

Bewertung ärztlicher Leistungen im Internet

Geschäftsidee, Funktion und Kontrollmöglichkeiten von Bewertungsportalen

Die „richtige“ Bewertung ärztlicher Leistungen ist seit Jahren ein Dauerbrenner in der Ärzteschaft. Während man früher unter dieser Formulierung ausschließlich die angemessene Bewertung in der Gebührenordnung verstanden hat, ist im allgemeinen Sprachgebrauch eine semantische Verschiebung des Wortsinns zu verzeichnen. In einer bisher nicht gekannten Weise fühlt sich eine Vielzahl von Patienten geradezu herausgefordert, eine ärztliche Behandlung, die ihnen zuteilwurde, nach deren Abschluss aus ihrer Sicht zu beurteilen. Neben guten Noten gibt es – wie schon in der Schule – auch nicht ganz so optimale Zensuren. Gerade diese sind häufig Grund für rechtliche Auseinandersetzungen.

Die Geschäftsidee der Bewertungsportale

Auch wenn die Bewertungsportale nach der Rechtsprechung „eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion“ erfüllen (BGH, Urteil vom 1. März 2016, Az.: VI ZR 34/15) und grundsätzlich geeignet sind, „zu mehr Leistungstransparenz im Gesundheitswesen beizutragen“ (BGH, Urteil vom 23. September 2014, Az.: VI ZR 358/13), machen sie diesen „Job“ nicht uneigennützig. Dahinter steckt regelmäßig ein Geschäftsmodell.

Wie funktionieren solche Portale?

Arztsuche- und Arztbewertungsportale sind frei zugängliche Internetportale, bei denen Interes-

sierte durch Eingabe bestimmter Suchkategorien (beispielsweise Name, medizinische Fachgebiete) Informationen über Ärzte und Leistungserbringer im medizinischen Bereich kostenfrei abrufen können. Als eigene Informationen des Portalbetreibers werden regelhaft die sogenannten Basisdaten (insbesondere Name, Fachrichtung, weitere praxisbezogene Informationen) eingestellt. Daneben sind Bewertungen abrufbar, die Nutzer – ohne ihren wirklichen Namen nennen zu müssen – in Form eines Notenschemas und gegebenenfalls auch in Form von Freitextkommentaren abgegeben haben. Die Abgabe einer solchen Bewertung erfordert lediglich eine vorherige Registrierung, bei der eine E-Mail-Adresse angegeben werden muss, die im Rahmen des Registrierungsvorgangs verifiziert wird.

Gegen Entgelt bieten die meisten Portale interessierten Ärzten darüber hinaus sogenannte Premiumpakete an, die eine „besondere Darstellung“ auf der Website umfassen. Im Rahmen der mit den Paketen verbundenen Serviceleistungen wird beim Aufruf eines Arztprofils insbesondere die gezielte Werbung von (mit diesem Arzt unmittelbar) konkurrierenden Ärzten unterdrückt. Ärzte, die diese Ausgabe scheuen und kein Premiumpaket erwerben, müssen es dagegen hinnehmen, dass an ihrer Praxis interessierte Patienten in das Portal gelockt werden, denen alsdann unmittelbar nach Erscheinen der eigenen Basisdaten gezielt die Werbung



Foto: wsf - stock.adobe.com

Guter Arzt oder schlechter Arzt? Laien können nach wie vor auf Ärztbewertungsportalen zunächst unbehelligt und anonym ihr Urteil über einen Arztbesuch fällen.



Foto: goodluz – stock.adobe.com

Bei der Suche nach dem passenden Arzt können entsprechende Portale laut Rechtsprechung dazu beitragen, dem Patienten die aus seiner Sicht hierfür erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.

der im räumlichen Umfeld konkurrierenden Ärzte gleicher Fachrichtung – jedoch mit besserer Bewertung – präsentiert wird. Damit verschafft der Portalbetreiber solchen Ärzten, die ein Premiumpaket kostenpflichtig abonniert haben, einen unmittelbaren Wettbewerbsvorteil.

