

CED-Entschliessung

CED EntschlieÙung zur Online-Bewertung von Zahnärzten - Aktualisierung

I. Einleitung: Zahnheilkunde und Online-Bewertungen

Der Council of European Dentists (CED) vertritt als nicht gewinnorientierter Dachverband 33 nationale Zahnarztverbände und -kammern mit über 340.000 praktizierenden Zahnärztinnen und Zahnärzten in 31 europäischen Ländern. Er wurde 1961 gegründet, um die Europäische Kommission bei Angelegenheiten, die den zahnärztlichen Berufsstand betreffen, zu beraten und setzt sich für die Förderung eines hohen Niveaus der Zahn- und Mundgesundheit und eine effektive, auf die Patientensicherheit ausgerichtete berufliche Praxis in Europa ein.

Seit einigen Jahren erfreuen sich Online-Plattformen, die Patienten die Möglichkeit zur Online-Bewertung ihrer lokalen Zahnarztpraxis oder eines einzelnen Zahnarztes bieten, wachsender Beliebtheit. Andere Patienten nutzen solche Bewertungsportale gelegentlich als Hilfe bei der Entscheidung für oder gegen einen bestimmten Zahnarzt. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass der CED angesichts der Zunahme der sozialen Medien und der kontinuierlichen Entwicklung des digitalen Raums bei Bezugnahmen auf Online-Bewertungen jede Art von Online-Plattformen einschließt, darunter unter anderem Websites, Online-Communities, soziale Medien und Suchmaschinen.

II. Anliegen des CED

1. Feedback zu Praxisleistungen

Der CED befürwortet Patientenfeedback nachdrücklich, da es Zahnärzte dabei zu unterstützt, hohe Standards zu wahren und die Patientenerfahrung in ihren Praxen zu verbessern. Da Gesundheitsversorgung eine Leistung ist, die wesentlich auf Vertrauen beruht, können ungeprüften Informationen über eine Zahnarztpraxis schwerwiegende negative Auswirkungen auf die Bewertung der Arbeitsqualität des Zahnarztes haben. Darüber hinaus erhalten Gesundheitsdienstleister heutzutage häufig Feedback und Beurteilungen auf allgemein zugänglichen Online-Bewertungsplattformen, ähnlich wie andere Unternehmen. Im Unterschied zu anderen Unternehmen sind Gesundheitsdienstleister jedoch häufig aufgrund der ärztlichen Schweigepflicht nicht in der Lage, auf die Kommentare einzugehen, sie anzufechten oder klarzustellen. Solche Bewertungen können letztendlich zu Verlust des Vertrauens oder des öffentlichen Ansehens des Zahnarztes durch falsche Anschuldigungen und verletzende Sprache führen. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf Feedback zu subtileren Aspekten der individuellen Behandlung wie etwa dem Behandlungsplan, Behandlungsgebühren usw. oder auf unrichtige anonyme Behauptungen von Wettbewerbern.

2. Transparenz von Feedback

Während Feedback von Patienten die Möglichkeit bietet, Vertrauen aufzubauen und den Kontakt durch konstruktive Rückmeldungen zu stärken, werden anonyme Online-Bewertungen häufig unzureichend moderiert. Tatsächlich sind die meisten dieser Plattformen weder zertifiziert noch verfügen sie über einen Verhaltenskodex und machen Zahnärzte zu einem besonders attraktiven Ziel für anonyme Bewertungen, wobei die Betroffenen möglicherweise nicht einmal Kenntnis von der Website oder der Bewertung haben. Es wird nicht kontrolliert, ob es sich bei dem Verfasser einer Bewertung tatsächlich um einen Patienten

der Praxis handelt, der seine Erfahrung mitteilt, oder beispielsweise um einen Teilhaber der Praxis oder einen Wettbewerber. Die Bewertungen können übertrieben positiv oder negativ, falsch oder beleidigend sein. Es ist wichtig, dass die Information nicht gegen die Rechte des einzelnen Zahnarztes verstößt oder verletzend ist. Daher vertritt der CED die Auffassung, dass solche Websites moderiert werden müssen um sicherzustellen, dass sie ein wahrheitsgetreues Bild der erbrachten Leistungen vermitteln, und dass Patienten ausschließlich Behandlungen und Leistungen kommentieren sollten, die sie persönlich von dem Leistungserbringer erhalten haben.

