Dos and Don‘ts bei unliebsamen Rezensionen

Wie verteidigt man sich richtig bei negativen Bewertungen im Internet? Ist jede Antwort aufgrund der freien Meinungsäußerung erlaubt? Und welche Vorschriften ergeben sich aus dem Datenschutz und der ärztlichen Verschwiegenheitspflicht?

DR. STEPHANIE PILZ

Nehmen wir den Fall einer echten Rezension: Eine Patientin hat sich (unter ihrem Klarnamen) öffentlich negativ über ihren behandelnden Arzt beschwert: „Als Arzt nicht zu empfehlen. Er hat sich mir gegenüber herablassend verhalten, keine Spur von Empathie und ist absolut nicht auf mich als Patientin eingegangenen, auch als ich verzweifelt war und zu weinen begonnen habe. Fragte mich nicht einmal nach dem Grund für den Arztbesuch, und ich wurde sofort an seine Assistentin verwiesen. Ich sehe den Zeitdruck bei der Zahl der Patientinnen, dennoch wäre ein gewisses Maß an Empathie und Verständnis wünschenswert. Dies würde auch keine Zeit in Anspruch nehmen.“

Unrichtige Reaktion des Arztes

Der Arzt reagierte daraufhin öffentlich auf diese Bewertung und legte die Diagnose – also Gesundheitsdaten – der Patientin offen: „Hallo Karina! Ich habe Ihre Scheideninfektion diagnostiziert und sofort fachgerecht behandelt. Sie konnten am selben Tag kommen und mussten nichts zahlen. Leider ist das nicht ausreichend für Sie und nun werfen Sie mir mangelnde Empathie vor … Ich erwarte meinerseits auch ein gewisses Maß an Kooperation und Aufmerksamkeit, damit ich das nötige Arztgespräch durchführen kann.“

Verfahren bei Datenschutzbehörde

Die Datenschutzbehörde sah darin einen Verstoß des Arztes, zumal die Verarbeitung von Gesundheitsdaten generell untersagt ist, sofern etwa keine berechtigten Interessen an der Datenverarbeitung bestehen (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO iVm zumindest einem Tatbestand in Art 9 Abs 2 DSGVO), und verhängte eine Geldstrafe von EUR 10.000 gegen den Arzt (DSB 29.07.2023, 2023-0.420.407).

Berechtigte Interessen des Arztes bei der Reaktion auf die Rezension durch Bekanntgabe der Diagnose konnte die Datenschutzbehörde nicht

„Machen Sie keine Diagnose in Kombination mit Personendaten öffentlich, dies ist ein Datenschutzverstoß bei besonders sensiblen Gesundheitsdaten, der mit hohen Geldstrafen sanktioniert wird.“

Stefan Kaltenbeck
Kammeramtsdirektor

Foto: Furgler, istock / sankalpmaya

„Es gilt also, möglichst wenig Daten der Patient:innen (Namen, Gesundheitsdaten etc.) öffentlich preiszugeben, wenn diese nicht unbedingt zur Verteidigung erforderlich sind, selbst wenn damit wahre Tatsachen behauptet werden."

Stefanie Pilz
Kanzlei Schoeller Pilz

erkennen, außerdem sei die Veröffentlichung überschießend und für die Zweckerreichung – nämlich die Verteidigung seines Standpunktes – unangemessen. Der Arzt hätte auch ohne die Erwähnung der konkreten Diagnose den Zweck seiner Erwiderung erreicht.

Strafrahmen bei der DSB

Der Strafrahmen für die Geldstrafe ist abhängig vom Grad des Verschuldens (Fahrlässigkeit oder Vorsatz), möglichen Erschwerungs- und Milderungsgründen und von den konkreten Einkommens- und Vermögensverhältnissen des/der Beschuldigten. Legt der/die Beschuldigte seine/ihre Einkommensverhältnisse nicht offen, werden diese – wie im konkreten Fall – von der Behörde geschätzt.

Richtige Reaktion

Wie verhalte ich mich als Arzt bzw. Ärztin also richtig, wenn ich mit einer negativen Bewertung konfrontiert bin? Das Beispiel zeigt, wie man es nicht machen sollte. Das Recht auf freie Meinungsäußerung zur Verteidigung des eigenen Standpunktes – auch wenn die vorgebrachten Tatsachen wahr sind – erfährt seine Grenzen dort, wo das Recht auf Datenschutz greift. Nur dann – und ausnahmsweise – wenn der Arzt bzw. die Ärztin ein berechtigtes Interesse daran hat, somit keine andere Möglichkeit zur Verteidigung besteht, als die Diagnose (also Gesundheitsdaten) des Patienten bzw. der Patientin offenzulegen, könnte ausnahmsweise die Interessenabwägung im Einzelfall zugunsten des Arztes bzw. der Ärztin ausgehen. Anders würde es sich wohl verhalten, wenn die Patientin im genannten Fall zuerst ihre Diagnose freiwillig offengelegt hätte und der Arzt in seiner Reaktion darauf eingegangen wäre.

Fazit

Es gilt also, möglichst wenig Daten der Patient:innen (Namen, Gesundheitsdaten etc.) öffentlich preiszugeben, wenn diese nicht unbedingt zur Verteidigung erforderlich sind, selbst wenn damit wahre Tatsachen behauptet werden. Zu beachten ist außerdem, dass von der ärztlichen Verschwiegenheitspflicht nur die Patientin bzw. der Patient selbst entbinden kann. Somit kann bei freiwilliger Offenlegung der Diagnose durch diese mit der (stillschweigend erteilten) Befreiung von der ärztlichen Verschwiegenheitspflicht argumentiert werden.

Dr. Stephanie Pilz
ist Rechtsanwältin in Graz in der Kanzlei Schoeller Pilz

Fotos: beigestellt