



OEADF-Jahrestagung

9.–11. Mai 2024, Wien

Fachgruppe Dermatologie

Dermatologie, Internet und Social Media

Das Themenfeld Dermatologie, Internet und Social Media ist sehr umfangreich und komplex. Im Rahmen der ÖADF-Jahrestagung vom 9. bis 11. Mai in Wien wird es daher einen gemeinsamen Vortrag mit einem Internetexperten geben mit dem Titel „Vom Web ins Wartezimmer: Social Media für Ordinationen und Kliniken“. Wir freuen uns auf einen interessanten Kongress in Wien und laden Sie herzlich zum aktiven Austausch ein!

Jeder Arzt und jede Klinik hat heute die Möglichkeit, eine eigene Website zu betreiben. Dabei gilt es wichtige rechtliche Voraussetzungen zu beachten, denn Verstöße können hier nicht nur zivilrechtliche Schwierigkeiten ergeben, sondern aus Verstößen auch disziplinarrechtliche Probleme resultieren. Für Kliniken ergibt sich durch eine eigene Webpräsenz z. B. die Chance, das gesamte Leistungsspektrum zu präsentieren. Ambulanzen und Spezialambulanzen können ihre Kontaktdaten, Telefonnummern, Ambulanzzeiten und zuständige Mitarbeiter veröffentlichen, was die Terminvereinbarung für Patienten und zuweisende Ärzte erleichtert. Auch ist es so z. B. möglich, Informationen darüber zu veröffentlichen, welche Unterlagen zu einem Termin vor Ort mitzubringen sind.

Auch die meisten Ordinationen haben eine Website. Die wichtigsten Elemente sind hier Anschrift, Öffnungszeiten, Telefonnummer und die E-Mail-Adresse. Es besteht

zusätzlich u. a. auch die Möglichkeit, eine Online-Terminvereinbarung einzubauen. Das Integrieren von professionellen Fotos verbessert die Wahrnehmung. Beim Einbau von externen Fotos muss auf eventuelle Urheberrechte geachtet werden. Es kommt vor, dass Firmen das Web nach ihren Fotos durchsuchen und bei einem Verstoß gegen ihre Urheberrechte Schadenersatz auf zivilrechtlichem Weg einklagen. Urlaube oder etwaige Krankenstände kann man auf einfachem Weg mitteilen. Außerdem hat man die Möglichkeit, auf die Schwerpunkte der Ordination hinzuweisen.

Rechtliche Grundlagen kennen und unbedingt beachten

Die Hintergründe zum rechtlichen Rahmen einer Arzt-Homepage sind über die Ärztekammer-Homepage unter „Arzt und Öffentlichkeit“ abrufbar. Die wichtigsten Inhalte sind im Anhang dieses Beitrags

dargestellt. Diese Informationen sind extrem wichtig, da bei Verstößen auch disziplinarrechtliche Probleme entstehen können. Fast immer resultieren derartige Schwierigkeiten durch die Unkenntnis dieser Bestimmungen. Im Zweifelsfall ist es immer besser, die juristische Abteilung der Landesärztekammer zu kontaktieren, bevor man etwas veröffentlicht.

Basics von technischer Seite

Für die eigene Homepage ist eine „Open source“-Lösung zu empfehlen. Das bedeutet, dass man selbst Beiträge hochladen kann, ohne dafür immer den Webprogrammierer kontaktieren zu müssen.

Außerdem sollte auf das „responsive design“ Wert gelegt werden. Das bedeutet, dass die Homepage auch auf Smartphones und Tablets gut dargestellt wird. Die meisten Benutzer verwenden ihre Handys für die Arztsuche.

Auch etwaige Nachteile im Blick behalten

Nachteile einer eigenen Website sind damit verbundene Kosten, die Arbeitszeit, die man investiert, und die mit der Internetpräsenz ggf. verbundene Bewertung auf Online-Bewertungsportalen.

