

Persönliche PDF-Datei für Ralph Steinbrück

Mit den besten Grüßen vom Georg Thieme Verlag

www.thieme.de

Compliance in der Arztpraxis – Fallstricke und Vermeidungs- strategien (Teil 11)

DOI 10.1055/a-0819-7866

Klin Monatsbl Augenheilkd 2019; 236: 13–14

Dieser elektronische Sonderdruck ist nur für die Nutzung zu nicht-kommerziellen, persönlichen Zwecken bestimmt (z. B. im Rahmen des fachlichen Austauschs mit einzelnen Kollegen und zur Verwendung auf der privaten Homepage des Autors). Diese PDF-Datei ist nicht für die Einstellung in Repositorien vorgesehen, dies gilt auch für soziale und wissenschaftliche Netzwerke und Plattformen.

Verlag und Copyright:

© 2019 by
Georg Thieme Verlag KG
Rüdigerstraße 14
70469 Stuttgart
ISSN 0023-2165

Nachdruck nur
mit Genehmigung
des Verlags

 **Thieme**

Compliance in der Arztpraxis – Fallstricke und Vermeidungsstrategien (Teil 11)



In der Medizin bedeutet der Begriff der Compliance bekanntlich das konsequente Befolgen der ärztlichen Ratschläge durch den Patienten. Eine gute Compliance des Patienten ist ein wichtiger Beitrag für den Heilerfolg – das weiß jeder Arzt. Juristisch beschreibt der Begriff der Compliance die Einhaltung von Regeln, Richtlinien und Gesetzen. In der heutigen Zeit hat sich der niedergelassene Arzt mit einem stetig zunehmenden „Dschungel“ von rechtlichen Rahmenbedingungen auseinanderzusetzen, die für ihn als Nichtjuristen oftmals nur schwer zu durchschauen sind. Der folgende Beitrag bildet einen Teil einer aus mehreren Beiträgen in den vergangenen und in den kommenden Ausgaben bestehenden Serie zum aktuellen Thema Compliance in der Arztpraxis, dargestellt anhand von diversen Beispielfällen.

Fall 11: „Dieser Arzt ist ein Quacksalber“ – Beseitigung negativer Bewertungen im Internet!

Sachverhalt

Drei Partner einer Gemeinschaftspraxis berichten ihrem Rechtsanwalt, sie seien auf einschlägigen Bewertungsportalen im Internet mehrfach schlecht beurteilt worden. Zwar würden die überwiegend positiven Einträge überwiegen. In einigen Fällen sei jedoch wahrheitswidrig von Patienten behauptet worden, die Praxis würde überhöhte Rechnungen unter Verstoß gegen die Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) verschicken. In einem anderen Eintrag habe ein Patient vor einer Operation in der Praxis gewarnt, weil eine verunstaltende, ca. 10 cm lange Narbe am Knie zurückgeblieben sei. Auch dies treffe jedoch nicht zu. Ein weiterer Patient bezeichnete einen der Partner der Gemeinschaftspraxis sogar als „Quacksalber“. Dies empfinden die Ärzte

als Unverschämtheit und möchten dagegen vorgehen.

Beurteilung

Das Erscheinungsbild eines Arztes bzw. einer Praxis in der Öffentlichkeit spielt heute für die Außenwirkung der Praxis eine erhebliche Rolle. Dabei wird die Patientenwahrnehmung zunehmend nicht nur von den Fakten vor Ort, sondern auch vom Internet beeinflusst. Je mehr Anonymität bei den betreffenden Äußerungen möglich ist, desto vermessener ist nicht selten die Kritik, was auch vor den betroffenen Ärzten und Praxen nicht Halt macht. Dabei sind unter anderem auch Äußerungen anzutreffen, die einer rechtlichen Nachprüfung nicht standhalten.

