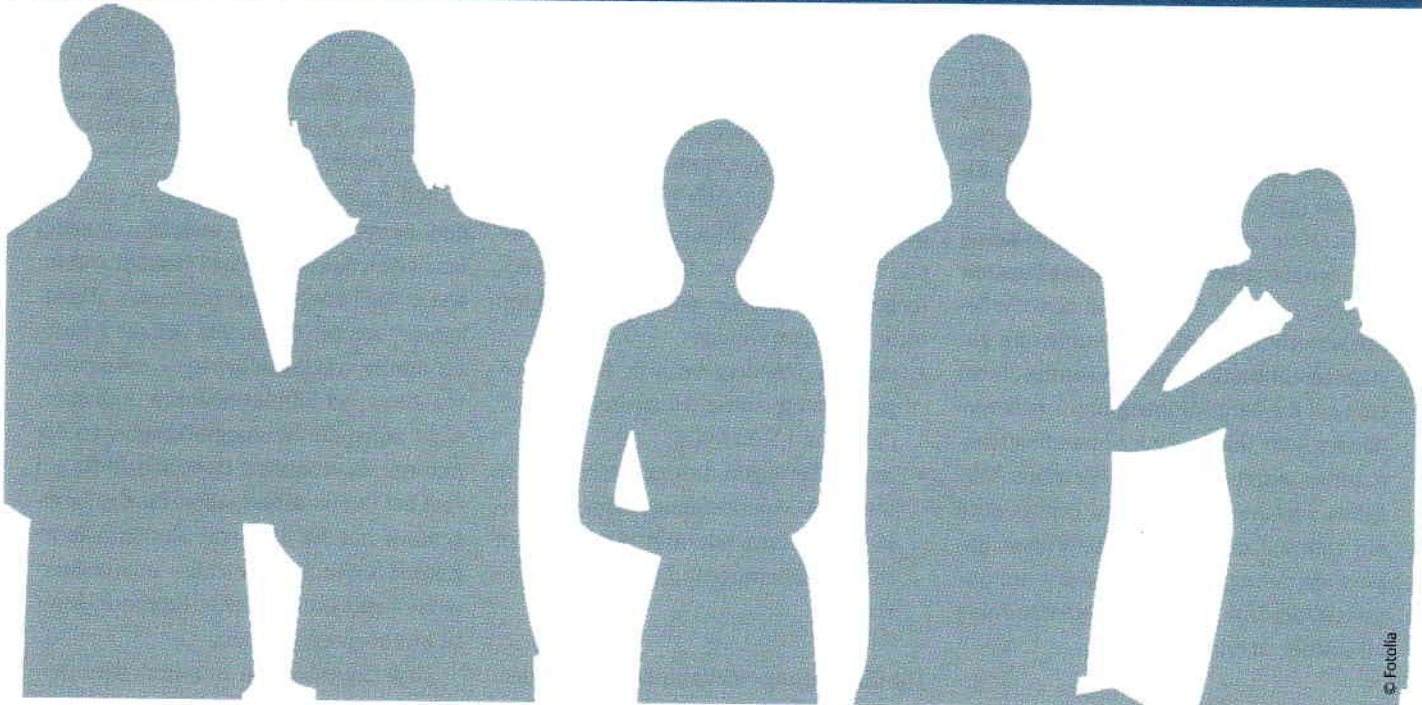




# Praxis-Marketing mit Facebook – darauf sollten Sie achten

Christina Lauer



Über 23 Millionen Deutsche sind aktiv bei Facebook – darunter auch viele Ihrer Kunden und potenziellen Neukunden. Grund genug für viele Tierarztpraxen, sich im bedeutendsten sozialen Netzwerk mit einer eigenen „Fanseite“ zu präsentieren. Was es dabei zu beachten gibt, erfahren Sie in diesem Artikel.

