

Leitfaden zum Melden von falschen / unwahren Bewertungen auf diversen Plattformen

Im digitalen Zeitalter nehmen Onlinebewertungen eine zentrale Rolle in der Wahrnehmung einer Person, vor allem auch hinsichtlich ihrer Reputation, ein. Leider kommt es immer wieder vor, dass aus den verschiedensten Gründen falsche oder unangemessene Bewertungen über Ärzt*innen verbreitet werden. Da die Ärztekammer für Wien unter anderem das Ansehen ihrer Mitglieder dynamisch unterstützt, sehen wir es auch als unsere Aufgabe auf digitale Entwicklungen einzugehen und damit potentiell einhergehenden Problematiken entgegenzuwirken.

Wir dürfen Ihnen daher beiliegend einen Leitfaden zur Verfügung stellen, der eine Schritt für Schritt Anleitung für die Meldung sowie Entfernung von falschen oder unangemessenen Bewertungen auf den üblichen Bewertungsplattformen bietet sowie eine generelle Empfehlung für die Sicherung von Beweisen.

1. Docfinder

Wenn Sie auf Docfinder mit einer falschen Bewertung konfrontiert sind, haben Sie die Möglichkeit, diese zu melden. Dies ist über die „Bewertung melden“-Funktion möglich:

- (i) Klicken Sie neben dem betreffenden Erfahrungsbericht auf die Schaltfläche zur Meldung von Missbrauch. Wenn falsche Tatsachenbehauptungen, Gerüchte oder Beleidigungen im Erfahrungsbericht enthalten sind, können Sie die Bewertung direkt über diese Funktion melden oder sich
- (ii) alternativ über das Kontaktformular an den Support wenden. Stellen Sie sicher, dass der betreffende Erfahrungsbericht genau angegeben ist.

Nach der Meldung wird der / die betreffende Nutzer*in kontaktiert und der Fall geprüft. Bei bestätigten Verstößen wird die Bewertung gelöscht.

2. Instagram

Instagram bietet mehrere Möglichkeiten, um unangemessene Kommentare zu melden oder zu löschen:

- (i) Eigene Kommentare und Kommentare unter den eigenen Bildern löschen
Öffnen Sie die Instagram-App und gehen Sie zu Ihrem Profil. Wählen Sie das Foto mit den unpassenden Kommentaren aus. Halten Sie den betreffenden Kommentar

gedrückt, bis das Mülleimer-Symbol erscheint, mit dem der Kommentar gelöscht werden kann.

- (ii) Kommentare von anderen Nutzer*innen melden
Wenn der Kommentar von einem / einer anderen Nutzer*in stammt, können Sie diesen melden. Dazu halten Sie den Kommentar gedrückt und wählen „Melden“ aus. Instagram prüft im Anschluss, ob der Kommentar gegen die Richtlinien verstößt und kann Maßnahmen ergreifen (z. B. Sperrung des/der Nutzer*in).

3. Google

Google bietet eine detaillierte Möglichkeit, unangemessene Rezensionen zu melden:

- (i) Rezensionen melden
- (ii) Wenn eine Rezension gegen die Google-Richtlinien verstößt (z. B. falsche Tatsachenbehauptungen oder Beleidigungen), können Sie diese melden. Besuchen Sie dazu die Google Maps oder Google-Suche und suchen Sie nach Ihrem Unternehmensprofil.
- (iii) Wählen Sie die Rezension aus und klicken Sie auf das Dreipunkt-Menü, um „Rezension melden“ auszuwählen.
- (iv) Geben Sie den Verstoß an, den Sie melden möchten (z. B. Spam, Konflikte oder unangemessene Inhalte).

Google prüft Ihre Meldung und entfernt die Rezension, wenn sie gegen die Richtlinien verstößt. Beachten Sie, dass die Überprüfung mehrere Tage in Anspruch nehmen kann.

Grundsätzlich ist darauf hinzuweisen, dass es erfahrungsgemäß oft erforderlich ist, die jeweilige Plattform mehrfach zu kontaktieren, um die Löschung zu erwirken.

4. KommAustria – Medienaufsicht

In Österreich ist die KommAustria eine Anlaufstelle für Beschwerden über unfaire oder unrichtige Medieninhalte, einschließlich digitaler Plattformen. Die Behörde ist verantwortlich für die Durchsetzung des Digital Services Act (DSA) und kann bei schwerwiegenden Verstößen eingreifen, insbesondere wenn Plattformen nicht selbst aktiv werden.

Falls die Plattformen selbst nicht auf Ihre Meldung reagieren oder die falsche Bewertung nicht entfernt wird, können Sie sich an die KommAustria wenden. Sie unterstützt die Medien- und Meinungsvielfalt und sorgt dafür, dass der Wettbewerb auf digitalen Plattformen fair bleibt. Über folgenden Link können Sie die Beschwerde einreichen: [Beschwerdeportal | RTR](#)

5. Beweise sichern in Form von Screenshots

Um Ihre Meldung zu unterstützen, sollten Sie Beweise in Form von Screenshots sammeln. Hier einige wichtige Hinweise zur Anfertigung von Screenshots:

RECHTSABTEILUNG

- (i) Machen Sie Screenshots vom gesamten Bildschirm, damit Datum und Uhrzeit sowie die Adresse im Browser sichtbar sind. Sollten Sie das Smartphone verwenden, achten Sie darauf, dass das Profil und die Kommentarfunktion sichtbar sind.
- (ii) Achten Sie darauf, dass alle wichtigen Details gut lesbar sind und sichern Sie mehrere Screenshots als Beweismaterial.
- (iii) Wenn der Screenshot persönliche Daten (z. B. Ihr Facebook-Profil) zeigt, schwärzen Sie diese zur Sicherheit.

Nähere Informationen können Sie den FAQs auf der Homepage der Ärztekammer für Wien, abrufbar unter <https://www.aekwien.at/hass-im-netz> entnehmen. Für darüberhinausgehende Rückfragen steht Ihnen die Rechtsabteilung Kassenrecht, PKV und Rechtspolitik für Auskünfte gerne zur Verfügung (recht@aekwien.at).