Benachrichtigung des Portalbetreibers

Nur wenn der Portalbetreiber die Äußerung nach einer eigenen inhaltlichen Vorprüfung in das Internet einstellt, die Äußerung des Nutzers also sozusagen übernimmt, kann ein sofortiger Löschungsanspruch bestehen. In der Regel führen die Provider derartige Prüfungen jedoch gerade nicht durch. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH, Urteil vom 25.10.2011 – VI ZR 93/10) sind sie dazu auch nicht verpflichtet. Ein Provider, der lediglich die Möglichkeit zur Veröffentlichung von Beiträgen anbietet, kann also nicht ohne Weiteres zur Löschung unangenehmer Einträge verpflichtet werden.

Ein solcher Löschungsanspruch kann erst dann entstehen, wenn der Betreiber in Kenntnis zur Rechtsverletzung den Beitrag nicht entfernt. Dies bedeutet, dass der betroffene Arzt den Provider auf solche Einträge hinweisen muss. Hierzu kann er die einschlägigen Daten dem Impressum auf der Homepage entnehmen. Den Namen und die Anschrift des Patienten muss bzw. darf der Provider allerdings nicht herausgeben. An diese Daten kann der Arzt

nur gelangen, wenn er z. B. wegen Beleidigung Strafantrag stellt und dann im Rahmen eines staatsanwaltschaftlichen Ermittlungsverfahrens über seinen Rechtsanwalt Akteneinsicht erhält.

Löschungsanspruch bei Rechtsverletzung

Der Betreiber ist zu einer sofortigen Löschung des Eintrags nur verpflichtet, wenn der Rechtsverstoß offensichtlich ist, z. B. bei groben Beleidigungen. Fehlt es hieran, muss der Provider nach dem zitierten Urteil des BGH zunächst nur eine Stellungnahme des Patienten einholen. Bleibt eine solche Stellungnahme innerhalb einer bestimmten Frist aus, ist von der Berechtigung der Beanstandung auszugehen und der Eintrag zu löschen. Hält der Patient dagegen an seinem Eintrag fest, ist der Provider verpflichtet, dem betreffenden Arzt dies mitzuteilen und gegebenenfalls Nachweise zu verlangen, aus denen sich die behauptete Rechtsverletzung ergibt. Äußert sich der Arzt hierzu nicht, kann der Eintrag im Netz belassen werden. Anderenfalls ist dieser vom Betreiber zu löschen.

Ein Löschungsanspruch besteht vor allem dann, wenn durch den Eintrag die Persönlichkeitsrechte des Arztes verletzt werden. Dies ist dann der Fall, wenn die Äußerung das berufliche Ansehen und den Ruf des Arztes in der Öffentlichkeit negativ berührt. Ob die Verletzung des Persönlichkeitsrechts (Art. 2 Abs. 1 GG) zu einem Löschungsanspruch führt, kann jedoch nur unter Berücksichtigung und Abwägung des Rechts des Nutzers auf Meinungsfreiheit (Art. 5 Abs. 1 GG) entschieden werden.

Tatsachenbehauptung oder Meinung?

Nach der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts (BVerfG) sind bei dem konkreten Abwägungsvorgang verschiedene Grundsätze zu beachten (Beschluss vom 12.05.2009 – 1 BvR 2272/04). Da-

nach müssen nur unwahre Tatsachenbehauptungen gelöscht werden; wahre Tatsachenbehauptungen müssen in der Regel hingenommen werden. Allerdings kann auch eine wahre Darstellung das Persönlichkeitsrecht des Arztes verletzen, wenn sie einen Schaden anzurichten droht, der außer Verhältnis zu dem Interesse an der Verbreitung der Wahrheit steht. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn die Aussagen geeignet sind, eine erhebliche Breitenwirkung zu entfalten und eine besondere Beeinträchtigung des Betroffenen nach sich zu ziehen.