Denn wenn eine solche Seite online geht, wird sie automatisch von Google gelistet. Ab diesem Zeitpunkt hat jeder die Möglichkeit, die Ordination zu bewerten und Erfahrungsberichte zu schreiben.

Positive Bewertungen sind erfreulich, aber natürlich kommen auch schlechte Bewertungen zustande. Diese können berechtigt sein, wenn die Praxis beispielsweise ein schlechtes Zeitmanagement hat. Leider gibt es auch schlechte Bewertungen, die nicht gerechtfertigt sind. Patienten kommen außerhalb der Ordinationszeit und werden nicht mehr untersucht, kommen am Telefon nicht durch oder die Patienten

bekommen keinen Termin in kürzester Zeit. Dann lassen manche ihrem Ärger und Frust freien Lauf und setzen sich an den Computer.

Anonyme Online-Bewertungen

Das Problem der Google-Bewertungen ist, dass es grundsätzlich möglich ist, anonyme Bewertungen zu schreiben. Darunter leiden nicht nur wir Ärzte, sondern auch alle anderen Dienstleistungsbetriebe.

Dieser Umstand ist nicht in Ordnung, da hier die eine Seite, die agiert, namentlich bekannt ist (Ordination/Klinik) und die andere Seite (Bewerter) nicht. Auf konkrete Vorwürfe kann man in einem solchen Fall als Bewerteter auch nicht eingehen, weil sich die bewertende Person nicht zuordnen lässt. Außerdem ist oft unklar, ob die Person überhaupt in dieser Klinik/Ordination war. Auf den Umgang mit negati-

Online-Bewertungen spezialisierte Agenturen raten dazu, auf jede Bewertung zu antworten. Für eine gute Bewertung sollte man sich bedanken, bei einer schlechten Bewertung kann man z.B. die Situation aus der eigenen Sicht in höflicher, aber bestimmter Art klarstellen. Bei solchen Antworten muss man jedoch Acht geben, nicht gegen die ärztliche Schweigepflicht zu verstoßen, da dies unangenehme juristische Konsequenzen nach sich ziehen kann.

Standespolitisch sollte die Forderung nach Klarnamenpflicht für Bewertungsportale gestellt werden. ■

Autor:

Dr. Manfred Fiebiger

Bundesfachgruppenobmann Dermatologie

www.bvoed.at

E-Mail: office@fiebig.at

■09



© Nana Bente - stock.adobe.com

Gesetzliche Grundlagen zur Gestaltung einer Arzt-Homepage

In der von der Österreichischen Ärztekammer gemäß § 53 Abs. 4 ÄrzteG beschlossenen Werberichtlinie „Arzt und Öffentlichkeit“ ist dem Arzt die Einrichtung einer eigenen oder die Beteiligung an einer fremden Homepage ausdrücklich gestattet.

Standesrechtliche Werbebeschränkungen

Selbstverständlich hat der Arzt aber nicht nur bei gedruckten Informationen, sondern auch bei der Gestaltung seines Internetauftritts die für Ärzte geltenden Werbebeschränkungen zu beachten. So darf auch die Website des Arztes keinesfalls unsachliche, unwahre oder das Standesansetzen beeinträchtigende Informationen enthalten. Unzulässig ist etwa das

Darstellen einer wahrheitswidrigen medizinischen Exklusivität und die Selbstanpreisung der eigenen Person oder der ärztlichen Leistungen in aufdringlicher oder marktschreierischer Form.

Ausdrücklich verboten wird dem Arzt die Werbung für Arzneimittel, Heilbehelfe und sonstige medizinische Produkte sowie für deren Hersteller und Vertrieber. Erlaubt sind hingegen sachliche Informationen über Kenntnisse und Fähigkeiten, die der Arzt durch eigenständige Aus- und Weiterbildung erworben hat, Informationen über das medizinische Leistungsangebot oder etwa die Bekanntgabe allfälliger bestehender Kassenverträge.