3. Haftung für die Inhalte von Online-Plattformen

Um das Vertrauen der Patienten in solche Online-Plattformen zu stärken und bewährte Praktiken zu fördern, liegt es im Interesse der Eigentümer oder Betreiber dieser Plattformen, qualitativ hochwertige und zuverlässige Informationen für ihre Nutzer bereitzustellen. Der CED empfiehlt die Entwicklung von Qualitätskriterien für Zahnarztbewertungsportale, um sicherzustellen, dass Patienten angemessene und sachgemäße Informationen bereitgestellt werden.

Ein erster Versuch zur Festlegung von Qualitätskriterien auf EU-Ebene wurde 2002 unternommen, als der Europäische Rat eine Initiative im Rahmen von eEurope2002 zur Entwicklung grundlegender *Qualitätskriterien für Websites zum Gesundheitswesen* unterstützt hat. Im Zuge dieser Arbeit hat die Europäische Kommission eine Mitteilung veröffentlicht,¹ in der sie ihre Qualitätskriterien für Websites darlegt, die Informationen zu Gesundheitsthemen für Patienten anbieten.

Inzwischen sind in einigen Mitgliedstaaten spezifische Qualitätskriterien für Zahnarztbewertungsportale entwickelt und verabschiedet worden².

III. Empfehlungen für Online-Feedback

In vielen Ländern gibt es Online-Bewertungen für medizinische Fachkräfte, die es Nutzern gestatten, beleidigende Kommentare hochzuladen und die Möglichkeit zur Online-Belästigung der betroffenen medizinischen Fachkraft eröffnen.

Aus den dargelegten Gründen empfiehlt der CED die folgenden Qualitätskriterien für Zahnarztbewertungsportale:

- Internetbasierte Inhalte sollten die einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften und die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) einhalten,³ die bestimmt, dass personenbezogenen Daten nach Treu und Glauben und auf rechtmäßige Weise verarbeitet werden.

1 Mitteilung zu eEurope 2002: Qualitätskriterien für Websites zum Gesundheitswesen:

http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&numdoc=52002DC0667&lg=en

2 So haben beispielsweise in Deutschland die KZBV und die BZÄK den Anforderungskatalog *Gute Praxis - Bewertungsportale* erarbeitet.

3 Die EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ersetzt die Datenschutzrichtlinie 95/46/EG

- Bewertungen von Dienstleistern sollten nur durch Patienten erfolgen, um falsche, unausgewogene und subjektive Kommentare zu verhindern, die verletzend und irreführend sein können;
- Die Identität des Betreibers der Online-Plattform ist eindeutig dargelegt;
- Die Kontaktdaten des Plattformbetreibers werden angegeben;
- Finanzielle Unterstützer der Website werden angegeben;
- Angaben, wann eine Seite zuletzt aktualisiert wurde, werden auf der gesamten Website bereitgestellt;
- Die Website beinhaltet eine Datenschutzerklärung sowie Richtlinien zur Verarbeitung, Löschung und Weitergabe von personenbezogenen Daten;
- Werbung und Inhalt werden klar getrennt;
- Die Plattform beinhaltet eine Erklärung, dass alle Beiträge die persönliche Meinung von Patienten wiedergeben,
- Es wird eine personenbezogene Zahnarztsuche angeboten;
- Das Bewertungssystem ist leicht verständlich;
- Verfasser von Beiträgen sollten vom Betreiber der Online-Plattform durch ein geeignetes Registrierungsverfahren oder ein anderes elektronisches Identifizierungsverfahren identifiziert werden können. Die Online-Bewertungen können anonym bleiben;
- Feedback sollte strukturiert sein und mindestens die folgenden Kriterien berücksichtigen: Gesamteindruck, Professionalität, Einrichtungen und Kommunikation.
- Patienten müssen bestätigen, dass sie die von ihnen bewertete Behandlung oder Leistungen persönlich erhalten haben und das Datum angeben, an dem sie die Behandlung oder Leistungen erhalten haben;
- Alle Beiträge werden überprüft und gegebenenfalls editiert oder gelöscht;
- Im Fall von nachweislich belästigenden, schikanösen und/oder böswilligen Online-Bewertungen muss der Betreiber der Online-Plattform die Verantwortung für die Löschung solcher Inhalte tragen;
- Es wird Schutz gegen irreführende Aussagen und beleidigende Kommentare geboten;
- Der Zahnarzt wird über die Zwecke der Verarbeitung, die Kategorien der betroffenen Daten, die Empfänger oder Empfängerkategorien, das Bestehen eines Rechts auf Auskunft über die ihn betreffenden Daten und auf Berichtigung dieser Daten informiert;

