

A kommentek ára: Egy kommentelő 170.000 AUD kártérítést fizetett egy ausztrál fogorvosnőnek lejárató Google-bejegyzések miatt
County Court of Victoria, Dean v Puleio [2021] VCC 848 (12 July 2021)
Apud zm-online, 27.07.2021

Kulcsszavak: minőségügy, betegvélemény, betegértékelés, komment. kártérítés, fogászat, Ausztrália

Forrás Internet-helye: <http://classic.austlii.edu.au/au/cases/vic/VCC/2021/848.html> ;
https://www.zm-online.de/news/politik/schlechte-google-bewertung-170000-dollar-schadenersatz-fuer-zahnaerztin/?utm_source=+CleverReach+GmbH+%26+Co.+KG&utm_medium=email&utm_campaign=20210728_zm_Newsletter&utm_content=Mailing_7773686

Egy melbourne-i fogorvosnő pert nyert egy páciensével szemben, aki becsmérő kommenteket írt róla. A bíróság szerint a bejegyzések rontották a fogorvosnő jó hírnevét. A felperes egy 42 éves paradontológus szakorvos, aki férjével együtt Melbourne-ben folytat praxist, ahol évente mintegy 1.600 pácienset kezelnek. Az alperes 2019 szeptember és december között háromszor volt kezelésen, hat időpontot viszont maga mondott le. A sorozatos lemondások, valamint a páciens viselkedésmódja miatt a fogorvosnő megszakította vele a kapcsolatot.

A páciens három hónappal később, 2020 márciusában „Cat” felhasználónéven Google-értékelésében azzal vádolta a fogorvosnőt, hogy „nem professzionális”, hibásan diagnosztizál, „nevetséges” kezelési eljárásokat javasol, zaklatja a pácienseket, veszekedik velük és túl sokat számol fel.

Az alperes négy hónap múlva „Daniela” felhasználónéven újabb Google-értékelést töltött fel, amelyben azzal vádolta a fogorvosnőt, hogy kezelése nem felelnek meg a szokásos standardoknak. Ezt három nappal később törölte, majd egy harmadik és negyedik bejegyzést is tett, amely a bírósági perig kint volt az Interneten. Ezekben megismételte vádaskodásait és azt állította, hogy a fogorvosnő „etikátlan”, becsapta őt, megtagadta a kezelést és egyébként „rosszindulatú”.

A bíróság bizonyítottan látta, hogy a rágalmakat legalább 100.000 felhasználó megtekintette és a bejegyzések eljutottak a fogorvosnő ügyfélköréhez. Az ügyvédnek azt is sikerült bizonyítania, hogy a felperes korábbi egészségi problémái a hónapokig elhúzódó bosszúság és stressz miatt súlyosbodtak.

A bíróság 170.000 ausztrál dollár (106.000 EUR) kártérítés megfizetésére kötelezte az alperest. A fogorvosnő korábban eredménytelenül próbálkozott a bejegyzések, vagy akár komplett üzleti Google-fiókjának töröltetésével. Többször próbálkozott peren kívüli eljárásban megegyezni a pácienssel, de ez is sikertelen volt.