

**Medical Call Center und medizinische Beratung im Internet**  
**- Haftungsfragen -**

Dissertation  
zur Erlangung des Doktorgrades  
der Juristischen Fakultät  
der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

vorgelegt  
von  
Ulrike Beck  
  
aus Halle/Saale

Halle/Saale, 2005

Erstgutachter: Prof. Dr. Gerfried Fischer

Zweitgutachter: Prof. Dr. Hans Lillie

Halle/Saale, 4. April 2005

Berichte aus der Rechtswissenschaft

**Ulrike Beck**

**Medical Call Center und  
medizinische Beratung im Internet**

– Haftungsfragen –

Shaker Verlag  
Aachen 2005

**Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Zagl.: Halle, Univ., Diss., 2005

Copyright Shaker Verlag 2005

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-4411-5

ISSN 0945-098X

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • eMail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

## Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde als Dissertation von der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg angenommen. Die Möglichkeiten, sich Informationen über medizinische Inhalte zu verschaffen, haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Call Center und interaktive Beratungsdienste gewinnen dabei immer stärkeren Einfluss auf das Gesundheitswesen. Die Informationsverschaffung für die Patienten steht dabei im Vordergrund. Die damit verbundenen Gefahren sind Gegenstand dieser Dissertation.

Meinen Dank möchte ich allen denen aussprechen, die mich während der Abfassung dieser Arbeit begleitet und unterstützt haben. Besonders danke ich zunächst Herrn Prof. Dr. Gerfried Fischer, der diese Dissertation betreute und mir in zahlreichen Gesprächen neue Anregungen gab, sowie Herrn Prof. Dr. Hans Lilie für die Erstellung des Zweitgutachtens. Auch bei meiner Mutter Dr. med. Gudrun Beck und Herrn Martin Eipert, die mir in jeder Phase der Arbeit mit Rat und Tat zur Seite standen, möchte ich mich ganz herzlich bedanken. Ein besonderer Dank gilt zudem meinem Freund Rajko Dambeck für die vielen hilfreichen und konstruktiven Hinweise, aber vor allem für die persönliche Unterstützung. Zuletzt möchte ich mich auf diesem Weg noch bei der Rechtsanwaltskanzlei Feigl & Partner bedanken, die mir neben meiner beruflichen Verpflichtung die Möglichkeit eingeräumt hat, diese Dissertation zu verfassen.

Leipzig, im August 2005

Ulrike Beck



## Inhaltsverzeichnis

|                                                                                       | Seite    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Inhaltsverzeichnis                                                                    | I        |
| Abkürzungsverzeichnis                                                                 | V        |
| Literaturverzeichnis                                                                  | VIII     |
| <br>                                                                                  |          |
| <b>Einleitung</b>                                                                     | <b>1</b> |
| A. Problemaufriss                                                                     | 1        |
| B. Ziel der Untersuchung                                                              | 6        |
| <br>                                                                                  |          |
| <b>1. Teil: Rechtstatsächliche Grundlagen</b>                                         | <b>9</b> |
| A. Einordnung in das Gesamtsystem                                                     | 11       |
| B. Gegenstandsbestimmung                                                              | 15       |
| I. Begriffsbestimmung                                                                 | 15       |
| 1. Medical Call Center                                                                | 15       |
| 2. Interaktive Internetanwendungen                                                    | 15       |
| II. Aufbau und Informationsbereiche von MCC/MSC und Internetportalen                  | 16       |
| 1. Allgemeines                                                                        | 16       |
| 2. GesundheitScout24                                                                  | 18       |
| 3. Allgemeine Gesundheitsinformationen                                                | 19       |
| a) Demand Management                                                                  | 19       |
| b) Internetbasiertes Care Management                                                  | 21       |
| c) Vorzüge                                                                            | 24       |
| d) mögliche Fehlerquellen                                                             | 25       |
| 4. Optimierung der bereits begonnenen Behandlung bei schon<br>festgestellter Diagnose | 28       |
| a) Begriff Disease-Management-Programm                                                | 28       |
| b) Gesetzliche Grundlagen                                                             | 29       |
| c) Rolle der MCC/MSC                                                                  | 31       |
| d) Vorzüge und bestehende Kritikpunkte                                                | 32       |
| e) Fehlerquellen                                                                      | 34       |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 5. Konkrete Befindlichkeitsstörung                        | 35        |
| a) Demand Management                                      | 35        |
| b) Internetportale bzw. Internetbasiertes Care Management | 36        |
| c) Vorzüge                                                | 37        |
| d) Fehlerquellen                                          | 37        |
| 6. Zwischenergebnis                                       | 39        |
| C. Vergleich mit anderen europäischen Ländern             | 42        |
| I. Vorbemerkungen                                         | 42        |
| II. Schweiz                                               | 43        |
| 1. MCC und Beratung über Internet                         | 43        |
| 2. Qualitätssicherung                                     | 45        |
| III. Österreich                                           | 47        |
| 1. MCC und Beratung über Internet                         | 47        |
| 2. Standesrechtliche Regelungen                           | 48        |
| a) Verbot der Wanderpraxis                                | 48        |
| b) Ärztliche Verschwiegenheit                             | 49        |
| <b>2. Teil: Haftung</b>                                   | <b>51</b> |
| A. Vorbemerkungen                                         | 51        |
| B. Zulässigkeit von Fernbehandlung und Fernberatung       | 54        |
| I. Fernbehandlung                                         | 54        |
| 1. Definition der Fernbehandlung                          | 54        |
| 2. Unzulässigkeit von Ferndiagnose und Fernbehandlung     | 55        |
| a) § 9 Heilmittelwerbegesetz                              | 55        |
| b) Standesrechtliche Bedenken - § 7 Abs. 3 MBO-Ä          | 56        |
| c) Rechtsprechung                                         | 58        |
| d) Literatur                                              | 62        |
| 3. Ausnahmen                                              | 63        |
| a) GOÄ                                                    | 63        |
| b) Handeln auf eigene Gefahr?                             | 65        |
| c) Zahnarztsuchservice                                    | 73        |
| d) Zulässigkeit einer Anwalts-Hotline                     | 75        |
| e) EuGH-Verfahren in Sachen DocMorris                     | 77        |
| f) Zulässigkeit der Teleradiologie                        | 79        |



