

Schmähbewertung im Internet gegen eine Zahnärztin ging nach hinten los

Im heutigen Zeitalter kann kaum etwas passieren, ohne dass es gleich im Internet für jedermann sichtbar geteilt wird. Wer zum Beispiel eine schlechte Erfahrung gemacht hat, kann durch hinterlassen einer schlechten online Bewertung seinem Ärger Luft machen. Ob auf der Suche nach einem Hotel, einem Restaurant oder einem Zahnarzt: Wer im Netz recherchiert, lässt sich anhand von online Bewertungen leiten.

Zahnärztin mit schlechter Bewertung erhält weniger Patienten

Eine Zahnärztin aus Melbourne kündigte einer neuen Patientin kurzerhand das Behandlungsverhältnis, nachdem diese immer wieder ihre Termine absagte und im allgemeinen keine gute Kommunikation möglich war. Fachlich war der Zahnärztin kein Vorwurf zu machen, trotzdem verfasste die beleidigte Patientin vier Google Bewertungen, in denen sie die Zahnärztin diffamierte.

170.000 Dollar Schadenersatz für verunglimpfte Zahnärztin

In den Negativbewertungen beschuldigte die Patientin ihre ehemalige Zahnärztin unter anderem, „unprofessionell“ zu sein, fehlerhaft zu diagnostizieren, „lächerliche“ Behandlungsvorschläge zu machen und jemand zu sein, der ihre Patienten schikaniert, beschimpft und zu viel berechnet. In weiteren Rezensionen behauptete sie auch, die Klägerin betreibe ihre Praxis „unethisch“ und nicht nach den üblichen Standards, habe sie belogen, sich geweigert, sie zu behandeln und verfolge „böse Absichten“. Die Bewertungen führten merklich zu Umsatzeinbußen. Nach vergeblichen Versuchen, die Streitigkeit außergerichtlich vom Tisch zu bekommen, reichte die Zahnärztin schließlich Klage ein und bekam Recht. Das Bezirksgericht in Melbourne verurteilte die ehemalige Patientin zu einer Schadenersatzzahlung in Höhe von 170.000 Dollar.

RUFSCHÄDIGUNG DER ZAHNÄRZTIN DURCH HOHE REICHWEITE

Das Gericht stellte fest, dass die diffamierenden Bewertungen mindestens 100.000 Menschen angezeigt wurden und darüber hinaus noch weitergehende negative Wirkungen hatten. So konnte die Klägerin beispielsweise weniger Aufrufe ihrer Website sowie einen Rückgang an neuen Patienten-Überweisungen beobachten. Außerdem verschlimmerte sich durch den monatelangen Ärger und Stress eine zuvor bereits existierende gesundheitliche Beeinträchtigung der Klägerin.

Zahnärzte durch Bewertungsportale unter Druck

Im Schatten der Anonymität fällt es oftmals leicht, aus welchen Motiven auch immer, andere zu attackieren und unberechtigte Kritik zu üben, weil man sich geärgert hat. Unternehmen sind heutzutage auf einen guten Ruf im Internet angewiesen, das gilt auch für Zahnärzte. Wer mit einer Bewertung nicht andere Patienten vor einem schlechten Zahnarzt warnen, sondern aus persönlichen Motiven den Ruf eines Mediziners zerstören möchte, sollte sich nach diesem Urteilspruch vielleicht bewusst machen, dass ihn die vermeintliche Anonymität nicht vor der Verantwortung der eigenen Handlungen schützt.

Quelle: Dean v Puleio [2021] VCC 848 (12 July 2021)

Letzte Aktualisierung am Mittwoch, 04. August 2021

Aktuelle Implantat-Themen

Sparen bei der Implantatversorgung - ist das seriös möglich?

Ganz besonders interessant dürfte unser neues Kapitel zum Thema "Sparen bei Zahnimplantaten" sein. Kann man mit dem Implantologen handeln? Ist Import-Zahnersatz die Lösung? Alle Infos dazu in unserem Kapitel [günstige Zahnimplantate](#).