

## 2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des  
Arztbewertungsportals  
„**Die-Arzttempfehlung.com**“  
mit den Qualitätskriterien  
„Gute Praxis Bewertungsportale,  
Qualitätsanforderungen für  
Arztbewertungsportale“

[www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de)

Herausgeber:  
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin  
für  
Bundesärztekammer und  
Kassenärztliche Bundesvereinigung



© 2012 

# Impressum

## Herausgeber

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)  
für

Bundesärztekammer (BÄK)

[www.baek.de](http://www.baek.de)

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

[www.kbv.de](http://www.kbv.de)

## Gutachterinnen/Gutachter

**Dr. Sabine Schwarz und Dr. Julia Köpp**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

## Koordination und Redaktion

**Dr. Sabine Schwarz**

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)

*(Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und  
Kassenärztlicher Bundesvereinigung)*



## Korrespondenzadresse

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,  
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin  
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555

E-Mail: [arztbewertungsportale@azq.de](mailto:arztbewertungsportale@azq.de)

Internet: [www.azq.de](http://www.azq.de)  
[www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de)

Version 1.0 – 15. Juni 2012

© 

## Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung .....	4
1. Einleitung .....	7
2. Information zum Portalbetreiber.....	10
3. Vorgehen .....	12
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	14
5. Kommentar .....	36

# Zusammenfassung

## Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) erstmalig auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale. Daraus resultierte der Auftrag an das ÄZQ, die Qualität solcher Webangebote zu überprüfen: 2010 wurde das 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale des ÄZQ auf Grundlage des Anforderungskatalogs durchgeführt. Zu jedem Portal wurde ein ausführliches Gutachten erstellt, das die Portalbetreiber zur Kenntnis und mit der Möglichkeit zur Stellungnahme erhielten. Des Weiteren wurden die Qualitätskriterien ab Oktober 2010 weiterentwickelt. Die 2. Auflage des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde 2011 veröffentlicht (im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>). Vor diesem Hintergrund und in Anbetracht der Tatsache, dass Informationen im Internet ständigen Veränderungen unterliegen, wird das Clearingverfahren erneut durchgeführt.

## Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „Die-Arztempfehlung.com“ ([www.die-arztempfehlung.com](http://www.die-arztempfehlung.com)) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Zeitraum von Dezember 2011 bis März 2012 und am 05. Mai 2012. Die „Ja“- bzw. „Nein“-Antworten wurden von den Gutachterinnen/Gutachtern inhaltlich begründet. Kamen die Gutachterinnen/Gutachter zu einer unterschiedlichen Einschätzung, wurden die Fragen einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens erzielt werden.

## Ergebnisse

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung erfüllte der „Die-Arztempfehlung.com“ 32 von 42 Bewertungskriterien. 10 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „Die-Arztempfehlung.com“ die Kriterien der Checkliste zu 76,2%.

## Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „Die-Arztempfehlung.com“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	12. Vertragsärztliche Versorgung
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	13. Keine Preisvergleiche
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen	16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Portal
5. Datenschutzerklärung	17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	25. Mindestanzahl an Bewertungen
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung
8. Finanzierung des Angebots	28. Möglichkeit zur Gegendarstellung
9. Trennung von Werbung und Inhalt	30. Vorgehen bei Missbrauch
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	33. Redaktionelle Überprüfung der Freitexte
11. Aktualität der Arzteinträge	42. Barrierefreiheit
14. Weitergabe personenbezogener Daten	
15. Löschung personenbezogener Daten	
18. Regeln und Umgangsformen	
19. Trefferdarstellung	
20. Methodik des Bewertungsverfahrens	
21. Eindeutige Bewertungskriterien	
22. Ermittlung des Bewertungsergebnisses	
23. Darstellung des Bewertungsergebnisses	
24. Darstellung des Bewertungsverlaufs	
26. Registrierung	
29. Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen	
31. Überprüfung von Bewertungen	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen	
35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik	
37. Verständliche Darlegung der Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	
4. Bezug zum Telemediengesetz*	

\*Das Kriterium 4 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde als „nicht anwendbar“ gewertet. Das Kriterium wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet.

## Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „Die-Arzttempfehlung.com“ erfüllt rund 76% der Qualitätskriterien. Alle Anforderungen aus den Clustern „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt. Nur die Anforderung nach Barrierefreiheit wurde in der Gruppe „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ mit „Nein“ bewertet.

Nicht erfüllt wurden Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Informationen über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung oder Hinweis auf Preisvergleiche zu medizinischen Dienstleistungen) und „Datenschutz“ (Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Verzeichnis oder Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme). Verbesserungen und Ergänzungen sind außerdem hinsichtlich der Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulationen, wie eine redaktionelle Kontrolle der Freitexte, wünschenswert. Zudem sollten die Bewertungsergebnisse auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Arzttempfehlungen erzeugt werden, bevor diese veröffentlicht werden. Des Weiteren ist ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit kostenpflichtigen „Premium-Einträgen“ bei der Trefferanzeige und im Portal hervorgehoben werden, wünschenswert.

# 1. Einleitung

Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben sich im Dezember 2009 im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt (Checkliste „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009 im Internet abrufbar unter: [www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de))<sup>1, 2</sup>. Die Anforderungen dieser Checkliste beziehen sich auf juristische (besonders datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte.

Nach Veröffentlichung des Anforderungskatalogs wurde von mehreren Seiten die Forderung erhoben, die Qualität der bereits existierenden und in Entwicklung befindlichen Arztbewertungsportale mithilfe der Checkliste darzustellen. Daraus resultierte im Dezember 2009 der Auftrag von BÄK und KBV an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten und die Webangebote regelmäßig zu überprüfen.

Im Rahmen des Clearingverfahrens des ÄZQ, welches 2010 erstmals durchgeführt wurde, haben Gutachterinnen/Gutachter aus dem ÄZQ und dem Expertenkreis „Arztbewertungsportale“ zehn Online-Plattformen anhand des Kriterienkatalogs „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ (Version 1.0 – Dezember 2009) bewertet. Die Qualität der überprüften Arztbewertungsportale war zum Zeitpunkt der Bewertung (Mai bis September 2010) sehr unterschiedlich. Das beste Webangebot erfüllte 85% (34 von 40) und das schlechteste 30% (12 von 40) der Qualitätskriterien.<sup>3</sup> Einige Kriterien (z. B. notwendige Mindestanzahl an Bewertungen) erfüllte kein Arztbewertungsportal, andere Anforderungen (z. B. Barrierefreiheit) wurden nur von wenigen erfüllt. Im Oktober 2010 erhielten alle Betreiber der begutachteten Portale den sie betreffenden Bericht zur Kenntnisnahme. Acht Portalbetreiber nutzten die Möglichkeit, ihr Gutachten innerhalb von zwei Wochen zu kommentieren. Aus diesen Stellungnahmen geht hervor, dass die meisten Betreiber die Qualitätsberichte zum Anlass genommen haben, ihr Webangebot zu überarbeiten. Im Kriterienkatalog geforderte Angaben (z. B. zur Finanzierung des Angebots oder zum Datenschutz) und Maßnahmen (z. B. die Möglichkeit zum Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis oder zur Gegendarstellung) sind teilweise eingeführt worden, teilweise sollen sie zeitnah umgesetzt werden.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale hat gezeigt, dass der Anforderungskatalog in der Praxis gut einsetzbar ist. Dennoch ergab sich Überarbeitungsbedarf. Für die neue Auflage des Katalogs („Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; 2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: [www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf](http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf)) wurden die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren für Arztbewertungsportale eingearbeitet. So wurden die Kriterien z. B. durch Erläuterungen spezifiziert und thematisch in

---

<sup>1</sup> Schaefer C, Ollenschläger G. Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, Deutsches Ärzteblatt.

