

Kurzfassung

Umgang mit Onlinebewertungen – eine Empfehlung der FMH für Ärztinnen und Ärzte

Stand: 10.10.2019

Empfehlungen

Trotz noch relativ geringer Nutzung seitens der Patientinnen und Patienten, gewinnen Onlinebewertungen für Ärztinnen und Ärzte infolge dem verstärkten Wunsch nach grösstmöglicher Transparenz an Bedeutung. Während sich aus berechtigten Beschwerden Verbesserungspotentiale ergeben, können nicht berechnete negative Onlinebewertungen emotionale bis hin zu existenzbedrohenden Auswirkungen für die betroffene Ärzteschaft haben.

Die Empfehlungen der FMH für den Umgang mit Onlinebewertungen sollen daher Ärztinnen und Ärzte über die rechtlichen Möglichkeiten aufklären und ihnen konkrete zusätzliche Hilfestellungen bieten.

Beschwerden aufnehmen und als Chance nutzen	Beschwerden können als Chance für Verbesserungen von Prozessen und Patientenbindungen verstanden werden. Die FMH empfiehlt, Möglichkeiten zu schaffen, um Beschwerden direkt vor Ort in der Gesundheitseinrichtung abgeben zu können. Dies kann beispielsweise in Form einer «Feedback-Box» geschehen.
Rechtliche Möglichkeiten kennen	Bei Einträgen, welche persönlichkeitsverletzend sind, hat die Ärztin oder der Arzt Anspruch auf Vernichtung oder Berichtigung der Daten. Ob ein Eintrag persönlichkeitsverletzend ist, hängt davon ab, ob der Eintrag eine falsche Tatsachenbehauptung oder ein Werturteil mit herabsetzendem oder beleidigendem Inhalt ist. Bei der Antwort auf Kommentare ist darauf zu achten, dass die Reaktion selbst nicht ehrverletzend ist und zudem das Arztgeheimnis bewahrt wird.
Definieren, auf welche Onlinebewertungen reagiert wird	Die FMH empfiehlt Ärztinnen und Ärzte, sich mit ihren Mitarbeitenden über Erfahrungen im Umgang mit (Online-) Beschwerden regelmässig auszutauschen. Gemeinsam soll festgelegt werden, welche Art von Onlinebewertungen auf keinen Fall akzeptiert werden und auf welche Bewertungen im Normalfall reagiert werden sollte.
Leitfaden zur schriftlichen Beantwortung von Onlinebewertungen erstellen	Die FMH empfiehlt die Definition eines Standardprozesses zur Beantwortung von Onlinebewertungen in Form eines Leitfadens für die Mitarbeitenden der jeweiligen Gesundheitseinrichtung. Dabei sollte festgelegt werden, wie sich die Mitarbeitenden grundsätzlich bei der Reaktion auf Onlinebewertungen verhalten. Zudem kann geregelt werden, von wem, wie schnell und über welches Medium eine Reaktion erfolgt. Eine Definition von auswählbaren Textbausteinen ist hilfreich, um eine effiziente und sachliche Bearbeitung der Onlinebewertungen sicherzustellen.
Google-spezifische Möglichkeiten kennen	Die FMH empfiehlt, «Alerts» einzurichten, die über das Vorkommen eines bestimmten Suchbegriffs im Internet informieren. Dies kann der Name der Arztpraxis oder der eigene Name sein. Weiter muss man sich den Auswirkungen eines «Google My Business» Eintrages bewusst sein und wissen, dass sich solche Einträge manuell und automatisch erstellen lassen. Sobald ein Google My Business Eintrag besteht, kann die jeweilige Arztpraxis bzw. die jeweilige Ärztin oder der Arzt über Google online bewertet werden. Google My Business Einträge können nicht gelöscht, jedoch vom jeweiligen Geschäft bearbeitet werden (z. B. Anpassung der Öffnungszeiten). Unangebrachte Inhalte oder rechtswidrige Onlinebewertungen können Google über die jeweiligen Formulare gemeldet werden.

Rechtliche Aspekte

Den betroffenen Rechten der Ärztin oder des Arztes – in erster Linie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung – stehen somit die wirtschaftlichen Interessen am Betrieb der Bewertungsplattform, das Interesse an einem freien Datenverkehr sowie die Meinungsfreiheit der Nutzer, die die Bewertungen abgeben, gegenüber. Es gibt in der Schweiz noch keine höchstrichterliche Rechtsprechung, die eine Orientierungshilfe für diese Interessenabwägung geben könnte. Die standesrechtlichen Bestimmungen der FMH müssen ebenfalls beachtet werden. Wenn Sie den Eindruck haben, dass ein Verstoß gegen die genannten gesetzlichen Bestimmungen vorliegt, haben Sie die Möglichkeit als Mitglied der FMH sich an den Rechtsdienst der FMH zu wenden.