## Facebook ist nicht gleich Facebook

„Bist Du auch bei Facebook?“ Diese Frage bekommt man heute immer häufiger gestellt. Und immer mehr Internetnutzer beantworten diese Frage mit „ja“. Denn fast ein Drittel aller deutschen Onliner nutzt Facebook, um sich mit Freunden zu vernetzen, Inhalte zu teilen oder in Gruppen miteinander zu diskutieren – mithilfe eines privaten Facebook-Profiles [1].

Unternehmen, Organisationen oder Marken dagegen treten bei Facebook nicht mit einem Profil auf, sondern mit einer sogenannten „Seite“, früher auch „Fanpage“

oder „Fanseite“ genannt. Der Unterschied: Mit einer Seite können Sie keine Freundschaften schließen oder Gruppen beitreten. Stattdessen können andere Facebook-Nutzer den „Gefällt-mir-Knopf“ auf der Seite anklicken – und zukünftig über alle Neuigkeiten informiert werden. Ein weiterer Unterschied: Während private Profile – abhängig von den Privatsphäre-Einstellungen – vor den Blicken Neugieriger geschützt werden können, sind Seiten immer öffentlich einsehbar – auch für Nicht-Facebook-Nutzer.

## Eine Fanseite ist schnell erstellt, aber ...

Bei Facebook eine Fanseite anzulegen, ist kein Hexenwerk und in der Regel schnell gemacht – vor allem ist das Häkchen bei „Nutzungsbedingungen akzeptieren“ schnell gesetzt. Welche Nutzungsbedingungen Facebook jedoch an die Fanseiten stellt, wird häufig nicht genau gelesen.

## ... was ist mit dem Namen?

„TIERARZTPRAXIS MEYER“ wäre doch ein schöner Name für die Seite – der leider gegen die Nutzungsbedingungen von Facebook verstößt: Denn diese geben u.a. vor, dass

- Großschreibung nur entsprechend den Rechtschreibregeln verwendet werden darf – „Tierarztpraxis Meyer“ wäre also in Ordnung,
- Slogans wie „Die Tierarztpraxis Ihres Vertrauens“ ebenso nicht erlaubt sind wie
- Gattungs- und Kategorienamen wie nur „Tierarztpraxis“ oder „Tierarzt“ [9].

## ... haben Sie an das Impressum gedacht?

Ein weiterer Fallstrick besteht darin, dass Anbieter von Telemedien, sprich „elektronischen Informations- und Kommunikationsdiensten“, auf denen Dienstleistungen angeboten werden, gemäß Telemediengesetz (TMG) [5] ein Impressum, auch Anbie-



terkennzeichnung genannt, bereitstellen müssen. Hintergrund ist der, dass bei Rechtsverletzungen die Möglichkeit gegeben sein soll, sich schnell an denjenigen zu wenden, der die Rechtsverletzung begeht – im schlimmsten Fall also an Sie. Und zu den Telemedien gehören auch soziale Netzwerke.

Dabei sind viele Tierärztinnen und Tierärzte unsicher, welche Angaben eigentlich ins Impressum gehören. Zum einen sind dies gemäß § 5 TMG der vollständige Name, die Adresse (Straße, Postleitzahl und Wohnort), eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse (ggf. auch Faxnummer).

Tierärzte müssen allerdings zusätzlich die gesetzliche Berufsbezeichnung (Tierärztin oder Tierarzt), den Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen wurde, die zuständige Landestierärztekammer mit einem Link auf die Berufsordnung und – falls vorhanden – die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer angeben. Da dies dieselben Vorgaben sind wie für Websites, genügt auch ein Link auf der Facebook-Seite zum Impressum der eigenen Homepage – vorausgesetzt, der Link ist auf der Startseite direkt als solcher zu erkennen.

Häufig sieht man im Impressum von Websites die allgemeine Steuernummer angegeben. Dies ist a) nicht zu empfehlen, da sie als eine Art PIN beim Finanzamt dient und Datenmissbrauch dadurch möglich wird, und b) gesetzlich nicht gefordert.

