

Datenschutzrechtliche Leitlinien mit Mindestanforderungen für die Ausgestaltung und den Betrieb von Arztbewertungsportalen im Internet

Arbeitskreis Gesundheit und Soziales
der Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder

Version: 1.0
Stand: 14.03.2013

1. Vorwort

Die Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder halten die Errichtung und den Betrieb von Arztbewertungsportalen im Internet für zulässig, sofern die zugrunde liegenden datenschutzrechtlichen Vorgaben beachtet werden. Mangels bestehender bereichsspezifischer Regelungen zur Ausgestaltung und den Betrieb von Bewertungsportalen müssen die einzuhaltenden Anforderungen des Datenschutzes aus den allgemeinen Bestimmungen der §§ 27 ff. BDSG sowie der in diesem Zusammenhang ergangenen Rechtsprechung abgeleitet werden.

Mit der vorliegenden Handreichung werden die aus Sicht der Datenschutzaufsicht grundsätzlich zu beachtenden Mindestvoraussetzungen für eine datenschutzgerechte Errichtung und den Betrieb derartiger Bewertungsportale zusammengefasst und konkretisiert. Die Darstellung soll den Portalbetreibern, den Nutzern und den Bewerteten eine allgemeine Orientierung für den in diesem Zusammenhang regelmäßig zur Verfügung stehenden Gestaltungsspielraum geben. Unabhängig davon obliegt die datenschutzrechtlich verbindliche Bewertung einzelner Bewertungsportale auch weiterhin der im Einzelfall zuständigen Datenschutzaufsicht.

Das Papier wurde von der 85. Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder am 13. und 14. März 2013 in Bremen zustimmend zur Kenntnis genommen.

2. Grundlagen

Für die Beantwortung der Frage, welchen datenschutzrechtlichen Anforderungen im Internet befindliche Arztbewertungsportale unterliegen, ist unter anderem die in diesem Zusammenhang vorhandene Rechtsprechung von Bedeutung. Nach Auffassung des BGH (Entscheidung vom 23. Juni 2009 zum Lehrerbewertungsportal „spickmich“, Az. VI ZR 196/08) beurteilt sich die Zulässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten in internetbasierten Bewertungsportalen nach § 29 BDSG. Dabei komme es letztendlich auf eine Interessenabwägung zwischen dem Recht der Portalbetreiber und Nutzer auf freie Meinungsäußerung und dem informationellen Selbstbestimmungsrecht der Bewerteten an. Die Verarbeitung personenbezogener Daten in einem Bewertungsportal sei zulässig, wenn kein Grund zu der Annahme bestehe, dass der Bewertete ein schutzwürdiges Interesse an dem Ausschluss der Datenverarbeitung habe. Nach Auffassung des BGH seien grundsätzlich Einschränkungen des Grundrechts auf informationelle Selbstbestimmung hinzunehmen, wenn und soweit solche Beschränkungen von hinreichenden Gründen des Gemeinwohls getragen und bei einer Gesamtabwägung die Grenze des Zumutbaren noch

gewahrt sei. Bewertungen beruflicher Tätigkeiten betreffen lediglich die Sozialsphäre der Bewerteten und dürfen laut BGH nur bei schwerwiegenden Auswirkungen auf das Persönlichkeitsrecht mit negativen Sanktionen verknüpft werden.

Soweit Bewertungsportale im Gesundheitsbereich die Zielsetzung verfolgen, für die in diesem Sektor erbrachten Dienstleistungen Transparenz und Vergleichbarkeit herzustellen und damit das Informationsgefälle zwischen Leistungserbringer und Patienten auszugleichen, kann prinzipiell ein Allgemeininteresse angenommen werden, das eine Beschränkung des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung der Bewerteten im Sinne der Rechtsprechung des BGH durchaus zu rechtfertigen vermag. Gleichwohl heißt dies nicht, dass aufgrund einer solchen Abwägung die datenschutzrechtlichen Belange der Betroffenen bei der Ausgestaltung und dem Betrieb solcher Portale unberücksichtigt bleiben können.

Im Gegenteil: nach dem Prinzip der praktischen Konkordanz müssen vielmehr angemessene Vorkehrungen zum Schutz des informationellen Selbstbestimmungsrechts der Bewerteten getroffen werden. Bei der Abwägung der Interessen ist insbesondere zu berücksichtigen, dass ein bewerteter Arzt an die ärztliche Schweigepflicht gebunden ist und daher im Hinblick auf die Verteidigung seiner Interessen weniger geschützt ist als Betroffene anderer Bewertungsportale.