Kein grundsätzlicher Anspruch auf vollständige Löschung

Ob der betroffene Arzt einen Anspruch auf Löschung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten hat, hängt im Wesentlichen davon ab, ob sein Interesse am Schutz seiner Daten die widerstreitenden Interessen von Portalbetreibern und Nutzern überwiegt. Die „richtige“ Bewertung ärztlicher Leistungen ist seit Jahren ein Dauerbrenner in der Ärzteschaft. Während man früher unter dieser Formulierung ausschließlich die angemessene Bewertung in der Gebührenordnung verstanden hat, ist im allgemeinen Sprachgebrauch eine semantische Verschiebung des Wortsinns zu verzeichnen. Die Aufnahme eines Arztes in ein solches Bewertungsportal berührt in erster Linie sein Recht auf informationelle Selbstbestimmung, das die Befugnis des Einzelnen umfasst, grundsätzlich selbst darüber zu bestimmen, ob, wann und innerhalb welcher Grenzen seine persönlichen Daten in die Öffentlichkeit gebracht werden.

Betroffen ist der Arzt darüber hinaus in seinem Recht auf freie Berufsausübung. Das Grundrecht schützt dabei zwar nicht vor der Verbreitung zutreffender und sachlich gehaltener Informationen am Markt, die für das wettbewerbliche Verhalten der Marktteilnehmer von Bedeutung sein können, selbst wenn sich die Inhalte auf einzelne Wett-

bewerbspositionen nachteilig auswirken. Die Aufnahme in das Bewertungsportal geht aber regelmäßig darüber hinaus. Sie zwingt den aufgenommenen Arzt dazu, sich in dem vom Portalbetreiber vorgegebenen Rahmen einer breiten Öffentlichkeit präsentieren zu lassen sowie sich – unter Einbeziehung von Bewertungen medizinisch unkundiger Laien – einem Vergleich mit anderen im Portal aufgeführten Ärzten zu stellen. Dies kann erhebliche Auswirkungen auf seine beruflichen Chancen und seine wirtschaftliche Existenz haben.

Zugunsten des Portalbetreibers ist sein Recht auf Kommunikationsfreiheit – beziehungsweise der Kommunikationsprozess als solcher – in die Abwägung einzustellen. Durch eine Pflicht zur Löschung von Einträgen in seinem Bewertungsportal wurde der Portalbetreiber in der Ausübung seines Gewerbes beschränkt und damit im Schutzbereich der – auch ihm als juristischer Person des Privatrechts zustehenden – Berufsausübungsfreiheit betroffen.

Im Rahmen der Interessenabwägung gelangte der Bundesgerichtshof (BGH) zu der Überzeugung, dass die Interessen des Portalbetreibers und der Nutzer am Betrieb des Portals und der damit verbundenen Datenspeicherung die Interessen des Arztes, seine Daten nicht zu speichern, überwiegen (BGH, Urteil vom 23. September 2014, Az.: VI ZR 358/13). Zwar sei der Arzt durch seine Aufnahme in das Bewertungsportal nicht nur unerheblich belastet. Entscheidend sei aber, dass die Bewertungen die berufliche Tätigkeit des Klägers betreffen, also einen Bereich, in dem sich die persönliche Entfaltung von vornherein im Kontakt mit der Umwelt vollzieht. Im Bereich dieser sogenannten



Foto: Catalin Pop – stock.adobe.com

Wehrt sich ein Arzt gegen eine Patientenbewertung, ist regelmäßig eine Ermittlung und Bewertung des gesamten Sachverhalts durch den Portalbetreiber erforderlich.

Sozialsphäre muss sich der Einzelne – anders als bei Daten, die etwa die Intim- oder Geheimsphäre betreffen – wegen der Wirkungen, die seine Tätigkeit hier für andere hat, von vornherein auf die Beobachtung seines Verhaltens durch eine breitere Öffentlichkeit und auf Kritik an seinen Leistungen einstellen. Dies gilt insbesondere auch bei freiberuflich tätigen Ärzten, die ihre Leistungen in Konkurrenz zu anderen Ärzten anbieten. Äußerungen im Rahmen der sogenannten Sozialsphäre dürfen nur im Falle schwerwiegender Auswirkungen auf das Persönlichkeitsrecht mit negativen Sanktionen verknüpft werden, dies etwa dann, wenn eine Stigmatisierung, soziale Ausgrenzung oder Prangerwirkung zu befürchten sind.

