



© privat

**Dr. med.
Maximilian Franz**

Facharzt für
Frauenheilkunde und
Geburtshilfe;
FW Gynäkologische
Endokrinologie und
Reproduktions-
medizin, München

Nachgefragt

„Vor Bewertungsportalen muss man sich nicht fürchten“

Niedergelassene Ärzte müssen sich dem Urteil von Bewertungsportalen stellen, ob sie wollen oder nicht – das hat gerade wieder das aktuelle Urteil des Bundesgerichtshofs bestätigt. Wenn man also keine Wahl hat, warum nicht das Beste draus machen, meint Dr. Maximilian Franz.

? Glaubte man den Umfragen, informieren sich mehr als 80 % aller Patienten im Internet, bevor sie einen Arzttermin vereinbaren. Wie viele Ihrer Patientinnen kommen nicht zuletzt wegen Ihrer guten Bewertungen zu Ihnen in die Praxis?

Dr. Maximilian Franz: Dass kann ich genau nachvollziehen, weil wir von jeder Patientin erfragen, wie sie auf die Praxis aufmerksam geworden ist: Momentan kommen sicherlich 60 % über die Bewertungsportale, der Rest auf persönliche Empfehlung.

? Wie gehen Sie mit negativen Bewertungen um?

Franz: Sollten negative Bewertungen vorkommen, sollte man sich damit in Ruhe auseinandersetzen – egal, ob etwas dran ist oder nicht. Im Idealfall erinnert man sich und weiß, welche Patientin sich hier beschwert. Dann antworte ich auf diese Negativbewertungen: Ich schreibe freundlich zurück und zeige der Patientin, dass ich ihre Kritik ernst nehme.

? Und das schreiben Sie auch tatsächlich selbst?

Franz: Ja, natürlich, ich sitze dann abends da und überlege, wer das war und was in diesem Fall schiefgelaufen ist. Ich würde das nicht abgeben, weil die Antwort dann unpersönlich wird.

? Immer wieder gibt es den Vorwurf, die Bewertungen ließen sich zu leicht manipulieren. Wie beurteilen Sie die Seriosität der Portale?

Franz: Ich schätze die Seriosität von diesen Portalen hoch ein, und ich glaube, dass die Betreiber ihr Mög-

lichstes tun, um Betrug zu verhindern. Ich weiß aber auch, dass es kein Problem ist, im Internet Anbieter mit Sitz im Ausland zu finden, bei denen man gute Bewertungen kaufen kann. Man sollte sich nur gut überlegen, ob man tatsächlich Geld in solche Fake-Bewertungen stecken will, ich persönlich probiere lieber freundlich zu sein.

? Bitten Sie Ihre Patientinnen aktiv um eine nachträgliche Bewertung des Praxisbesuchs?

Franz: Das ist extrem selten. Wenn ich weiß, dass jemand über ein Portal gekommen ist, und ich das Gefühl habe, dass diese Dame sehr zufrieden mit der Behandlung war, dann kann es vorkommen, dass wir sagen: Bitte bewerten Sie uns.

? Wie wichtig sind Bewertungsportale insgesamt für Ihr Praxismarketing?

Franz: Ich finde, man muss sich vor den Bewertungsportalen nicht fürchten. Wer heute einen Urlaub buchen oder einen Handwerker beauftragen will, schaut sich vorher die entsprechenden Bewertungen im Internet an. Warum also soll ich einen niedergelassenen Arzt mit einer öffentlichen Praxis nicht auch öffentlich bewerten dürfen? Ich finde das überhaupt nicht unangemessen, weil ich mich einfach der Kritik meiner Patienten stellen muss. Ich finde, man sollte das als Chance und nicht als Risiko sehen.

Wenn ich eine Praxis mit Alleinstellungsmerkmal auf dem Land betreibe, dann spielt Marketing vermutlich keine Rolle. Aber an Orten wie München, wo es eine große Konkurrenz gibt, fungieren die Bewertungsportale als relevante Marketinginstrumente. Noch wichtiger ist nur noch die Praxis-Homepage, und es ist übrigens erstaunlich, wie viele Ärzte die Chance verschonen, hier ihre Praxis entsprechend darzustellen.

! Herr Dr. Franz, vielen Dank für das Gespräch!

Das Interview führte Markus Seidl.

gen nicht publiziert. Von den Seiten der Five Star Marketing ist Jameda verschwunden, zu erwerben sind dort nur noch Bewertungen zum Beispiel für Amazon, Facebook und Tripadvisor. Doch wer will, kann sich immer noch Bewertungen auf Jameda kaufen. Wer die Suchworte „Jameda“, „Bewertung“ und

„kaufen“ in Google eingibt, wird gleich auf der ersten Seite entsprechende Angebote finden – teils von Anbietern mit Adressen auf Zypern oder Malta. Die Kosten liegen zwischen 25 € und 69,90 € – für eine einzelne Bewertung wohlgerneht. Buchbar sind auch Zehnerpacks, für die dann bis zu 699 € zu entrichten sind. Versprochen

werden „hochwertige und individuelle Bewertungen von deutschsprachigen, geprüften Produkttestern“. Das soll vermutlich seriös und nach neutraler Beurteilung klingen. Dennoch darf man annehmen, dass Bewertungen wie die Note 5,6 für den oben erwähnten Mediziner eher selten gekauft werden. *Robert Bublak*