Impressumpflicht nach dem E-Commerce-Gesetz

Neben den werberechtlichen Vorschriften gelten für den Arzt als Betreiber einer

Website auch die Informationspflichten nach dem E-Commerce-Gesetz (ECG). Nach § 5 Abs. 1 ECG hat der Websitebetreiber den Nutzern folgende Mindestinformationen ständig sowie leicht und unmittelbar zugänglich zur Verfügung zu stellen:

- seinen Namen;
- die geografische Anschrift, unter der er niedergelassen ist;
- die Kommunikationsdaten wie Telefon, Fax, E-Mail, Internetadresse;
- die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht (etwa bei einer Gruppenpraxis in der Rechtsform einer OEG);
- einen Hinweis auf die Zugehörigkeit zur Ärztekammer des Bundeslandes;
- die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen wurde;
- einen Hinweis auf die berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen (Verweis auf das Ärztegesetz, abrufbar

unter /www.ris.bka.gv.at/bundesrecht);

- die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (sofern vorhanden).

Seit dem Fall des Preisnennungsverbot sind Honorarangaben für ärztliche Leistungen grundsätzlich erlaubt. Allerdings ist bei der Gestaltung der Homepage zu beachten, dass gemäß § 5 Abs. 2 ECG Preise jedenfalls so angeführt werden müssen, dass sie ein durchschnittlich aufmerksamer Betrachter leicht erkennen und zuordnen kann. Es muss eindeutig erkennbar sein, ob die Preise einschließlich der Umsatzsteuer (soweit ärztliche Leistungen ausnahmsweise der Umsatzsteuer unterliegen) sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge ausgezeichnet sind (Bruttopreise) oder nicht.

Verstoß gegen die Informationspflichten

Die Nichteinhaltung dieser Informationspflichten auf Webseiten kann verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen und mit einer Geldstrafe in Höhe von bis zu € 3000,- geahndet werden. Eine Missachtung der Informationspflichten nach § 5 ECG kann daneben aber auch zu einer zivilrechtlichen Unterlassungsklage nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) führen. Nach ständiger Rechtsprechung ist eine Gesetzesverletzung aber nur dann sittenwidrig und damit wettbewerbswidrig, wenn sie geeignet ist, dem gesetzswidrig Handelnden einen Wettbewerbsvorteil gegenüber den gesetzestreuen Mitbewerbern zu verschaffen („Wettbewerbsvorsprung durch Rechtsbruch“).

Offenlegungspflicht nach dem Mediengesetz

Seit Inkrafttreten der Novelle des Mediengesetzes 2005 gilt für Websites zusätzlich zu den Informationspflichten nach dem ECG eine Offenlegungspflicht nach § 25 Mediengesetz. Ein Arzt, der zur Präsentation seiner Praxis über eine eigene Homepage verfügt, gilt daher als Medieninhaber im Sinne des Mediengesetzes. Auch nach dem Mediengesetz müssen diese Angaben leicht und unmittelbar auffindbar zur Verfügung gestellt werden. Die Offenlegung nach dem Mediengesetz kann gemeinsam mit den Informationen nach § 5 Abs. 1 ECG erfolgen. Für Websites, die nur der Präsentation eines Unternehmens sowie der Produkte oder Leistungen eines Unternehmens dienen und darüber hinaus keinen die öffent-

liche Meinungsbildung beeinflussenden Informationsgehalt aufweisen, gilt eine beschränkte Offenlegungspflicht.

Für diese sogenannten „kleinen Websites“ sind folgende Angaben erforderlich:

- Name/Firma des Medieninhabers (i. d. R. der Inhaber/Betreiber der Website)
- Unternehmensgegenstand des Medieninhabers
- Wohnort/Sitz des Medieninhabers

Bis auf den Unternehmensgegenstand haben diese Angaben aber ohnehin schon aufgrund des § 5 ECG zu erfolgen, da der Medieninhaber i. d. R. mit dem Inhaber bzw. Betreiber der Website ident sein wird.