Zugunsten des Portalbetreibers und dessen Recht auf Kommunikationsfreiheit spricht ferner, dass die Öffentlichkeit ein ganz erhebliches Interesse an Informationen über ärztliche Dienstleistungen hat. Personen, die ärztliche Leistungen in Anspruch nehmen wollen, können den Arzt grundsätzlich frei wählen. Das Portal kann – so das Gericht – dazu beitragen, dem Patienten die aus seiner Sicht hierfür erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Dass es unter Umständen auch andere Informationsquellen gibt, ändere ebenso wenig daran wie der Umstand, dass die in das Bewertungsportal eingestellten Bewertungen typischerweise nicht von Fachleuten herrühren und subjektiv geprägt sind. Auch wenn wertende Aussagen zur medizinischen Qualität einer Behandlung fachlichen Maßstäben (die der Laie nicht kennt) häufig nicht entsprechen und im Einzelfall etwa von einem – vom behandel-

den Arzt nicht zu vertretenden – Ausbleiben des (von ihm auch nicht geschuldeten) Heilungserfolgs geprägt sind, kann das Angebot des Portalbetreibers nach Auffassung der Richter aber trotzdem eine sinnvolle Ergänzung der bisherigen Informationsquellen sein. Die subjektive Einschätzung, die in den Bewertungen zum Ausdruck kommt, kann anderen Personen Hilfestellung bei der Entscheidung geben, welcher Arzt – insbesondere bezüglich der äußeren Umstände der Behandlung wie etwa der Praxisorganisation – den Anforderungen für die gewünschte Behandlung und auch den persönlichen Präferenzen am besten entspricht.

Überprüfung und Korrektur von veröffentlichten Bewertungen

Wie verhält es sich, wenn ein anonymer Nutzer eine Bewertung in das Portal eingestellt hat? In diesen Fällen ist es dem Arzt bereits aus tatsächlichen Gründen nicht möglich, unmittelbar selbst gegen den anonymen Portalnutzer vorzugehen. Da die Ärztebewertungsportale eine von der Rechtsordnung gebilligte und gesellschaftlich erwünschte Funktion erfüllen, darf der von dem Portalbetreiber als Provider zu erbringende Prüfungsaufwand den Betrieb eines Ärztebewertungsportals nach der Auffassung der Rechtsprechung weder wirtschaftlich gefährden noch unverhältnismäßig erschweren.

Sofern es sich weder um eigene, vom Portalbetreiber erstellte Inhalte handelt, noch um Inhalte, die von einem Dritten eingestellt wurden, die sich der Portalbetreiber aber (nach außen erkennbar) zu eigen gemacht hat, ist ein Hostprovider grundsätzlich nicht verpflichtet, die von den Nutzern ins Netz gestellten Beiträge vor der Veröffentlichung auf eventuelle Rechtsverletzungen zu überprüfen. Er ist aber verantwortlich, sobald er Kenntnis von der Rechtsverletzung erlangt. Dies kann beispielsweise dadurch erfolgen, dass ein betroffener Arzt den Hostprovider auf eine (vermeintliche) Verletzung seines Persönlichkeitsrechts durch den Nutzer seines Angebots hinweist. In diesen Fällen kann der Hostprovider verpflichtet sein, künftig derartige Störungen zu verhindern (so BGH, Urteil vom 1. März 2016, Az.: VI ZR 34/15).

Wird aufseiten des Arztes eine Verletzung von Persönlichkeitsrechten durch die Bewertung eines anonymen Nutzers im Portal behauptet, wird sich eine Rechtsverletzung allerdings nicht stets ohne Weiteres feststellen lassen. Die Überprüfung und Validierung einer Bewertung wird regelmäßig da-

durch erschwert, dass Bewertungen anonym abgegeben werden können, was dem betroffenen Arzt regelmäßig die Möglichkeit erheblich erschwert, unmittelbar gegen den betreffenden Portalnutzer vorzugehen. Denn er kennt ihn nicht und kann sich die für seine Identifizierung erforderlichen Informationen selbst dann, wenn sie dem Portalbetreiber vorliegen sollten, mangels Auskunftsanspruchs gegen den Portalbetreiber jedenfalls nicht auf diesem Weg beschaffen (BGH, a.a.O.).

