bundesregierung für Patientenbelange, Partner ist die Verbraucherzentrale. „Unabhängig, kosten- und werbefrei“ will die Seite Patienten durch das Gesundheitssystem lotsen.

Auch für die „Weisse Liste“ bewerten Patienten ihre Ärzte, auch hierfür müssen sie den konkreten Besuch nicht nachweisen. Die Hürden seien aber höher, so die Expertin. Denn während man bei „Jameda“ nur seine E-Mail-Adresse hinterlegen müsse, ist bei der Weissen Liste ein Versichertenkartchen nötig. Das soll auch Doppelbewertungen verhindern. Erst wenn fünf Bewertungen zu einem Arzt bei der „Weissen Liste“ eingegangen sind, wird das Ergebnis des Arztes veröffentlicht. Es habe also noch keinen Effekt, wenn sich einmal jemand ärgere, erklärt sie.

In der „Weissen Liste“ werden 52 Orthopäden in Wiesbaden angezeigt. Nur wenige von ihnen haben bereits fünf Bewertungen zusammen und damit ein Ergebnis samt Weiterempfehlungsquote. Der Vergleich zeigt aber: Weder für die vier Ärzte, die bei „Jameda“ so gut bewertet waren, noch für den Arzt mit der schlechten Note liegen bei der „Weissen Liste“ bislang Bewertungen vor.

Der gleiche Test bei Wiesbadens Augenärzten zeigt: Die Medizinerin mit der schlechtesten Bewertung bei „Jameda“ wird auch in der „Weissen Liste“ nicht weiterempfohlen. Die Kritik: zu lange Wartezeiten in der Praxis. „Es lohnt sich also, verschiedene Plattformen zu vergleichen“, sagt Hubloher. Tauche eine solche Kritik häufig auf, könne das ein Hinweis sein, trotzdem bleibe sie skeptisch gegenüber den Portalen.

Auf diesen Seiten falsch oder ungerecht bewertet zu werden – das hätten die Ärzte anfangs befürchtet, sagt der Sprecher der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Hessen, Karl Roth. Dies habe sich seit der Einführung von Mindeststandards aber geändert und die Ärzteschaft habe sich inzwischen an die Portale gewöhnt. Objektiv sei die Ärzteleistung dadurch aber nicht messbar. „Dafür fließen zu viele subjektive Faktoren mit ein.“

Hubloher rät im Umgang mit Bewertungsportalen zur Vorsicht. Auch bei der „Weissen Liste“ seien Manipulationen nicht auszuschließen, „aber deutlich unwahrscheinlicher“. Ihren Datensatz nutzen übrigens auch Krankenkassen für eigene Arztsuchangebote, darunter die AOK.

## BERATUNG

► Die **Verbraucherzentralen** sind unabhängige, überwiegend öffentlich finanzierte, gemeinnützige Organisationen. Sie beraten Bürger unter anderem auch zum Thema Gesundheit.

► Das **Servicetelefon** der Verbraucherzentrale ist täglich unter der 069-972 01 0900 zu erreichen. Die **Wiesbadener Beratungsstelle**, Bahnhofstraße 36, ist montags, dienstags und freitags geöffnet, Kontakt unter Telefon 0611-378081. Mehr Informationen im Internet unter [verbraucherzentrale-hessen.de](http://verbraucherzentrale-hessen.de).



**Die Medizinerin Daniela Hubloher ist seit 18 Jahren als Patientberaterin bei der Hessischen Verbraucherzentrale tätig.** Archivfoto: Piotr Banczerowski