Verantwortlichkeit für Weblinks

Werden auf einer Website Verweise (Links) auf fremde Internetseiten gesetzt, so ist nach § 17 ECG der Linksetzer für diese Informationen dann nicht verantwortlich, wenn

- er von einer rechtswidrigen Tätigkeit oder Information keine tatsächliche Kenntnis hat und
- keine fahrlässige Unkenntnis in Bezug auf die rechtswidrige Tätigkeit oder Information besteht oder
- er den Link nach Erlangung der Kenntnis oder des Bewusstseins von der Rechtswidrigkeit unverzüglich entfernt hat.

Dieses Haftungsprivileg greift aber dann nicht, wenn die verlinkte Seite von einem Anbieter betrieben wird, der dem Linksetzer untersteht (Tochterunternehmen) oder der Linksetzer die fremden Informationen als seine eigenen darstellt (§ 17 Abs. 2 ECG).

Aus Haftungsgründen sollte bei der Setzung von Links daher darauf Bedacht genommen werden, nicht den Eindruck zu vermitteln, dass der fremde Inhalt übernommen und in den eigenen Inhalt „eingebaut“ werden soll. Vielmehr ist es ratsam, Links auf fremde Websites so zu positionieren bzw. darzustellen (etwa durch eine besondere Markierung), dass für den Nutzer klar erkennbar ist, dass man auf eine fremde Website wechselt.

Vorsicht vor Urheberrechtsverletzungen

Für die Gestaltung des eigenen Webauftritts ist man nicht selten versucht, Fotos, Grafiken, Musik, Texte oder Textteile aus dem Internet herunterzuladen und für die eigene Website zu verwenden. Allerdings ist hier Vorsicht geboten, denn es könnte sich dabei um urheberrechtlich geschützte Werke handeln, die ohne Zustimmung des

Erstellers bzw. Verfassers nicht ohne Weiteres verwendet werden dürfen. Sofern für die Verwendung von Lichtbildern, Grafiken oder Texten nicht bereits entsprechende Werknutzungsbewilligungen oder Werknutzungsrechte vorliegen, ist es zur Vermeidung von kostspieligen zivilrechtlichen Klagen ratsam, bereits vor Integration der Elemente in die eigene Website die Zustimmungserklärung des Urhebers (Hersteller, Verfasser, ...) zur Veröffentlichung einzuholen.

Praxistipp: Muster-Impressum

Das nachfolgende Impressum dient der Übersicht über die erforderlichen Informationen und Angaben für Websites nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Vorlage enthält keineswegs rechtsverbindliche Vorgaben, sondern versteht sich als Anregung und mögliche Hilfestellung für die Umsetzung der oben angeführten gesetzlichen Verpflichtungen. Es empfiehlt sich jedenfalls, die erforderlichen Informationen und Angaben bereits auf der Startseite der Website zu positionieren oder mittels eines klar erkennbaren Links (etwa „Impressum“ oder „Wir über uns“) den Nutzern zur Verfügung zu stellen.

Muster-Impressum:

Information gemäß § 5 E-Commerce-Gesetz und Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz:

Diansteanbieter und Medieninhaber:

Dr. Erika MUSTERFRAU

Musterstraße 10

5020 Salzburg

Tel.: +43 662 11 22 33

Fax: +43 662 11 22 33 - 44

E-Mail: praxis@doc-salzburg.at

Homepage: www.doc-salzburg.at

Mitglied der Ärztekammer für Salzburg

Berufsbezeichnung: Arzt für Allgemeinmedizin (verliehen in Österreich)

Tätigkeit unterliegt dem Ärztegesetz 1998 (siehe <http://www.ris.bka.gv.at/bundesrecht>)

Firmenbuchnummer: *

Firmenbuchgericht: *

UID-Nr.: ATU 11111111

* z. B. bei einer Gruppenpraxis

Literatur:

1 Verordnung der Österreichischen Ärztekammer über die Art und Form zulässiger ärztlicher Informationen in der Öffentlichkeit: <https://www.aeksbg.at/index.php?eID=dupmpFile&t=f&f=417&token=c9e8a4d0e1d5bd1ce7bb6fc9ad33bca08937ed9> (letzter Zugriff am 3. April 2024)