Ist der Provider mit der Beanstandung eines betroffenen Arztes konfrontiert, ist regelmäßig eine Ermittlung und Bewertung des gesamten Sachverhalts unter Berücksichtigung einer etwaigen Stellungnahme des für den beanstandeten Beitrag Verantwortlichen durch den Portalbetreiber erforderlich. Anders ist es zu beurteilen, wenn sich der Portalbetreiber die von Dritten in das Portal eingestellten Äußerungen zu eigen gemacht hat. Von einem Zu-Eigen-Machen ist dann auszugehen, wenn der Portalbetreiber (nach außen erkennbar) die inhaltliche Verantwortung für die auf seiner Internetseite veröffentlichten Inhalte übernommen hat. Dies ist aus objektiver Sicht auf der Grundlage einer Gesamtbetrachtung aller relevanten Umstände zu beurteilen.

Für ein Zu-Eigen-Machen spricht es beispielsweise, wenn der Portalbetreiber eine inhaltlich-redaktionelle Überprüfung der auf seinem Portal eingestellten Nutzerbewertungen auf Vollständigkeit und Richtigkeit vornimmt oder aber die in das Portal eingestellten Äußerungen eines Dritten auf die Rüge des von der Kritik Betroffenen inhaltlich überprüft und auf sie Einfluss nimmt, indem er selbstständig – insbesondere ohne Rücksprache mit dem Dritten – entscheidet, welche Äußerungen er abändert oder entfernt und welche er beibehält (so beispielsweise in BGH, Urteil vom 4. April 2017, Az.: VI ZR 123/16 – betreffend die Bewertung einer Klinik). In diesen Fällen ist der Portalbetreiber verpflichtet, die Störung unmittelbar und ohne weitere Rücksprache mit dem Dritten zu beseitigen.

Fazit

Es gibt eine Vielzahl von Online-Bewertungsportalen, bei denen die Bewertung meist anonym erfolgt. Sofern nicht Gebrauchsgüter, sondern natürliche Personen „Gegenstand“ einer solchen Bewertung werden, ist der Interessenwiderstreit (Informationsinteresse der Verbraucher versus Persönlichkeitsrecht des Betroffenen) sehr schwer aufzulösen. Trotz einiger zwischenzeitlich ergangener höchstrichter-

licher Entscheidungen ist der Status quo für die betroffenen Ärzte unbefriedigend. Nach wie vor kann ein medizinischer Laie zunächst unbehelligt und anonym einen Arztbesuch bewerten.

Bereits im Mai letzten Jahres hat der Deutsche Ärztetag die Entschließung gefasst, eine rechtliche Neubewertung der aktuellen Gesetzeslage hinsichtlich ärztlicher Bewertungsportale im Internet vorzunehmen, um vor allem das sensible Arzt-Patienten-Verhältnis zu schützen, ohne dass sich die Politik zwischenzeitlich dieses Themas angenommen hätte. Es bleibt abzuwarten, welche weiteren „Pflöcke“ der Bundesgerichtshof in den zu dieser Thematik bereits anhängigen, weiteren Verfahren einschlägt. Vielleicht würde eine Entscheidung zu Zulässigkeit und Grenzen einer Richterbewertung im Internet die Position all jener natürlichen Personen, die – bislang anonym – bewertet werden können, nachhaltig stärken.

Jörg Himbert (Kassenärztliche Vereinigung Bayerns)

Nachdruck aus: KVB FORUM 1-2/2018, S. 34 – 36

Anzeige

DZR Blaue Ecke

Zahlen / Daten / Fakten

Die chirurgische Wundrevision (z. B. Glätten des Knochens, Auskratzen, Naht) (GOZ **3310**) wird im bayerischen Durchschnitt mit dem **2,5**-fachen Steigerungsfaktor berechnet. Um das GKV-Niveau zu erreichen müsste jedoch mit dem **3,9**-fachen Faktor abgerechnet werden.

Der Verschluss einer Perforation bei weit offenem Apex oder bei via falsa ist weder in der GOZ noch in der GOÄ enthalten und muss daher als Analogleistung im Sinne des § 6, Abs. 1 GOZ berechnet werden. Die Leistung wird im bayerischen Durchschnitt mit einem Betrag in Höhe von **93,50** Euro honoriert.

Quelle: BenchmarkPro Professional, 2017

Haben wir Ihr Interesse geweckt, wie Sie durch die Abrechnung mit der ABZ-ZR Ihre Abrechnung analysieren und so Ihren Praxiserfolg steigern können?



Weitere Informationen erhalten Sie unter
www.abz-zr.de oder Telefon 08142 6520-888