Liegt hingegen keine (wahre oder unwahre) Tatsachenbehauptung vor, sondern eine Meinungsäußerung, muss der Arzt diese regelmäßig hinnehmen. Wer sich im geschäftlichen Leben betätigt, muss es akzeptieren, dass seine Leistungen in einem unter Umständen erheblichen Umfang der Kritik ausgesetzt sind. Erst wenn die Meinungsäußerung als Schmähung, Beleidigung oder Formalbeleidigung (die Form der Behauptung oder der Verbreitung führt zu der Beleidigung) anzusehen ist oder in die Privat- oder gar Intimsphäre des Betroffenen eingreift oder seine Menschenwürde verletzt, besteht ein Lösungsanspruch. Dies ist jedenfalls dann der Fall, wenn die Kritik als vollkommen willkürlich erscheint.

Abgrenzung im Einzelfall schwierig

Der Arzt kann also unwahre Tatsachenbehauptungen ohne Weiteres löschen las-

sen, Meinungen und wahre Tatsachenbehauptungen muss er hingegen in der Regel dulden, auch wenn er sie für nachteilig hält. Für den Lösungsanspruch kommt es deshalb meistens darauf an, ob eine Tatsachenbehauptung oder eine Meinungsäußerung vorliegt, denn im letzten Fall besteht ein Lösungsanspruch nur ausnahmsweise.

Die Abgrenzung kann im Einzelfall sehr schwierig sein. Das BVerfG unterscheidet danach, ob die „subjektive Beziehung zwischen der Äußerung und der Wirklichkeit“ im Vordergrund steht – dann liegt eine Tatsachenbehauptung vor – oder in der Äußerung eine „objektive Beziehung des sich Äußernden zum Inhalt seiner Äußerung“ zum Ausdruck kommt – dann handelt es sich um eine Meinungsäußerung (BVerfG, Beschluss vom 16.03.1999 – 1 BvR 734/98).

Für die Einstufung als Tatsachenbehauptung kommt es wesentlich darauf an, ob die Aussage einer Überprüfung auf ihre Richtigkeit mit den Mitteln des Beweises zugänglich ist. Dies ist bei Meinungsäußerungen nicht möglich, weil sie durch das subjektive Element einer Wertung gekennzeichnet sind und sich deshalb nicht als wahr oder unwahr erweisen können. Sehr schwierig kann die Abgrenzung im Einzelfall werden, wenn Tatsachen und Meinungen vermischt geäußert werden und es dann auf den Schwerpunkt der Äußerung ankommt, der manchmal nicht klar bestimmbar ist.

Lösung

Wendet man die vorgenannten rechtlichen Maßstäbe auf den zugrunde liegenden Sachverhalt an, ergibt sich: Bei der Behauptung des Stellens von überhöhten Rechnungen handelte es sich um eine Tatsachenbehauptung, die nicht bewiesen werden konnte. Der betreffende Interneteintrag ist daher zu löschen. Auch die Behauptung einer angeblich 10 cm langen verunstaltenden OP-Narbe stellte sich als unrichtig heraus, sodass auch diese Behauptung zu löschen ist. Bei der Bezeichnung als „Quacksalber“ handelte es sich zwar um eine Meinungsäußerung. Der Text des Beitrags im Internet ist jedoch völlig unsachlich, sodass im vorliegenden Fall eine Schmähung vorliegt und damit auch dieser Beitrag von dem Arzt nicht geduldet, sondern von dem Betreiber entfernt werden muss. Den betreffenden Ärzten ist also von ihrem Rechtsanwalt zu einem entsprechenden Vorgehen in allen 3 Fällen zu raten.

Korrespondenzadresse

Dr. Ralph Steinbrück

Rechtsanwalt und Wirtschaftsmediator
 Fachanwalt für Medizinrecht
 Rechtsanwälte Ulsenheimer und Friederich,
 München
 Maximiliansplatz 12
 80333 München
 steinbrueck@uls-frie.de

Bibliografie

DOI <https://doi.org/10.1055/a-0819-7866>
 Klin Monatsbl Augenheilkd 2019; 236: 13–14
 © Georg Thieme Verlag KG Stuttgart · New York
 ISSN 0023-2165