<sup>2</sup> Schaefer C, Schwarz S. Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen.

<sup>3</sup> Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten, Deutsches Ärzteblatt.

Clustern zusammengefasst. Zudem wurden zwei neue Kriterien aufgenommen: Die Checkliste besteht nun aus 42 Anforderungskriterien. Die aktuelle Auflage des Anforderungskatalogs wurde gemeinsam mit Vertreterinnen/Vertretern der Bundespsychotherapeutenkammer und der Bundeszahnärztekammer weiterentwickelt.

### **Das gute Arztbewertungsportal**

- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz;
- enthält ein Impressum, das Aufschluss über die Identität des Betreibers gibt, eine E-Mail-Adresse ist angegeben;
- verzeichnet das Datum der letzten Aktualisierung der enthaltenen Arzteinträge;
- beinhaltet eine Datenschutzerklärung, die den Umgang mit personenbezogenen Nutzerdaten und die Voraussetzungen für deren Löschung und Weitergabe darlegt;
- legt die Finanzierung offen;
- trennt Werbung und Inhalt;
- verfügt über eine personenbezogene Arztsuche;
- hat ein verständliches Bewertungsverfahren;
- weist darauf hin, dass Bewertungen allenfalls Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Versorgung und Betreuung durch Arzt beziehungsweise Praxispersonal geben können;
- stellt sicher, dass Einträge in Freitextfeldern redaktionell zu festgelegten Zeiten geprüft werden;
- räumt betroffenen Ärzten die Möglichkeit zur Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

**Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)**

Angesichts der Veröffentlichung des überarbeiteten Anforderungskatalogs und der Schnelllebigkeit des Internets (z. B. Launch neuer Portale, Weiterentwicklung bestehender Portale oder Einstellung neuer Informationen auf Webseiten) soll das Clearingverfahren wiederholt werden.

Für das 2. Clearingverfahren 2011/2012 wurden die Arztbewertungsportale, die im Zeitraum von Mai bis September 2010 überprüft worden sind, erneut bewertet. Des Weiteren wurden marktrelevante Webangebote, die 2011 neu hinzugekommen sind, einbezogen.



## **Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)**

Die aktuelle Version des Anforderungskatalogs ist im Internet abrufbar:  
[www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf](http://www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf)

### **Informationen zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale**

Auf der Internetseite des ÄZQ zum Thema Arztbewertungsportale ([www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de)) sind weiterführende Informationen zu den beiden Clearingverfahren verfügbar. Dort können auch die Gutachten überprüften Portale sowie die jeweiligen Stellungnahmen – sofern die Betreiber zugestimmt haben – eingesehen werden.

## **1.1 Angaben zur Finanzierung des Clearingverfahrens**

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) in Trägerschaft von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV). Es ist deren gemeinsames Kompetenzzentrum für medizinische Leitlinien, Patienteninformationen, Patientensicherheit, Evidenzbasierte Medizin und medizinisches Wissensmanagement.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale wird vom ÄZQ im Auftrag seiner Träger gemäß Beschluss vom 15.12.2009 durchgeführt. Es wird ausschließlich durch BÄK und KBV im Rahmen des ÄZQ-Etats finanziert. Die Gutachten sind für die Betreiber der bewerteten Portale nicht kostenpflichtig. Finanzielle Zuwendungen durch die Betreiber bewerteter Portale oder anderer Interessengruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

## 2. Information zum Portalbetreiber

Laut Impressum wird das Portal „Die-Arzttempfehlung.com“ von der DEV AG (Qualitätsmanagement und Medizinmarketing) mit Sitz in der Schweiz betrieben (vgl. Webseite: <http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php>; Zugang geprüft am 07.05.2012). Der Betreiber legt dar, dass diese Internetseite sowie andere medizinische Domains und Sub-Domains Bestandteil des Projekts "Transparenz im Medizinsektor" der DEV AG sind (vgl. Webseite: <http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php>; Zugang geprüft am 07.05.2012). Im Impressum werden weitere Online-Plattformen des Projekts aufgeführt (vgl. Webseite: <http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php>; Zugang geprüft am 07.05.2012):

- „The End-Consumer.org“ ([www.endconsumer.org](http://www.endconsumer.org));
- „DieEndverbraucher.de“ ([www.die-endverbraucher.de](http://www.die-endverbraucher.de));
- „DieEndverbraucher.com“ ([www.die-endverbraucher.com](http://www.die-endverbraucher.com));
- „Die-Zahnarzttempfehlung.com“ ([www.die-zahnarzttempfehlung.com](http://www.die-zahnarzttempfehlung.com)).

Im Impressum von „Die-Arzttempfehlung.com“ wird Friedrich Heckel als Vertreter genannt (vgl. Webseite: <http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php>; Zugang geprüft am 07.05.2012). Nach einer zusätzlichen „Google-Suche“ mit dem Namen des Vertreters als Suchbegriff wurde festgestellt, dass dieser auch Vertreter der „Arbeitsgemeinschaft bezahlbarer Zahnersatz, AgbZ“ ist. Die AgbZ offeriert Angebote für zahnmedizinische Leistungen (vgl. Webseite: <http://www.agbz.de>, <http://www.agbz.de/kontakt/impressum.php>, [http://www.agbz.de/heil\\_und\\_kostenplan.php](http://www.agbz.de/heil_und_kostenplan.php) und <http://www.agbz.de/arbeitsgemeinschaft.php>; Zugang geprüft am 07.05.2012).

Der Portalbetreiber legt folgende Information zur Arztbewertung dar: „Das Arztverzeichnis der Endverbraucher war wohl die erste Arzt Suchmaschine (ab 2003), die Empfehlungen von zufriedenen Patienten für genauso wichtig erachtete, wie andere Informationen über die eingetragenen Ärzte - beispielsweise Qualifikationen, Weiterbildungen oder Therapieangebote. Denn der "richtige" Arzt ist immer auch Mensch. Deshalb gibt es zu jedem Arzteintrag den Link "Empfehlungen", der direkt zu den Bewertungen anderer Patienten führt.“ (vgl. Webseite: <http://www.die-arzttempfehlung.com/arztsuche/deutschland.php>; Zugang geprüft am 07.05.2012). Ärztinnen/Ärzte mit sehr vielen Empfehlungen von Patientinnen/Patienten werden auf „Die-Arzttempfehlung.com“ mit sogenannten „Medlin-Sternen“ ausgezeichnet (vgl. Webseite: [http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin\\_sterne/medlin.php](http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php); Zugang geprüft am 07.05.2012).

## 2.1 Ergebnisse des 1. Clearingverfahrens für Arztbewertungsportale 2010




Beim 1. Clearingverfahren 2010 erfüllte das Arztbewertungsportal „Die-Arzttempfehlung.com“ 17 von 40 Bewertungskriterien des ersten Anforderungskatalogs zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale („Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009). 23 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und galten folglich als nicht erfüllt. Nicht erfüllt wurden z. B. Identifizierung der Identität des Betreibers, Angaben zur Finanzierung des Angebots, Trennung von Werbung und Inhalt, Bezugsquellen für Arzteinträge, Aktualität der Arzteinträge und Löschung personenbezogener Daten. Bei der damaligen Überprüfung erfüllte das Portal „Die-Arzttempfehlung.com“ die Kriterien der Checkliste zu 42,5%.