### Wie ist das mit der Berufshaftpflichtversicherung?

Unsicherheit besteht auch darin, ob Tierärzte Angaben zu ihrer Berufshaftpflicht ins Impressum aufnehmen müssen. Grundlage dafür ist die Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV), die u.a. besagt, dass alle Dienstleister – neben den Angaben, die ohnehin schon durch das TMG vorgeschrieben sind – auch ihre Berufshaftpflichtversicherung angeben müssen (§ 2 Abs. 11) [3].

Soweit, so gut – wären da nicht die Ausnahmen, wonach „Gesundheitsdienstleister“ diese Angaben nicht machen müssen. Die Europäische Kommission sagt dazu jedoch eindeutig, dass „Dienstleistungen, die nicht direkt der Behandlung von Patienten dienen – z.B. tierärztliche Dienstleistungen – [...] unter die Richtlinie [fallen]“ [7]. Damit wird deutlich: Auch die Angaben zur

Berufshaftpflichtversicherung gehören ins Impressum, genauer gesagt Name, Anschrift und räumlicher Geltungsbereich der Versicherung.

### ...haben Sie an das Heilmittelwerbegesetz gedacht?

Und dann ist da noch das Gesetz über die Werbung auf dem Gebiete des Heilwesens, kurz Heilmittelwerbegesetz oder HWG, dessen Maßgaben selbstverständlich auch für soziale Netzwerke gelten. Gegen dieses Gesetz kann man gerade im Zusammenhang mit Facebook sehr schnell verstoßen, denn es darf u.a. „außerhalb der Fachkreise [...] für Arzneimittel, Verfahren, Behandlungen, Gegenstände oder andere Mittel nicht geworben werden

- mit der Wiedergabe von Krankheitsgeschichten sowie Hinweisen darauf“ (§ 11 Abs. 1 S. 3 HWG),
- mit Äußerungen Dritter, insbesondere mit Dank-, Anerkennungs- oder Empfehlungsschreiben, oder mit Hinweisen auf solche Äußerungen“ (§ 11 Abs. 1 S. 11 HWG).

Die Danksagung eines zufriedenen Kunden, der seiner Freude über die Genesung seines Hundes also auf der Pinnwand Ihrer Facebook-Seite Ausdruck verleiht, muss demnach von Ihnen – als Administrator der Seite – entfernt werden. Sonst droht ein Verstoß gegen das HWG. Ebenso sollten Sie auf Bilder und Texte von Ihren Patienten und deren Genesung verzichten, insbesondere mit „Vorher-Nachher“-Bildern. Denn auch hier wird gegen das HWG verstoßen (§ 11 Abs. 1 S. 5 b HWG).

Allerdings kann davon ausgegangen werden, dass die im Laufe dieses Jahres zu erwartenden Anpassungen des HWG an das EU-Recht die Vorgaben lockern werden und viele der hier aufgeführten Verstöße damit hinfällig werden [2].

### ... und wie ist das mit den Bildern?

Vor allem im Hinblick auf das Urheberrecht müssen Sie mit Hochladen von Bildern bei Facebook sehr vorsichtig umgehen. Denn mit dem Hochladen eines Bildes übertragen Sie Facebook Nutzungsrechte an Ihren Bildern. So schreibt Facebook in seinem „Hilfereich“:

„Du behältst das Urheberrecht an deinem Inhalt. Mit dem Hochladen deines Inhalts gewährst du uns eine Lizenz, diesen Inhalt zu nutzen und anzuzeigen.“ [8]

Dass Sie der Urheber der Bilder bleiben, ist ohnehin im Urheberrecht geregelt. Und solange es sich um Ihre eigenen Bilder handelt, also Bilder, die Sie selbst fotografiert oder gezeichnet haben, haben Sie hier auch nichts zu befürchten. Aber wie schaut es mit Bildern von „Bekanntem“ oder „Freunden“, Bildern aus Bilderdatenbanken, ggf. sogar Bildern, die „irgendwo im Internet“ runtergeladen wurden, aus?

