Murat Ulusoy

SEO- & GEO-Experte

Leitfaden, November 2026

Bewertungen rechtssicher sammeln und beantworten

Für Zahnärzte, Kieferorthopäden und plastische Chirurgen. Mit Vorlagen für Antworten, die die Schweigepflicht wahren.

---

129 : 141

Google-Bewertungen im Median: von mindestens einer KI empfohlene Praxen gegenüber übergangenen. Eigene Messung vom 3. November 2026.

Mehr Sterne allein bringen keine Empfehlung.

> Die Zahl der Google-Bewertungen erklärt nicht, wen ChatGPT, Perplexity und Gemini empfehlen. Die Assistenten lesen vor allem Portale mit.

92 %

der ChatGPT-Antworten stützen sich auf Jameda

Perplexity 77 %, Gemini 38 %.

86 %

der Antworten nennen mindestens ein Arzt- oder Bewertungsportal als Quelle

Jameda, Estheticon, Doctolib, Doctify, WerkenntdenBesten, Sanego und weitere.

Folgerung: Bewertungen auf mehreren Plattformen sammeln, die Profile dort pflegen und jede Bewertung so beantworten, dass sie auch für spätere Leser und für die KI ein gutes Bild ergibt.

Messung vom 3. November 2026: sechs Patientenfragen in zehn Großstädten an ChatGPT, Perplexity und Gemini, 180 Antworten. Eine Momentaufnahme. Methode: muratulusoy.de/branchen/statistiken/ki-empfehlungen/

Fragen Sie alle, nicht nur die Zufriedenen.

- [ ] **Persönlich fragen, am Ende des Termins**
  Am wirksamsten und unkompliziert: ein Satz an der Rezeption, dazu eine Karte oder ein Aufsteller mit QR-Code, der direkt zum Bewertungsformular führt.

- [ ] **Nicht nur zufriedene Patienten auswählen**
  Google untersagt, gezielt nur positive Bewertungen einzuholen oder negative zu verhindern. Fragen Sie grundsätzlich alle.

- [ ] **Keine Gegenleistung**
  Kein Rabatt, kein Gutschein, keine Verlosung für Bewertungen. Gekaufte oder erfundene Bewertungen sind immer unzulässig, ebenso Bewertungen aus dem Team oder der Familie.

- [ ] **Keine vorformulierten Texte**
  Patienten schreiben selbst. Vorgaben zu Sternen oder Wortlaut machen Bewertungen unecht.

- [ ] **Vorsicht bei E-Mail und SMS**
  Eine Bitte um Bewertung per E-Mail kann als Werbung gelten und braucht dann eine Einwilligung (BGH, 10.07.2018, VI ZR 225/17). Im Zweifel persönlich fragen.

- [ ] **Mehrere Plattformen anbieten**
  Google und das Portal, das in Ihrem Fach zählt, etwa Jameda oder bei Ästhetik auch Estheticon. Wechseln Sie ab.

Antworten, ohne zu verraten, wer Patient ist.

Bei Antworten auf Bewertungen gilt die ärztliche Schweigepflicht (§ 203 StGB, § 9 MBO-Ä, § 7 MBO-ZÄ). Eine Gerichtsentscheidung speziell dazu gibt es bisher nicht; die Literatur rät, nicht einmal zu bestätigen, dass jemand Patient ist.

Vorlage: positive Bewertung

Vielen Dank für Ihre freundlichen Worte. Wir freuen uns, dass Sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen, und geben Ihr Lob gern an das ganze Team weiter.

Vorlage: kritische Bewertung

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Aus Gründen der Schweigepflicht können wir uns hier nicht zu einzelnen Behandlungen äußern. Wenn Sie mögen, rufen Sie uns gern an, damit wir persönlich darüber sprechen können.

Vermeiden

„Wir erinnern uns gut an Ihren Termin“, „Bei Ihrer Implantation …“, „Wie besprochen …“. Solche Sätze bestätigen, dass die Person Patient ist, oder nennen Details der Behandlung.

- [ ] **Jede Bewertung beantworten, zeitnah und sachlich**
  Auch kurze. Spätere Leser sehen, wie die Praxis mit Rückmeldungen umgeht.
- [ ] **Ein Entwurf, eine zweite Person**
  Kritische Antworten vor dem Absenden von jemandem gegenlesen lassen, der nicht selbst betroffen ist.

Weitere Vorlagen und ein Check, ob Ihr Entwurf die Schweigepflicht verletzt: muratulusoy.de/seo-tools/bewertungen-beantworten.html (kostenlos, läuft im Browser).

Einmal richtig beanstanden statt mehrfach halb.

- [ ] **Was das Portal tun muss**

  Bestreitet die Praxis einen Behandlungskontakt, muss das Portal die Beanstandung an den Bewertenden weiterleiten, Belege verlangen und diese, soweit zulässig, an die Praxis weitergeben (BGH, 01.03.2016, VI ZR 34/15).

- [ ] **Gut begründet, mit Unterlagen**

  Konkret darlegen, warum die Bewertung unzulässig ist. Wiederholte, schwach begründete Beanstandungen vermeiden und im Zweifel früh anwaltlich prüfen lassen.

- [ ] **Bewertungen auf der eigenen Website**

  Patientenstimmen sind erlaubt, solange sie nicht missbräuchlich, abstoßend oder irreführend sind (§ 11 Abs. 1 Satz 1 Nr. 11 HWG). Wer Bewertungen zeigt, muss angeben, ob und wie die Echtheit sichergestellt wird (§ 5b Abs. 3 UWG).

- [ ] **Keine Vorher-nachher-Bilder in Bewertungen**

  Für Schönheitseingriffe ohne medizinische Notwendigkeit sind sie in der Werbung gegenüber Patienten verboten (§ 11 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 HWG), auch wenn ein Patient sie mitschickt.

Dieser Leitfaden ersetzt keine Rechtsberatung. Wortlaut der Vorschriften und aktuelle Urteile: muratulusoy.de/branchen/heilmittelwerbegesetz/



Wie stehen Ihre Bewertungen im Vergleich?

Der kostenlose KI-Sichtbarkeits-Befund zeigt Ihre Bewertungen neben denen der Praxen, die ChatGPT, Perplexity und Gemini empfehlen.

anfrage@muratulusoy.de · muratulusoy.de/branchen/ki-befund/

Murat Ulusoy arbeitet seit 2003 in der Suchmaschinenoptimierung und führt die Agentur SUMAX in Dortmund. Schwerpunkt: Sichtbarkeit von Zahnärzten, Kieferorthopäden und plastischen Chirurgen bei Google, in Google Maps und in KI-Assistenten.