Die Betreiber von „Die-Arzttempfehlung.com“ hatten einer Veröffentlichung des Gutachtens vom 25. Oktober 2010 und ihrer Stellungnahme auf der Internetseite des ÄZQ zu Arztbewertungsportalen [www.arztbewertungsportale.de](http://www.arztbewertungsportale.de) zugestimmt. Die Dokumente sind dort frei einsehbar.

Aufgrund der Konkretisierung der Kriterien des neuen Anforderungskatalogs und Veränderungen auf den Webseiten des jeweiligen Arztbewertungsportals (z. B. Einstellung neuer redaktioneller Inhalte oder Weiterentwicklung der Plattformen) können sich die Ergebnisse zwischen dem 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale 2010 und dem erneuten Clearingverfahren 2011/2012 unterscheiden und ggf. zu einer besseren oder schlechteren Bewertung führen.

### 3. Vorgehen

Relevante Gesundheits- und Arztportale mit deutschlandweiter Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurden von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der überarbeiteten Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: [www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf](http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf)) überprüft. Bei unterschiedlichen Einschätzungen der Gutachterinnen/Gutachter wurden die Fragen diskutiert und einer erneuten Bewertung unterzogen. Die Ergebnisse wurden jeweils in einer tabellarischen Übersicht zusammengefasst, kommentiert und begründet. **Grundsätzlich wurden nur solche Informationen und Angaben in die Bewertung miteinbezogen, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt bzw. beschrieben wurden.**

 Ja	Für eine Beantwortung mit „Ja“ müssen die erforderlichen Angaben zur Erfüllung eines Kriteriums auf den Portalseiten transparent und verständlich dargelegt werden oder das Kriterium nach Ansicht des Anwenders erfüllt sein.
 Nein	Ein Kriterium wird mit „Nein“ bewertet, wenn: <ul style="list-style-type: none"><li>• es nach Meinung des Anwenders nicht erfüllt ist (zum Beispiel: Die Navigation ist nicht leicht handhabbar);</li><li>• auf den Portalseiten eindeutig dargelegt wird, dass ein Kriterium aus dem Anforderungskatalog nicht erfüllt wird (zum Beispiel: Es wird angegeben, dass Ärzte keinen Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis einlegen können);</li><li>• etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder intransparent dargelegt wird;</li><li>• Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten.</li></ul>
 Nicht anwendbar	Diese Antwortmöglichkeit betrifft Kriterien, die aufgrund der besonderen Konzeption einiger Portale nicht beurteilt werden können.

**Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)**

Jedes der 42 Kriterien wurde anhand einer der drei möglichen Antwortkategorien „Ja“, „Nein“ oder „Nicht anwendbar“ eingestuft. Kriterien, die mit „Ja“ bewertet wurden, gelten als „erfüllt“. Mit „Nein“ wurden Kriterien bewertet, die nach Ansicht der Gutachterinnen/Gutachter nicht erfüllt wurden. Wenn die Portalkonzeption keine Aussage zu einem Kriterium zuließ, so wurde es mit „Nicht anwendbar“ beurteilt. Nicht anwendbare Kriterien wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet, damit das Bewertungsergebnis nicht negativ beeinflusst wird. Testbewertungen von Ärztinnen/Ärzten wurden im Rahmen der Qualitätsbewertung nicht standardmäßig durchgeführt. Gaben Gutachterinnen/Gutachter für ein Portal dennoch Arztbewertungen ab, so werden diese Ergebnisse im Kommentar dargelegt.

### 3.1 Verlauf der Qualitätsbewertung für das Portal „Die-Arzttempfehlung.com“

Internetseiten unterliegen einem ständigen Wandel: Neue Informationen werden online gestellt, ältere werden aus dem Netz entfernt. Daher ist eine transparente und nachvollziehbare Darstellung des Bewertungsverlaufs von Arztbewertungsportalen für die Qualitätsdarlegung dieser Internetseiten besonders relevant. Das Portal „Die-Arzttempfehlung.com“ wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander bewertet.

Bewertungsverlauf der Qualitätsbewertung mit der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Aufl. – Januar 2011; im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>) von „Die-Arzttempfehlung.com“:

1. Bewertung:	Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter); Überprüfung der Online-Zugänge: 27.02.2012/28.02.2012
2. Bewertung:	Dr. Julia Köpp, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter); Überprüfung der Online-Zugänge: 12.12.2011/13.12.2011
Konsentierung:	05.03.2012

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 04.05.2012.

## 4. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			<p>Ein Impressum ist vorhanden. Der Link ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			<p>Eine allgemeine E-Mail-Adresse wird im Impressum dargelegt. Klickt man diese Adresse an, öffnet sich ein Kontaktformular. Auch auf anderen Seiten wird man über eine E-Mail-Adresse für unterschiedliche Anfragen, z. B. zum Datenschutz, auf dieses Formular weitergeleitet. Ein direkter Link zum Kontaktformular wird außerdem am unteren Bildschirmrand angeboten.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/kontakt.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/kontakt.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X			<p>Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB/Haftungsausschluss“) sind hinterlegt. In den AGB wird aufgeführt, dass alle Verträge dem Schweizer Recht unterliegen.</p> <p>Des Weiteren werden für Nutzerinnen/Nutzer Informationen zur Bewertungsfunktion in einem „Verhaltenskodex“ dargeboten. Außerdem gibt es bei der Abgabe einer Bewertung (unter „rechtlicher Hinweis“) einen Link zu „Nutzungsbedingungen“. Dort werden auch Erläuterungen zur Bewertung gegeben (siehe Kommentar zum Kriterium 18).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
<b>4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?</b>			<b>X*</b>	<p>Ein direkter Bezug zum Telemediengesetz (TMG) wurde auf den Portalseiten nicht gefunden.</p> <p>Im Impressum werden jedoch wesentliche Informationen zum Anbieter (wie Betreiber, Anschrift, Name des Vertreters und Kontaktmöglichkeiten) dargelegt. Laut Impressum hat der Betreiber den Sitz in der Schweiz. In den AGB wird außerdem angegeben, dass alle Verträge dem Schweizer Recht unterliegen.</p> <p>Es ergibt sich keine Pflicht, sich auf das Telemediengesetz zu beziehen (siehe §§ 1-3 TMG). Laut Gesetzestext ist das TMG nur für solche Anbieter anwendbar, die in Deutschland niedergelassen sind (§ 3 Abs. 1 TMG). Der Betreiber übt seine Tätigkeit tatsächlich in der Schweiz, aber auch in Deutschland, aus. Allerdings richtet sich die Niederlassung nach dem Mittelpunkt der Tätigkeit des Betreibers (§2, Abs. 1 TMG). Angesichts der AGB und des Impressums ist der Mittelpunkt der Tätigkeit die Schweiz. Das deutsche TGM ist dabei nicht anwendbar.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php</a> (siehe Abschnitt: „§ 11 Rechtswirksamkeit dieses Haftungsausschlusses“)                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?</b>	<b>X</b>			<p>Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden. Ein entsprechender Link ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden. In der Datenschutzerklärung wird u. a. dargelegt, dass erhobene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden (siehe Kommentar zum Kriterium 14). Zudem werden Cookies verwendet. Des Weiteren gibt es beim Bewertungsformular für Ärztinnen/Ärzte einen Link zu Informationen zum Datenschutz.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/datenschutzerklaerung.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/datenschutzerklaerung.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>



## Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Als Betreiber wird im Impressum die DEV AG (Qualitätsmanagement und Medizinmarketing) mit Sitz in der Schweiz aufgeführt. Folgendes wird dargelegt: „Die Internetseite <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com">http://www.die-arzttempfehlung.com</a> sowie andere Medizindomains und alle ihre Sub-Domains sind Bestandteil des Projekts "Transparenz im Medizinsektor" der DEV AG, die als presseähnliches Erzeugnis redaktionell über verbraucherrelevante Themenbereiche informiert und für sich das Recht auf Pressefreiheit in Anspruch nimmt.“ Was unter diesem Projekt genau zu verstehen ist, wird nicht dargelegt. Allerdings wird im Impressum auch auf weitere Internetangebote des Projekts hingewiesen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „The End-Consumer.org“ <a href="http://www.endconsumer.org">www.endconsumer.org</a></li> <li>- „DieEndverbraucher.de“ <a href="http://www.die-endverbraucher.de">www.die-endverbraucher.de</a></li> <li>- „DieEndverbraucher.com“ <a href="http://www.die-endverbraucher.com">www.die-endverbraucher.com</a></li> <li>- „Die-Zahnarzttempfehlung.com“ <a href="http://www.die-zahnarzttempfehlung.com">www.die-zahnarzttempfehlung.com</a></li> </ul> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Nach einer zusätzlichen „Google-Suche“ mit dem Namen des Vertreters (Friedrich Heckl) als Suchbegriff wurde festgestellt, dass dieser auch Vertreter der „Arbeitsgemeinschaft bezahlbarer Zahnersatz, AgbZ“ ist. Die AgbZ offeriert Angebote für zahnmedizinische Leistungen.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.agbz.de">http://www.agbz.de</a>                      und <a href="http://www.agbz.de/kontakt/impressum.php">http://www.agbz.de/kontakt/impressum.php</a>                      und <a href="http://www.agbz.de/arbeitsgemeinschaft.php">http://www.agbz.de/arbeitsgemeinschaft.php</a>                      und <a href="http://www.agbz.de/heil_und_kostenplan.php">http://www.agbz.de/heil_und_kostenplan.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p>Darüber hinaus wird auf der Startseite am unteren Bildschirmrand auf „Die-Arzttempfehlung.com“ ein Link zur Internetseite „MED 4 YOU“ angeboten. Diese soll in den nächsten Wochen online gehen. Auf der Startseite von „MED 4 YOU“ werden derzeit Informationen zur Implantatversorgung dargelegt.</p>



Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.med4you.biz">http://www.med4you.biz</a>                      und <a href="http://www.die-arztempfehlung.com">http://www.die-arztempfehlung.com</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012).</p> <p>Es ist wünschenswert, dass die Beziehungen zwischen dem Portal „Die-Arztempfehlung.com“ und den anderen Internetangeboten transparenter dargestellt werden.</p>
<b>7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?</b>	<b>X</b>			<p>Die Identität des Betreibers ist im Impressum leicht zu finden (siehe Kommentar zum Kriterium 6).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arztempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arztempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?</b>	<b>X</b>			<p>Laut Impressum erfolgt die Finanzierung durch Medialeistungen (z. B.: „Premium-Einträge“) und durch die Schaltung von Anzeigen. Es wird dargelegt, dass Anzeigen gekennzeichnet sind.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arztempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arztempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a> (siehe Frage: „3. Was kostet mein Eintrag in die Ärzte-Datenbank?“)                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php</a>                      und <a href="http://www.die-arztempfehlung.com/artsuche/arzt_information.php">http://www.die-arztempfehlung.com/artsuche/arzt_information.php</a>                      und <a href="http://www.die-arztempfehlung.com/kontakt/agb.php">http://www.die-arztempfehlung.com/kontakt/agb.php</a> (siehe Abschnitt: „§ 6 Kostenpflichtige Leistungen“)                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?</b>	<b>X</b>			<p>Werbung und Information sind voneinander abgegrenzt. Anzeigen werden gekennzeichnet, z. B. mit „Google-Anzeige“ oder „Anzeigen Gesundheit“.</p> <p>Im Hinblick auf „Premium-Einträge“ wird Folgendes unter „Login/Neuen Arzt eintragen“ dargelegt: „Der PREMIUM-EINTRAG ist eine Homepage mit freiem Design nach Ihren Vorstellungen mit bis zu 3 Unterseiten. Er wird von SEO-Spezialisten ständig für Suchmaschinen optimiert. Dies ist wie eine eigene Website, die auch gefunden wird - <i>selbstverständlich werbefrei</i>.“ „Premium-Einträge“ werden vor Basiseinträgen bei der</p>

## Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Trefferdarstellung angezeigt (siehe Kommentar zum Kriterium 19).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a> (siehe Frage: „3. Was kostet mein Eintrag in die Ärzte-Datenbank?“)                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php</a> (siehe Abschnitt: „§ 6 Kostenpflichtige Leistungen“)                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Am rechten Bildschirmrand werden „Ärzte mit über 20 Patienten-Empfehlungen“ abwechselnd eingeblendet. Dabei handelt es sich (überwiegend) um Zahnärztinnen/Zahnärzte mit einem „Premium-Eintrag“. Klickt man auf ein Foto wird man auf das Portal „Die-Zahnarzttempfehlung.com“ (<a href="http://www.die-zahnarzttempfehlung.com/">http://www.die-zahnarzttempfehlung.com/</a>) weitergeleitet. Wünschenswert ist, dass auf die gesonderte Darstellung von Ärztinnen/Ärzten auf den wesentlichen Portalseiten hingewiesen wird. Bisher erscheint ein Hinweis nur auf Seiten für Ärztinnen/Ärzte [„Das Bild von Ärzten mit mehr als 20 Empfehlungen erscheint abwechselnd auf allen Seiten im oberen rechten Bereich. (ca. 30 Prozent mehr Besucher)“].</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/">http://www.die-arzttempfehlung.com/</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a> (siehe Frage: „3. Was kostet mein Eintrag in der Ärzte-Datenbank?“)                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/arztsuche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/arztsuche/arzt_information.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?</b>	<b>X</b>			<p>Laut Impressum (Punkt: „Arztsuche“) können sich alle niedergelassenen Ärztinnen/Ärzte, mit ihren Daten über einen „Eintragsdialog“ in das Arztverzeichnis eintragen. Diese werden dann auch bei anderen Portalen gefunden, z. B. bei „DieEndverbraucher.de“. Außerdem wird dargelegt, dass Patientinnen/Patienten eine Ärztin/einen Arzt vorschlagen können.</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/impresum.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/impresum.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php</a> (siehe Fragen: „1. Wer kann sich bei der Arzt-Datenbank registrieren?, „2. Wie kann ich meine Praxis der Ärzte-Datenbank hinzufügen?“ und „3. Was kostet mein Eintrag in der Ärzte-Datenbank?“)                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_information.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Um Informationen zu den Arzteinträgen bzw. zur Registrierung zu erhalten, wird vom Portal „Die Arzttempfhlung.com“ auf das Webangebot „Die Endverbraucher“ (<a href="http://www.die-endverbraucher.de/">http://www.die-endverbraucher.de/</a>) verlinkt (siehe auch Kommentar zum Kriterium 6). Dort findet man in der Rubrik „Über uns“ Folgendes: „Wir sind kein Telefonbuch. Arztverzeichnisse, die das Telefonbuch abbilden, gibt es wie Sand am Meer und sie sind beliebig austauschbar. Bei uns finden Sie nur Ärzte,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die von einem zufriedenen Patienten eingetragen wurden (&gt; 87 Prozent)</li> <li>- oder engagierte Ärzte, die sich selbst eintragen, um im Rahmen des Qualitätsmanagements von ihren Patienten zu erfahren, wo sie noch besser werden können.“</li> </ul> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-endverbraucher.de/uber_uns/uber_uns.php">http://www.die-endverbraucher.de/uber_uns/uber_uns.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?</b>	<b>X</b>			<p>Unter jedem „Arzt-Profil“ wird Folgendes angegeben: „Dieser Eintrag wurde zuletzt am xx.xx.xx aktualisiert“.</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?		X		Keine Angaben gefunden.
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?		X		<p>Ein indirekter Hinweis auf Angebote zu medizinischen Leistungen wurde in der Datenschutzerklärung gefunden: „Die DEV AG gibt Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, außer es ist zur Beantwortung einer von Ihnen gewünschten Anfrage notwendig (z. B.: um ein Gegenangebot zu einem Heil- u. Kostenplan bei Zahnersatz zu erstellen)“. Zudem wird von dem Portal „Die-Arzttempfehlung.com“ auf andere Plattformen verlinkt bzw. verwiesen, wo Preisvergleiche möglich sind (siehe Kommentar zu den Kriterien 6, 38 und 39).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a> (siehe Abschnitt: „Weitergabe Ihrer Daten“)                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p>Es wird u. a. auf das Portal „Die-Zahnarzttempfehlung.com“ verlinkt (z. B. über die Startseite unter „Ärzte mit über 20 Patienten-Empfehlungen“ oder bei der Suche nach Zahnärztinnen/Zahnärzten). Dort findet man Hinweise auf die „Arbeitsgemeinschaft bezahlbarer Zahnersatz, AgbZ“: Dort werden Preisvergleiche gezogen und Angebote zu Zahnersatz offeriert.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-zahnarzttempfehlung.com/">http://www.die-zahnarzttempfehlung.com/</a>                      und <a href="http://www.die-zahnarzttempfehlung.com/zahnersatz_zahnimplantate/zahnersatz.php">http://www.die-zahnarzttempfehlung.com/zahnersatz_zahnimplantate/zahnersatz.php</a>                      und <a href="http://www.agbz.de/arbeitsgemeinschaft.php">http://www.agbz.de/arbeitsgemeinschaft.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p>Eine weitere Verlinkung bzw. ein Verweis erfolgt zum Portal „DieEndverbraucher.de“. Auch dort gibt es Hinweise auf Preisvergleiche, z. B. für Zahnersatz oder für Hörgeräte.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-endverbraucher.de/index.php">http://www.die-endverbraucher.de/index.php</a>                      und <a href="http://www.hoergeraete.die-endverbraucher.de/preisvergleichen_kostenvergleichen.php">http://www.hoergeraete.die-endverbraucher.de/preisvergleichen_kostenvergleichen.php</a></p>

## Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/arbeitsgemeinschaft_bezahlbarer_zahnersatz/agbz.php">http://www.die-endverbraucher.de/arbeitsgemeinschaft_bezahlbarer_zahnersatz/agbz.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)

<b>Vorgaben: Datenschutz</b>				
<b>Kriterium</b>	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	<b>N. a.</b>	<b>Kommentare</b>
<b>14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?</b>	<b>X</b>			<p>Laut der Datenschutzerklärung werden die erhobenen Daten in keinem Fall verkauft oder aus anderen Gründen an Dritte weitergegeben. Wenn die DEV AG gesetzlich oder per Gerichtsbeschluss verpflichtet ist, werden die Daten jedoch an Institutionen oder Behörden weitergeleitet. Zudem werden die Daten ggf. zur Abwicklung von Anfragen benötigt. Bei der Abgabe einer Arzttempfehlung werden die Bewerberinnen/Bewerber darauf hingewiesen, dass die Daten nicht weitergegeben werden (Punkt: „Datenschutz: Ihre personenbezogenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.“).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a> (siehe Abschnitt: „Weitergabe Ihrer Daten“)                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/datenschutzerklaerung.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/datenschutzerklaerung.php</a> (siehe Abschnitt: „Weitergabe Ihrer Daten“)                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php</a> (siehe Abschnitt: „§ 10 Der Umgang mit Daten - Datenschutz“)                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?</b>	<b>X</b>			<p>Laut der Datenschutzerklärung besteht jederzeit die Möglichkeit, personenbezogene Daten löschen zu lassen. Zu den Ausnahmen findet man diese Information: „Ausgenommen von der Löschung sind Basisdaten (Name und Adresse) von Medizindienstleistern, Daten, die wir noch zur Abwicklung interner Aufgaben benötigen, sowie Daten, die auf Grund gesetzlicher Bestimmungen aufbewahrt werden müssen.“</p> <p>Zur Löschung von Arzttempfehlungen wird angegeben, dass nach Ablauf von zwei Jahren eine Patientenempfehlung erneuert werden muss, oder sie verfällt und wird gelöscht.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a> (siehe Abschnitt: „Auskunftsrecht, Sperrung, Löschung“)                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/datenschutzerklaerung.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/datenschutzerklaerung.php</a> (siehe Abschnitt: „Auskunftsrecht, Sperrung, Löschung“)                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>

<b>Vorgaben: Datenschutz</b>				
<b>Kriterium</b>	Ja	Nein	N. a.	<b>Kommentare</b>
<b>16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?</b>		<b>X</b>		<p>Keine direkten Angaben gefunden.</p> <p>Ärztinnen/Ärzte tragen sich selbst in das Portal ein (siehe Kommentar zum Kriterium 10). Nach der Freischaltung des Eintrages wird eine MemberID per Email verschickt. Zudem können Patientinnen/Patienten eine Ärztin/einen Arzt für das Verzeichnis nennen. Ob Arztpraxen informiert werden, die von Patientinnen/Patienten für das Verzeichnis vorgeschlagen werden, bleibt unklar – dazu wurde kein Hinweis gefunden.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/arzt suche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/arzt suche/arzt_information.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>17. Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?</b>		<b>X</b>		<p>Keine direkten Angaben gefunden.</p> <p>Ärztinnen/Ärzte können sich selbst in das Verzeichnis eintragen (siehe Kommentar zu den Kriterien 10 und 16). Zudem können Patientinnen/Patienten eine Ärztin/einen Arzt für das Verzeichnis vorschlagen. Es konnte jedoch kein Hinweis gefunden werden, ob Ärztinnen/Ärzte, die von Patientinnen/Patienten für das Verzeichnis vorgeschlagen wurden, Widerspruch gegen die Aufnahme einlegen können. Laut der Datenschutzerklärung besteht jederzeit die Möglichkeit, personenbezogene Daten löschen zu lassen. Ob diese Aussage auch für Arzteinträge zutrifft, bleibt unklar.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/impressum.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/arzt suche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/arzt suche/arzt_information.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a></p>

## Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				und <a href="http://www.die-arzt-empfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzt-empfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a> (siehe Abschnitt: „Auskunftsrecht, Sperrung, Löschung“) (Zugang geprüft am 04.05.2012)



## Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
<b>18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?</b>	X			<p>Ein „Verhaltenskodex“ ist vorhanden: Der Link ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden. Darüber hinaus gibt es bei der Abgabe einer Bewertung (unter „rechtlicher Hinweis“) einen Hinweis auf „Nutzungsbedingungen“. Dort werden ebenfalls Anmerkungen zur Bewertung dargelegt.</p> <p>Zudem gibt es beim Bewertungsformular über dem Kurzbericht einen Link „Kurzbericht-Warum?“. Klickt man diesen an, öffnet sich ein Feld mit Erläuterungen; konkrete Regeln werden nicht dargelegt.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/was_sollte_im_kurzbericht_stehen.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/was_sollte_im_kurzbericht_stehen.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?</b>	X			<p>Je nach Suchanfrage ist erkennbar, dass die Trefferliste, z. B. nach Anzahl der Empfehlungen oder Entfernung (bei der Umkreissuche), vorsortiert ist. Darüber hinaus werden die Treffer ggf. auch nach Alphabet dargestellt. Erläuterungen zur Trefferanzeige werden gegeben, wenn man bei der Suchabfrage auf den Button „Hilfe“ klickt. Es gibt eine Sortiermöglichkeit der Treffer nach Alphabet oder Anzahl der Empfehlungen.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/deutschland.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/deutschland.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_db_help1.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_db_help1.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p>Wenn vorhanden, werden Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Einträgen“, vor den Basiseinträgen angezeigt – darauf lassen Angaben auf den Portalseiten für Ärztinnen/Ärzte schließen. Auf Webseiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, konnte jedoch kein entsprechender Hinweis gefunden werden. Generell waren zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung nur wenig „Premium-Einträge“ auf „Die-Arzttempfhlung.com“ verzeichnet (Ausnahme: Zahnärztinnen/Zahnärzte).</p>

## Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arzt_suche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arzt_suche/arzt_information.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/doc-reg/first_doc.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php</a> (siehe Frage: „3. Was kostet mein Eintrag in die Ärzte-Datenbank?“)                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Ein Hinweis auf die bevorzugte Darstellung von Ärztinnen/Ärzten mit „Premium-Einträgen“ direkt neben der Trefferanzeige oder auf den Webseiten, welche für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, wäre wünschenswert.</p>
<b>20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?</b>	<b>X</b>			<p>Das Bewertungsverfahren ist verständlich: Sowohl Bewerterinnen/Bewerter als auch Leserinnen/Leser einer Bewertung können in den gleichen Fragebogen einsehen. Für die Beantwortung der sieben Fragen werden „Stern-Symbole“ durch Anklicken vergeben: 5 Sterne = beste Bewertung bis 0 Sterne = schlechteste Bewertung. Dieses Bewertungsschema wird kurz erläutert. Zudem kann ein Kurzbericht ausgefüllt werden.</p> <p>Darüber hinaus werden Ärztinnen/Ärzte mit sehr vielen Empfehlungen mit sogenannten „Medlin-Sternen“ ausgezeichnet: Je nach Anzahl und Inhalt der Empfehlungen sind dies ein "Medlin-Stern", zwei "Medlin-Sterne" oder drei "Medlin-Sterne".</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arzt_suche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arzt_suche/arzt_information.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?</b>	<b>X</b>			<p>Für eine Bewertung müssen sieben eindeutige Fragen beantwortet werden. Erläuterungen zu den einzelnen Fragen wurden jedoch nicht gefunden. Bei der Bewertung gibt es einen klaren Maßstab: Es werden „Stern-Symbole“ vergeben (siehe Kommentar zum Kriterium 20).</p>

## Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<i>Anmerkungen:</i> Es wäre wünschenswert, dass kurze Erläuterungen zu den abgefragten Kriterien ergänzt werden.
<b>22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?</b>	<b>X</b>			<p>Der Fragebogen ist frei einsehbar (siehe Kommentar zum Kriterium 20).</p> <p>Für bewertete Ärztinnen/Ärzte wird ein „Empfehlungsprofil“ erstellt. Es werden die aggregierten Bewertungsergebnisse für die einzelnen Kriterien aufgeführt. Folgendes wird angegeben: „Die Zusammenfassung aller Bewertungsfragen als Durchschnitt erleichtert die Orientierung.“ Dabei wird die Anzahl der Empfehlungen angezeigt.</p> <p>Darüber hinaus werden Ärztinnen/Ärzte mit sehr vielen Empfehlungen mit „Medlin-Sternen“ ausgezeichnet (siehe Kommentar zum Kriterium 20).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/arztuche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/arztuche/arzt_information.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?</b>	<b>X</b>			<p>Die zusammengefassten Bewertungsergebnisse zu den einzelnen Kriterien werden mit „Stern-Symbolen“ (5 Sterne = beste Bewertung bis 0 Sterne = schlechteste Bewertung) dargelegt. Bei der Ergebnisdarstellung und der Bewertung werden sehr kurze Hinweise gegeben, was die Sterne bedeuten. Ausführlichere Informationen wurden allerdings nicht gefunden.</p>
<b>24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?</b>	<b>X</b>			<p>Die aggregierten Bewertungsergebnisse der einzelnen Fragen werden ohne Datum dargelegt. Jedoch wird zu jeder einzelnen Patientenempfehlung der Kurzbericht angezeigt. Dieser ist mit einem Erstellungsdatum versehen, so dass der Bewertungsverlauf nachvollziehbar ist. Zudem können die Kurzberichte nach Datum sortiert werden.</p> <p>Darüber hinaus wird in den Informationen zu den „Medlin-Sternen“ dargelegt, dass Empfehlungen maximal 24 Monate lang gültig sind.</p>

## Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Vgl. Webseite: <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a> und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)
<b>25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?</b>		<b>X</b>		Keine Angaben gefunden. Eine Mindestanzahl scheint nicht notwendig zu sein. Es werden auch Empfehlungen mit nur einer Bewertung veröffentlicht.

## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
<b>26. Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?</b>	<b>X</b>			<p>Eine Registrierung mit einer E-Mail-Adresse ist notwendig. Über dem Bewertungsbogen wird Folgendes angezeigt: „Das Ergebnis wird völlig anonym ausschließlich per Statistik veröffentlicht und dient der schnellen, grundsätzlichen Orientierung der Leser. Ihr Kurzbericht sollte enthalten welche Behandlung wann, wo und wie bei Ihnen erfolgte. Um Ihre Empfehlung zu bestätigen, benötigen Sie eine gültige E-Mail-Adresse, unter der Sie Ihre E-Mails abrufen können.“</p> <p><i>Anmerkung:</i> Für die Speicherung einer Bewertung werden auch persönliche Daten, wie Namen und Anschrift, abgefragt. Werden diese Felder nicht ausgefüllt, wird darauf hingewiesen und die Bewertung nicht gespeichert.</p>
<b>27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?</b>		<b>X</b>		<p>Nur Ärztinnen/Ärzte mit einem „Premium-Eintrag“ werden laut den Angaben im Portal über abgegebene Bewertungen informiert. Folgendes wird zu den Vorteilen eines „Premium-Eintrags“ dargelegt: „Möglichkeit der Email-Information über die Veröffentlichung jeder neuen Empfehlung“ oder „Auf Wunsch informieren wir Sie per Email über die Veröffentlichung jeder neuen Empfehlung.“</p> <p>Vgl. Webseite: <a href="http://www.aerztesuche.de-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.de-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php</a> (siehe Frage: „3. Was kostet mein Eintrag in die Ärzte-Datenbank?“) und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_information.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p>Da nur Ärztinnen/Ärzte mit einem kostenpflichtigen „Premium-Eintrag“ über die Veröffentlichung einer Empfehlung informiert werden, wird das Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
<b>28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?</b>		<b>X</b>		<p>Aus den Angaben geht hervor, dass nur Ärztinnen/Ärzte mit einem „Premium-Eintrag“ die Möglichkeit haben, einen Kommentar zu schreiben.</p> <p>Vgl. Webseite: <a href="http://www.aerztesuche.de-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.de-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registriern_hinzufuegen.php</a> (siehe Frage: „3. Was kostet mein Eintrag in die Ärzte-Datenbank?“)</p>

## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/arztsuche/arzt_information.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/arztsuche/arzt_information.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)  Da nur Ärztinnen/Ärzte mit einem „Premium-Eintrag“ Kommentare zu Bewertungen abgeben können, wird das Kriterium mit „Nein“ bewertet.
<b>29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?</b>	<b>X</b>			Im „Verhaltenskodex“ und in den Nutzungsbedingungen unter dem Bewertungsformular (unter: „rechtlicher Hinweis“) wird ein Link dargelegt, um Kommentare bzw. Einträge, die gegen den Kodex verstoßen, zu melden. Klickt man diesen an, öffnet sich ein Kontaktformular.  Vgl. Webseite: <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a> und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)
<b>30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?</b>		<b>X</b>		Informationen zum Umgang mit Missbrauchsmeldungen wurden nicht gefunden.
<b>31. Werden Bewertungen überprüft?</b>	<b>X</b>			Es wird angegeben, dass Bewertungen überprüft werden. Dafür werden intelligente Filter, die missbräuchliche Eintragungen im Vorfeld erkennen und kommentarlos löschen, eingesetzt. Zudem sind Sicherheitssysteme (Prüfroutinen) eingebaut, die Manipulationen erkennen sollen. Des Weiteren findet man die Information, dass jeder Eintrag vor der Veröffentlichung überprüft wird. Bei Kontroversen vermitteln Mediatoren.  Vgl. Webseite: <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a> und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a> und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a> und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a> und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a> und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)

## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
<b>32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?</b>	X			<p>Das Prüfungsverfahren wird in seinen Grundzügen auf verschiedenen Portalseiten und in Beiträgen kurz beschrieben (siehe Kommentar zum Kriterium 31).</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?</b>		X		<p>Ein direkter Hinweis, dass Freitexte von der Redaktion überprüft werden, wurde nicht gefunden.</p> <p>Es wird jedoch dargelegt, dass jeder Eintrag vor der Veröffentlichung überprüft wird und verschiedene Prüfroutinen eingesetzt werden (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Zudem kommen Filter zum Einsatz (siehe Kommentar zum Kriterium 36). Jedoch bleibt unklar, ob Kurzbeiträge nur „technisch“ oder auch „redaktionell“ kontrolliert werden.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>



## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
<b>34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?</b>	X			<p>Für die Abgabe einer Bewertung ist eine Registrierung notwendig (siehe Kommentar zum Kriterium 26). Laut „Verhaltenskodex“/ „Verhaltensregeln für die Nutzung der Bewertungsfunktion“ können Ärztinnen/Ärzte nur einmal bewertet werden. Eine Bewertung kann beliebig oft überschrieben werden. Zudem wird dargelegt, dass eine Mehrfachbewertung verboten ist und zur Löschung aller Bewertungen einer Nutzerin/eines Nutzers führen kann. Des Weiteren wird angegeben, dass verschiedene Sicherheitssysteme aus statistischen und logischen Prüfroutinen eingebaut sind, um Manipulationen so stark zu erschweren, dass sie nicht ins Gewicht fallen.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?</b>	X			<p>Es wird dargelegt, dass verschiedene Sicherheitssysteme und logische Prüfroutinen eingebaut sind, um Manipulationen zu verhindern, damit diese nicht ins Gewicht fallen. Zudem wird angegeben, dass diese Problematik ab ca. zehn Bewertungen ausgeschlossen werden kann.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/medlin_sterne/medlin.php</a>                      und <a href="http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php">http://www.die-endverbraucher.de/db/php/medlin_sterne.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die Registrierungspflicht ist kein Garant, dass Täuschungsmanöver nicht stattfinden. Nutzerinnen/Nutzer könnten sich mit mehreren E-Mail-Adressen und Pseudonymen verschiedene Accounts anlegen.</p>
<b>36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?</b>	X			<p>Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik kommen zum Einsatz: „Wir benutzen intelligente (lernende) Filter, die missbräuchliche Eintragungen im Vorfeld erkennen und kommentarlos löschen. Dies sind vor allem Kommentare, die bewertete Personen wegen</p>



## Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer Sprache, ihrer Abstammung, ihrer religiösen Zugehörigkeit oder ihrer Weltanschauung diskriminieren, sowie Beiträge, die Schimpfwörter oder andere herabwürdigende Bezeichnungen einer Person enthalten.“</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a>                      und <a href="http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php">http://www.aerztesuche.die-endverbraucher.de/arzt/eintragen_registrieren_hinzufuegen.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>

## Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			<p>Die Zugangsbedingungen sind verständlich dargelegt. Informationen werden z. B. in der Datenschutzerklärung, in den AGB und im „Verhaltenskodex“ gegeben. Folgendes wird im Kodex dargelegt: „Die Nutzung der Bewertungsfunktion ist nur volljährigen und voll geschäftsfähigen Personen gestattet. Zudem sind persönliche Daten (Name, Adresse) bei der Dateneingabe wahrheitsgetreu anzugeben und vor allem keine Daten dritter Personen zu benutzen. Mit dem Absenden des Empfehlungsformulars bestätigen Sie rechtsverbindlich, diese Bedingungen zu erfüllen.“</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/datenschutz.php</a> (siehe Abschnitt: „Kinder“) und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/agb.php</a> (siehe Abschnitt: „§ 6 Kostenpflichtige Leistungen“) und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/kontakt/verhaltenskodex.php</a> und <a href="http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php">http://www.die-arzttempfehlung.com/db/php/nutzungsbedingungen_bewertungen.php</a> (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			<p>Die Navigation ist leicht handhabbar. Die Seiten sind überschaubar gegliedert.</p> <p><i>Anmerkung:</i> Die Navigation und die Übersichtlichkeit wird durch den „Wechsel“ von „Die-Arzttempfehlung.com“ auf anderen Webseiten allerdings erschwert: Es wird häufig auf Seiten anderer Webangebote verlinkt (siehe Kommentar zum Kriterien 6, 9 und 13). Diese „Übertritte“ zwischen den Portalen erfolgen z. T. sehr unvermittelt. Zudem muss man einige Hinweise sehr lange suchen: Manche Informationen werden eher „versteckt“ präsentiert.</p>
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			<p>Die meisten Inhalte, z. B. im „Verhaltenskodex“ und in der Datenschutzerklärung sind verständlich.</p> <p>Allerdings wären an einigen Stellen Erläuterungen hilfreich, z. B. bei der Registrierung für die Abgabe einer Bewertung, zu den einzelnen Bewertungskriterien oder zur Trefferdarstellung. Darüber hinaus wäre es wünschenswert, wenn der Zusammenhang zwischen den verschiedenen Portalen nachvollziehbar dargestellt würde.</p>

## Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
<b>40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?</b>	<b>X</b>			<p>Eine Suchmöglichkeit nach den „Namen“ einer Ärztin/eines Arztes ist vorhanden.</p> <p>Bei der Arztsuche (<a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/deutschland.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/deutschland.php</a>) kann zudem der Button „Hilfe“ angeklickt werden, um Hinweise zur Suchstrategie zu bekommen.</p> <p>Vgl. Webseite:  <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/">http://www.die-arzttempfhlung.com/</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/deutschland.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/deutschland.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_db_help1.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/arzt_db_help1.php</a>                      und <a href="http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/netdokter.php">http://www.die-arzttempfhlung.com/arztsuche/netdokter.php</a>                      (Zugang geprüft am 04.05.2012)</p>
<b>41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?</b>	<b>X</b>			Es wurden keine diskriminierenden Inhalte gefunden. Diskriminierungen können aber auch nicht ausgeschlossen werden.
<b>42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?</b>		<b>X</b>		Keine Angaben, z. B. zur Zertifizierung oder zur technischen Umsetzung von Barrierefreiheit, gefunden. Hilfsfunktionen werden nicht angeboten.
<b>Anzahl der jeweiligen Antworten</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 32 von 42 Kriterien (76,2%)</b>

N. a.: nicht anwendbar.

\*Das Kriterium 4 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde als „nicht anwendbar“ gewertet. Das Kriterium wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet.