Ob bestehende Arztbewertungsportale ausreichende Maßnahmen zum Datenschutz getroffen haben, beurteilt die jeweils zuständige Aufsichtsbehörde in eigener Verantwortung und abhängig von den Umständen des Einzelfalls. Folgende Mindestanforderungen sind zum angemessenen Schutz des informationellen Selbstbestimmungsrechts aus Sicht der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder bei der Ausgestaltung und dem Betrieb von internetbasierten Arztbewertungsportalen regelmäßig zu beachten:

Datenschutzrechtliche Mindestanforderungen an die Ausgestaltung und den Betrieb von Arztbewertungsportalen im Internet

1. Das Bewertungsverfahren einschließlich der Regeln und Umgangsformen müssen verständlich, umfassend und allgemein zugänglich dargestellt sein.
2. Einzelbewertungen sollen vorrangig mit den vom Portalbetreiber vorgegebenen eindeutigen und für die Nutzer nachvollziehbaren Bewertungskriterien erfolgen. Insbesondere ist dafür Sorge zu tragen, dass nur solche Bewertungskriterien Verwendung finden, die dem Bewertungshorizont der bewertenden Personen entsprechen.

Freitextfelder ermöglichen zwar eine auf den Einzelfall bezogene spezifische und differenzierte Bewertung. Allerdings ist bei einer Verwendung von Freitextfeldern die Gefahr beleidigender oder unwahrer Einträge größer als bei abschließend vorgegebenen Bewertungskriterien. Freitextangabe sind daher zu vermeiden. Zunächst ist ein Beschwerdeverfahren vorzusehen, das einen möglichst schnellen und effektiven Schutz der Ärzte gegen diffamierende Werturteile („Schmähkritik“) und unwahre Behauptungen gewährleisten kann, z.B. durch eine Moderation und einen Missbrauchsbutton mit daran gekoppelten ausreichenden Maßnahmen des Portals (s. unten 5).

3. Für die Nutzer muss sofort erkennbar sein, auf wie viele Einzelbewertungen sich die aktuelle Gesamtbewertung stützt und wann diese jeweils abgegeben wurden, damit sie den Informationsgehalt einer Bewertung selbst möglichst umfassend einschätzen können. Die Zusammensetzung einer eventuellen Gesamtbewertung muss transparent sein. Es muss festgelegt sein, wie lange Einzelbewertungen bereit gehalten werden dürfen und in die Gesamtbewertung einfließen können. Die Zulässigkeit der fortwährenden Datenspeicherung ist dabei an der Erforderlichkeit im Einzelfall zu messen.
4. Die über das Portal abrufbaren Arzteinträge müssen aktuell sein. Der Portalbetreiber hat durch geeignete Maßnahmen die Aktualität der einzelnen Einträge sicherzustellen. Für nicht mehr praktizierende Leistungserbringer sind die im Portal enthaltenen Bewertungen sofort nach Beendigung der ärztlichen Tätigkeit zu löschen.
5. Missbrauchs- und Manipulationsmöglichkeiten müssen durch geeignete technische und organisatorische Vorkehrungen weitestgehend verhindert werden. Als solche kommen insbesondere folgende Maßnahmen in Betracht:
 - a. Die Vornahme einer Bewertung setzt eine einfache Registrierung des Bewertenden beim Portalbetreiber voraus. Die Registrierung dient dem Zweck der Nachverfolgbarkeit einzelner Bewertungen im Falle eines Missbrauchs- oder Manipulationsverdachts. Der Portalbetreiber hat sicherzustellen, dass die zur Registrierung erhobenen und gespeicherten Daten der Bewertenden nicht ohne deren Einwilligung mit der von ihnen erstellten Bewertung veröffentlicht werden.

- b. Der Portalbetreiber stellt durch ein schnelles und effektives Beschwerdeverfahren sicher, dass Schmähkritik so schnell wie möglich gelöscht wird.
 - c. Der Portalbetreiber nimmt bei Tatsachenbehauptungen, die der betreffende Arzt bestreitet, eine Ermittlung und Bewertung des gesamten Sachverhalts unter Berücksichtigung einer evtl. weiteren Stellungnahme des Bewerbers vor und löscht die Tatsachenbehauptung umgehend, wenn eine Rechtsverletzung durch den Bewertenden glaubhaft erscheint.
6. Die Bewerteten sind rechtzeitig vor der erstmaligen Veröffentlichung sie betreffender Bewertungen in geeigneter Weise durch den Portalbetreiber zu unterrichten.
7. Bei der Personensuche zu einer bewerteten Person über externe Suchmaschinen ist auszuschließen, dass ohne Einwilligung der Betroffenen inhaltliche Bewertungen in der Ergebnisliste angezeigt werden.