### III

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4. Anwendung der Grundsätze auf die Fallgruppen                            | 83  |
| II. Allgemeine Fernberatung                                                | 85  |
| 1. Definition der Fernberatung                                             | 85  |
| 2. Zulässigkeit allgemeiner Fernberatung                                   | 85  |
| 3. Unzulässigkeit spezieller Fernberatung                                  | 86  |
| III. Abgrenzung im Allgemeinen und Speziellen                              | 87  |
| 1. Allgemeine Abgrenzung                                                   | 87  |
| 2. Spezielle Abgrenzung nach Gefahrenbereichen                             | 88  |
| IV. Folgen der Abgrenzung für die weitere Untersuchung                     | 90  |
| V. Sicherheitsvorkehrungen zur Risikominimierung                           | 91  |
| C. Zulässigkeit der Fernbehandlung nach dem österreichischen Ärztegesetz   | 95  |
| D. Die vertragliche und deliktische Haftung                                | 98  |
| I. Der Behandlungsvertrag                                                  | 98  |
| 1. Allgemeine Vertragsbeziehungen                                          | 98  |
| 2. Vertragsgestaltung beim MCC/MSK                                         | 100 |
| II. Schuldhaftige objektive Sorgfaltspflichtverletzung                     | 102 |
| III. Spezielle Verschuldenstatbestände                                     | 105 |
| 1. Fehler bei der Bedienung und Überwachung technischer Geräte             | 106 |
| 2. Organisationsfehler                                                     | 107 |
| 3. Aufsichtspflichtverletzung im Rahmen arbeitsteiligen<br>Zusammenwirkens | 110 |
| IV. Zurechnung                                                             | 111 |
| 1. Die vertragliche Haftung für eigenes Verschulden                        | 112 |
| a) Organhaftung                                                            | 113 |
| b) Organisationsverschulden                                                | 114 |
| 2. Die vertragliche Haftung für fremdes Verschulden                        | 115 |
| 3. Die deliktische Haftung                                                 | 116 |
| a) Organhaftung                                                            | 117 |
| b) Organisationsverschulden                                                | 117 |
| c) Die Haftung für Verrichtungsgehilfen                                    | 117 |
| V. Haftung in der Schweiz                                                  | 118 |
| 1. Haftung für Hilfspersonen                                               | 119 |
| a) Vertrag                                                                 | 119 |
| b) Delikt (Geschäftsherrenhaftung)                                         | 119 |

|                                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| 2. Organhaftung                                                 | 120        |
| VI. Haftung in Österreich                                       | 120        |
| VII. Möglichkeit des Haftungsausschlusses                       | 122        |
| 1. Verwendung von Haftungsausschlussklauseln                    | 122        |
| 2. Ergebnis                                                     | 127        |
| E. Allgemeine Beweisprobleme                                    | 129        |
| F. Vereinfachung durch Schlichtungsstellen                      | 133        |
| <b>3. Teil: Einfluss des Europarechts</b>                       | <b>137</b> |
| A. Einheitliche Regelung durch Verordnung oder Richtlinie?      | 138        |
| B. Ausnahme in der Telemedizin                                  | 141        |
| C. Zulässigkeit der Beratung von im Ausland wohnenden Patienten | 142        |
| <b>4. Teil: Wettbewerbsrechtliche Bedenken</b>                  | <b>147</b> |
| A. Verstoß gegen § 7 Abs. 3 MBO-Ä                               | 148        |
| B. Nennung von bestimmten Ärzten oder Arztpraxen                | 151        |
| C. Folgen des Verstoßes                                         | 155        |
| I. Bis zum 25. Juli 1994 geltendes Fassung                      | 155        |
| II. Bis zum 7. Juli 2004 geltende Fassung                       | 155        |
| III. Ab dem 8. Juli geltende Fassung                            | 157        |
| <b>5. Teil: Zusammenfassung</b>                                 | <b>159</b> |
| Anhang                                                          | 165        |