## 5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „Die-Arzttempfehlung.com“ ([www.die-arzttempfehlung.com](http://www.die-arzttempfehlung.com)) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 32 (31 „Ja“-Antworten und 1 „Nicht anwendbar“) von den 42 Kriterien der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011 im Internet unter: [www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf](http://www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf)). 10 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **76,2%**. In der Tabelle 1 werden die Ergebnisse für die einzelnen Gruppen der Qualitätskriterien aufgeführt.

**Tabelle 1: Erfüllung der Qualitätskriterien der einzelnen Cluster**

Cluster	Anzahl der jeweiligen Antworten			Anzahl der erfüllten Kriterien
	erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)	nicht anwendbare Kriterien	
<b>Gesetzliche Vorgaben</b>	4	0	1*	<b>5 von 5 (100%)</b>
<b>Vorgaben: Transparenz</b>	6	2	0	<b>6 von 8 (75%)</b>
<b>Vorgaben: Datenschutz</b>	2	2	0	<b>2 von 4 (50%)</b>
<b>Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung</b>	7	1	0	<b>7 von 8 (87,5%)</b>
<b>Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation</b>	7	4	0	<b>7 von 11 (63,6%)</b>
<b>Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt</b>	5	1	0	<b>5 von 6 (83,3%)</b>

\*Das Kriterium 4 der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde als „nicht anwendbar“ gewertet. Das Kriterium wurde in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet.

Nachfolgend werden die nicht erfüllten Kriterien ausführlicher dargestellt und Verbesserungsvorschläge dargelegt.

## Nicht erfüllte Kriterien

### **Kriterium 12**

**„Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?“**

Es konnten keine Informationen zu dieser Qualitätsanforderung gefunden werden. Aus den Arzteinträgen auf dem Portal „Die-Arzttempfehlung.com“ ist nicht ersichtlich, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt. Ein entsprechender Hinweis sollte ergänzt werden. Besonders für Nutzerinnen/Nutzer, die in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, ist diese Information relevant.

### **Kriterium 13**

**„Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?“**

In der Datenschutzerklärung wurde ein indirekter Hinweis zu medizinischen Angeboten gefunden. Des Weiteren wird von „Die-Arzttempfehlung.com“ auf andere Internetangebote verlinkt bzw. verwiesen, wo Preisvergleiche möglich sind und Angebote für medizinischen Leistungen offeriert werden. So wird z. B. auf die Plattformen „Die-Zahnarzttempfehlung.com“ und „DieEndverbraucher.de“ verlinkt. Auf diesen beiden Portalen gibt es Hinweise auf Preisvergleiche, z. B. für Zahnersatz bzw. für Hörgeräte. Der Zusammenhang bzw. der Unterschied zwischen den Portalen ist nicht immer sofort ersichtlich und nachvollziehbar. Hier wären Erläuterungen auf „Die-Arzttempfehlung.com“ zu den Beziehungen der Portale sowie eine generell klare Abgrenzung der Angebote hilfreich. Allgemein ist es wünschenswert, dass auf Internetportalen keinerlei Preise oder Vergütungen für medizinische Dienstleistungen benannt, noch Vergleiche gezogen oder weitere Angebotsmöglichkeiten offeriert werden.

### **Kriterium 16**

**„Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?“**

**und**

### **Kriterium 17**

**„Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?“**

Ärztinnen/Ärzte können sich selbst in das Verzeichnis eintragen. Zudem können Patientinnen/Patienten eine Ärztin/einen Arzt für das Arztverzeichnis auf „DieArzttempfehlung.com“ vorschlagen. Es konnte jedoch kein Hinweis gefunden werden, ob und wie Ärztinnen/Ärzte, die von Patientinnen/Patienten benannt werden, über die Aufnahme in das Verzeichnis informiert werden und ob sie Widerspruch dagegen einlegen können. Im Sinne eines fairen Umgangs ist es

wünschenswert, dass auch Ärztinnen/Ärzte, die von Patientinnen/Patienten für das Verzeichnis empfohlen wurden, auf die Aufnahme in das Portal hingewiesen werden. Sie sollten in solchen Fällen die Möglichkeit erhalten, gegen die Aufnahme in das Verzeichnis Widerspruch einzulegen.

### **Kriterium 25**

**„Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?“**

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung schien keine Mindestanzahl von Bewertungen notwendig zu sein, bevor diese auf „Die-Arztempfehlung.com“ online gestellt werden: Es werden auch Beurteilungen mit nur einer Bewertung veröffentlicht. Es wird jedoch angegeben wie viele Empfehlungen für eine Ärztin/einen Arzt vorliegen.

Aus Sicht der Gutachterinnen/Gutachter sollten die Bewertungsnoten für eine Ärztin/einen Arzt auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Bewertungen erzeugt werden.

### **Kriterium 27**

**„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“**

**und**

### **Kriterium 28**

**„Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?“**

Im Portal findet man Hinweise, dass nur Ärztinnen/Ärzte mit einem kostenpflichtigen „Premium-Eintrag“ über die Veröffentlichung einer Empfehlung informiert werden und die Möglichkeit haben, einen Kommentar zu schreiben. Allerdings geht aus den Angaben nicht klar hervor, ob die Benachrichtigung über eine abgegebene Empfehlung vor, zeitgleich oder nach der Online-Stellung erfolgt.

Es ist wünschenswert, dass *alle* Ärztinnen/Ärzte im Verzeichnis *vor* der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden. Zudem sollte *allen* Ärztinnen/Ärzten im Verzeichnis, die Möglichkeit zur Gegendarstellung eingeräumt werden. Diese beiden Serviceleistungen sollten kostenlos sein.

### **Kriterium 30**

#### **„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“**

Es wurden zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung keine Informationen zum Vorgehen bei einer Missbrauchsmeldung gefunden. Es ist wünschenswert, dass die getroffenen Maßnahmen bei Missbrauchsmeldungen auf „Die-Arzttempfehlung.com“ näher beschrieben werden. Der Person, die den Missbrauch gemeldet hat, sollte eine Rückmeldung gegeben werden; sie sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten.

### **Kriterium 33**

#### **„Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?“**

Es wird dargelegt, dass intelligente (lernende) Filter, die missbräuchliche Eintragungen im Vorfeld erkennen und kommentarlos löschen, zum Einsatz kommen. Zudem wird aufgeführt, dass jeder Eintrag vor der Veröffentlichung überprüft wird und verschiedene Prüfroutinen eingesetzt werden. Jedoch konnte kein Hinweis gefunden werden, dass die Kurzbeiträge auf „Die-Arzttempfehlung.com“ redaktionell kontrolliert werden. Um Beleidigungen oder Schmähungen zu erkennen – die von den Filtern nicht erfasst werden – und ggf. zu löschen, sollten *alle* Freitextfelder von der Redaktion überprüft werden. Es ist wünschenswert, dass dies vor der Veröffentlichung von Arzttempfehlungen erfolgt, damit Schmähungen, Diskriminierungen oder Beleidigungen in den Kommentarfeldern frühzeitig erkannt werden.

### **Kriterium 42**

#### **„Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?“**

Im Portal wurden in den redaktionellen Inhalten keine Angaben zur Umsetzung der Barrierefreiheit sowie Hilfsfunktionen oder spezielle Einstellungsmöglichkeiten gefunden. Darüber hinaus wurde auch kein Hinweis auf eine Zertifizierung oder ein Siegel für ein barrierefreies Webangebot identifiziert. Die Anforderungen an ein barrierefreies Internetportal gemäß der „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ sollten von „Die-Arzttempfehlung.com“ erfüllt werden.