

**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 Lilie

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
<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
A. Problemaufriss	1
B. Ziel der Untersuchung	6
<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 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/MSC	100
II. Schuldhafte 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 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