Mal davon abgesehen, dass es sich bei den Beispielen urheberrechtlich ohnehin um schwierige Situationen handelt – denn wie schnell können aus Bekannten „Unbekannte“ werden (lassen Sie sich die Erlaubnis immer schriftlich geben) – müssen Sie vor allem bei Bilddatenbanken aufpassen, nicht gegen die Nutzungsbedingungen der Anbieter zu verstoßen. Denn sobald Sie ein Foto bei Facebook hochladen, für das Sie eigentlich nur für sich eine Nutzungslizenz gekauft haben, vergeben Sie – unerlaubterweise – eine Unterlizenz an Facebook. Ärger ist hier vorprogrammiert.

Und „irgendwo im Internet“ heruntergeladene Bilder sind ohnehin rechtlich sehr schwierig, selbst wenn es sich dabei um sog. „Creative-Commons“-Lizenzen [6] handelt. Denn auch bei diesen Lizenzen dürfen in der Regel keine Unterlizenzen vergeben werden (von unerlaubt heruntergeladenen oder „geklauten“ Bildern soll hier erst gar nicht die Rede sein, da dies ohnehin ein Verstoß gegen das Urheberrecht ist).

### Also doch besser die Finger davon lassen?

Bei all diesen rechtlichen Fallstricken scheint es so, als solle man als Tierarztpraxis doch besser die Finger von Facebook-Seiten lassen. Diese Reaktion kann man niemandem verdenken. Dennoch bieten soziale Netzwerke eine einzigartige Möglichkeit, Kunden zu binden und neu zu gewinnen. Damit ist es immer ein Abwägen zwischen den Chancen und den Risiken. Wichtig ist vor allem, sich der Fallstricke, von denen in diesem Beitrag einige aufgezeigt wurden, bewusst zu sein und professionell damit umzugehen. Dann steht einer eigenen Facebook-Seite nichts im Wege.



## Literatur

- 1 *allfacebook.de*. Facebook Nutzerzahlen. Im Internet: <http://allfacebook.de/userdata/>; Stand: 24.05.2012
- 2 *Bundesgesundheitsministerium*. Zweites Gesetz zur Änderung arzneimittelrechtlicher und anderer Vorschriften. Im Internet: [http://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/dateien/Downloads/Gesetze\\_und\\_Verordnungen/Laufende\\_Verfahren/A/AMGuaAEndG/Zweites\\_Gesetz\\_zur\\_Aenderung\\_arzneimittelrechtlicher\\_und\\_anderer\\_Vorschriften\\_111202.pdf](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/dateien/Downloads/Gesetze_und_Verordnungen/Laufende_Verfahren/A/AMGuaAEndG/Zweites_Gesetz_zur_Aenderung_arzneimittelrechtlicher_und_anderer_Vorschriften_111202.pdf); Stand: 24.05.2012
- 3 *Bundesministerium der Justiz*. Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV). Im Internet: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/dlinfov/gesamt.pdf>; Stand: 24.05.2012
- 4 *Bundesministerium der Justiz*. Gesetz über die Werbung auf dem Gebiete des Heilwesens (Heilmittelwerbegesetz, HWG). Im Internet: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/heilmwerb/gesamt.pdf>; Stand: 24.05.2012
- 5 *Bundesministerium der Justiz*. Telemediengesetz (TMG). Im Internet: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/tmg/gesamt.pdf>; Stand: 24.05.2012
- 6 *creativecommons.de*. Was ist cc? Im Internet: <http://de.creativecommons.org/was-ist-cc/>; Stand: 24.05.2012
- 7 *Europäische Kommission*. Der EU-Binnenmarkt – Fragen und Antworten. Im Internet: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/services-dir/faq\\_de.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/faq_de.htm); Stand: 24.05.2012
- 8 *Facebook*. Hilfebereich. Im Internet: <https://www.facebook.com/help/?faq=193430577370347>; Stand: 24.05.2012
- 9 *Schwenke T.* Social Media Marketing & Recht. Köln: O'Reilly; 2012