Anwendbarkeit des Datenschutzgesetzes (DSG)

Für die Bewertung von Ärztinnen und Ärzten müssen die allgemeinen Grundsätze für die Bearbeitung von Personendaten gemäss Art. 4 DSG und die Art. 12 ff. DSG beachtet werden.

Verletzung der Persönlichkeitsrechte

Die Bewertung darf nicht entgegen Treu und Glauben erfolgen, unverhältnismässig sein, und es dürfen keine Daten gegen den ausdrücklichen Willen der betroffenen Person bearbeitet werden (Art. 12 Abs. 1 und Abs. 2 lit. a und b DSG i.V.m. Art. 4 DSG).

Eine Persönlichkeitsverletzung kann darin bestehen, dass das Recht über die eigenen Personendaten selbst zu bestimmen oder andere Persönlichkeitsgüter ernsthaft bedroht werden.¹ Dies ist z.B. der Fall, wenn die Bewertung gegen den ausdrücklichen Willen des betroffenen Arztes erfolgt, nachweislich falsche Tatsachenbehauptungen enthält oder einen ehrverletzenden bzw. herabwürdigenden Inhalt hat.²

In bestimmten Fällen kann eine persönlichkeitsverletzende Datenbearbeitung aber ausnahmsweise gerechtfertigt sein. Eine Rechtfertigung kann durch Einwilligung des Verletzten, durch ein überwiegendes privates oder öffentliches Interesse oder durch ein Gesetz gegeben sein (Art. 13 Abs. 1 DSG).³

Rechtliches Vorgehen

Wenn eine rechtswidrige Persönlichkeitsverletzung gegeben ist, können die betroffenen Ärztinnen und Ärzte vom Portalbetreiber die Unterlassung der Datenbearbeitung und die Vernichtung oder Berichtigung der Daten verlangen (Art. 15 Abs. 1 DSG i.V.m. Art. 28, 28a und 28l ZGB). Diese Ansprüche richten sich gegen sämtliche Personen, die an der widerrechtlichen Persönlichkeitsverletzung mitgewirkt haben.⁴

Das DSG enthält einen allgemeinen und umfassenden Anspruch auf Auskunft gegenüber Inhabern von Datensammlungen⁵ (Art. 8 Abs. 1 DSG). Der Begriff des «Inhabers» ist sehr weit gefasst: Darunter fällt jeder, der den Zweck der Sammlung festlegt und die Bearbeitungsmittel und -methoden bestimmt, sowie über deren Inhalt, also über die Existenz und die wesentliche Ausgestaltung entscheidet (Art. 3 Bst. i DSG). Es ist davon auszugehen, dass die Betreiber der Bewertungsplattformen als Inhaber von Datensammlungen anzusehen sind⁶ und die betroffenen Ärztinnen und Ärzte daher einen Auskunftsanspruch gegen den Portalbetreiber haben.

¹ David Rosenthal / Yvonne Jöhri, Handkommentar zum Datenschutzgesetz sowie weiteren, ausgewählten Bestimmungen, Art. 12 Rz. 3.

² Siehe BGE 138 III 641 E. 4.1.1 ff; Erläuterungen des EDÖB zu Bewertungsplattformen im Internet, www.edoeb.admin.ch -> Datenschutz -> Internet und Computer -> Onlinedienste -> Bewertungsplattformen.

³ Da kein gesetzlicher Rechtfertigungsgrund vorliegt, hat dies zur Folge, dass für die Veröffentlichungen auf Bewertungswebseiten grundsätzlich die Einwilligung der betroffenen Person erforderlich ist, sofern kein überwiegendes Interesse besteht, vgl. Erläuterungen des EDÖB zu Bewertungsplattformen im Internet, a.a.O.

⁴ Rosenthal/Jöhri, a.a.O., Art. 12 Rz. 10

⁵ Eine Datensammlung ist jeder Bestand von Personendaten, der so aufgebaut ist, dass die Daten nach betroffenen Personen erschliessbar sind (Art. 3 Bst. g DSG).

⁶ Ebenso: Erläuterungen des EDÖB zu Bewertungsplattformen im Internet, a.a.O.