- Der Zahnarzt hat das Recht, die Löschung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn die Gesamtstrategie des Betreibers der Website die Grundrechte und Grundfreiheiten des Zahnarztes gemäß Artikel 6.1 (f) und Erwägungsgrund 47 der DSGVO nicht gewährleistet.
- Betroffene Zahnärzte haben die Möglichkeit zu Gegendarstellung und/oder Widerspruch; Die Kommentierung von Bewertungen sollte immer möglich und nicht nur für das Subskriptionsmodell offen sein.
- Im Fall von böartigen Informationen/Inhalten muss der Zahnarzt zeitnah alle weitere Informationen erhalten, die es ihm gestatten, sein berufliches Ansehen und seinen Ruf zu verteidigen

Der CED ermutigt die nationalen Zahnarztverbände, Tools zu entwickeln, die die Einhaltung der oben genannten Kriterien durch Bewertungsplattformen bestätigen.

Einstimmig verabschiedet auf der CED-Vollversammlung am 24. - 25. Mai 2019

Anhang: Rechtsfälle von verschiedenen nationalen Mitgliedsverbänden

Norwegen

Das Verfahren wurde auf Antrag einer Zahnärztin eingeleitet, die eine Beschwerde über das Online-Bewertungsportal www.legelisten.no die norwegische Datenschutzbehörde (DPA) richtete.

Die Zahnärztin war auf der Website von einem Patienten bewertet worden und stellte fest, dass sie keine Möglichkeit hatte, unwahre Beschreibungen Ihrer Praxis zu unterbinden. Daher verlangte sie die Löschung aus dem Verzeichnis (in das aufgenommen zu werden sie nie beantragt hatte), was Legelisten.no jedoch ablehnte.

Die Datenschutzbehörde war in ihrer Entscheidung (8. Nov. 2017) zu der Schlussfolgerung gelangt, dass Angehörige der Berufsgruppen, die auf Legelisten.no bewertet werden können, das Recht haben, sich gegen Bewertungen auf der Website zu verwehren. Ferner führte die DPA in ihrer Entscheidung aus, dass Informationen auf der Website über den Verlust/die Einschränkung der Zulassung oder andere Sanktionen oder Verwarnungen der Gesundheitsbehörden gegen einen Angehörigen der Gesundheitsberufe innerhalb von zwei Jahren, nachdem die Sanktion usw. nicht mehr gültig/relevant ist, von der Website gelöscht werden müssen. Die norwegische Datenschutzbehörde kritisierte zudem die Speicherung der E-Mail-Adressen von Patienten durch Legelisten.no.

Diese Entscheidung wurde am 15. Januar 2018 angefochten:

- Die Berufungsinstanz hat entschieden, dass das Online-Bewertungsportal das Recht hat, subjektive Bewertungen von Patienten zu sammeln und zu veröffentlichen, und dass Angehörige der Gesundheitsberufe kein allgemeines Recht haben, sich dagegen zu verwehren, in ein solches Bewertungssystem aufgenommen zu werden.
- Die Berufungsinstanz nahm eine Abwägung zwischen den Datenschutzrechten von Angehörigen der Gesundheitsberufe mit dem Interesse der Website vor, subjektive Bewertungen von Angehörigen der Gesundheitsberufe durch Patienten zu übermitteln und entschied zugunsten der Website.

- Die Berufungsinstanz stellte zudem fest, dass die Patienten mit der Übermittlung einer Bewertung an die Website in die Speicherung ihrer E-Mail-Adressen durch die Website einwilligen.

Eine Zusammenfassung der Entscheidung der Datenschutzbehörde ist über den folgenden Link abrufbar:

<https://www.datatilsynet.no/aktuelt/aktuelle-nyheter-20192/personvernemnda-med-vedtak-i-legelisten-saken/> (in norwegischer Sprache).

<https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-verktoy/lover-og-regler/avgjorelser-fra-datatilsynet/2017/vedtak-om-reservasjonsrett-pa-legelisten.no/>
(in norwegischer Sprache).

Estland

Es gab einen Fall, in dem sehr beleidigende Kommentare über einen Schauspieler in einem anonymen Blog gepostet wurden. Der Schauspieler bemühte sich um die Löschung des Beitrags. Als dies jedoch nicht geschah, ging die Sache vor Gericht. Infolgedessen wurde die IP-Adresse offengelegt und der Blog-Betreiber und Personen, die Kommentare auf dieser Plattform veröffentlichten, mussten die rechtlichen Konsequenzen ihres Handelns tragen. Dieser Fall betraf nicht Angehörige der Gesundheitsberufe, ist aber dennoch ein interessantes Beispiel für Klagen gegen Online-Postings.

Eine Zusammenfassung der Entscheidung des Gerichts finden Sie [hier](#) und [hier](#) (in estnischer Sprache).