## Online

<http://dx.doi.org/10.1055/s-0032-1315226>

## Verfasser

**Dr. med. vet. Christina Lauer**  
(M. A. Bildung und Medien)  
vetucate.me | Internet-Lösungen und  
E-Learning für Tierärzte  
Schützenstraße 15  
35039 Marburg  
info@vetucate.me  
www.vetucate.me

Anzeige

**Phenoleptil® 12,5 mg / 50 mg Tabletten für Hunde.** Wirkstoff(e): 1 Tablette enthält: *Wirkstoffe*: Phenobarbital 12,5 mg / 50 mg. **Anwendungsgebiete:** Prävention von Krämpfen aufgrund von generalisierter Epilepsie bei Hunden. **Gegenanzeigen:** Nicht anwenden bei bekannter Überempfindlichkeit gegenüber dem Wirkstoff. Nicht anwenden bei Tieren mit schwerer Leberfunktionsstörung. Nicht anwenden bei Tieren mit schweren Nieren- oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Nicht anwenden bei Hunden, deren Körpergewicht weniger als 5 kg beträgt. **Nebenwirkungen:** Zu Beginn der Therapie können Ataxie, Schläfrigkeit, Schläffheit und Schwindel auftreten, doch sind diese Nebenwirkungen normalerweise vorübergehender Natur und klingen bei den meisten, jedoch nicht allen Patienten im weiteren Behandlungsverlauf ab. Manche Tiere zeigen insbesondere unmittelbar nach Therapiebeginn eine paradoxe Übererregbarkeit. Da diese Übererregbarkeit jedoch nicht auf Überdosierung zurückzuführen ist, muss keine Dosisverringering erfolgen. Bei mittleren oder höheren Wirkstoffkonzentrationen im Serum können Polyurie, Polydipsie und Polyphagie auftreten; diese Effekte lassen sich durch Begrenzung der Futter- und Wasseraufnahme abmildern. Erreichen die Serumkonzentrationen die Obergrenze des therapeutischen Bereichs, werden Sedierung und Ataxie häufig zu einem ernsteren Problem. Hohe Plasmakonzentrationen können mit Hepatotoxizität einhergehen. Phenobarbital kann schädliche Wirkungen auf die Stammzellen des Knochenmarks ausüben. Die Folgen sind immunotoxische Panzytopenie und/oder Neutropenie. Diese Reaktionen klingen nach Absetzen der Behandlung ab. Die Behandlung von Hunden mit Phenobarbital kann zur Verminderung der Serumkonzentration von TT4 (Gesamtthyroxin) oder FT4 (Freies Gesamt-Thyroxin) führen. Dies ist jedoch unter Umständen kein Hinweis auf eine Schilddrüsenunterfunktion. Eine Schilddrüsenhormon-Ersatztherapie sollte erst begonnen werden, wenn klinische Symptome der Krankheit auftreten. Bei schwerwiegenden Nebenwirkungen wird eine Verringerung der verabreichten Dosis empfohlen. Falls Sie Nebenwirkungen, insbesondere solche, die nicht in der Packungsbeilage aufgeführt sind, bei Ihrem Tier feststellen, teilen Sie diese Ihrem Tierarzt oder Apotheker mit. **Wartezeit:** Entfällt. 100 Tabletten. Arzneimittel für Kinder unzugänglich aufbewahren. Das Behältnis im Umkarton aufbewahren, um den Inhalt vor Licht zu schützen. Das Arzneimittel darf nach dem auf der Blisterpackung und der Faltschachtel angegebenen Verfalldatum nicht mehr angewendet werden. Verschreibungspflichtig! **Pharmazeutischer Unternehmer:** Le Vet B.V., 3421 GW Oudewater, Niederlande. **Vertrieb:** CP-Pharma Handels-ges. mbH, 31303 Burgdorf  
*Pflichttext zur Anzeige Phenoleptil® 12,5 mg / 50 mg Tabletten für Hunde – Seite: 154*