

Oktober 2015

WAS LEISTET MEDIZINISCHER RAT IM INTERNET?

Ergebnisse einer empirischen Untersuchung des Onlineangebots „Medizinischer
Expertenrat“

Kontakt:

Verbraucherzentrale NRW

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

gesundheit@vz-nrw.de

INHALT

| | |
|--|-----------|
| 1. Problemskizze | 2 |
| 2. Hintergrund..... | 2 |
| 3. Fragestellung..... | 5 |
| 4. Vorgehen..... | 5 |
| 4.1 Durchführung..... | 5 |
| 4.2 Auswahl der Internetseiten | 6 |
| 4.3 Fallgeschichten..... | 7 |
| 5. Kriterien | 9 |
| 5.1 Qualität | 11 |
| 5.2 Experteninformation..... | 11 |
| 5.3 Formale Angaben | 12 |
| 5.4 Datenschutz..... | 12 |
| 6. Ergebnisse..... | 14 |
| 6.1 Qualität | 14 |
| 6.2 Informationen über den Experten..... | 15 |
| 6.3 Formale Angaben | 16 |
| 6.4 Datenschutz..... | 18 |
| 7. Diskussion der Ergebnisse | 19 |
| 7.1 Qualität | 19 |
| 7.2 Informationen über den Experten..... | 20 |
| 7.3 Formale Angaben | 21 |
| 7.4 Datenschutz..... | 22 |
| 8. Gesamtbewertung | 23 |
| Literatur | 26 |

1. PROBLEMSKIZZE

Medizinische Informationen lassen sich im Internet massenweise finden. Neben den klassischen Gesundheitsinformationsseiten, auf denen Krankheiten und Symptome beschrieben werden, gibt es auch Internetforen, in denen Experten (meist Ärzte) Fragen von Ratsuchenden beantworten. Wie in anderen Expertenforen erfolgt die Beantwortung dialogisch und individualisiert.

Der „medizinische Expertenrat“ wirbt damit, dass Expertinnen und Experten schnelle Abhilfe bei Fragen zu Krankheiten, Symptomen und Behandlungen schaffen. Wie auch bei Gesundheitsinformationsseiten, wächst die Anzahl der Angebote von Tag zu Tag. Nutzerinnen und Nutzer stellt dies vor die Herausforderung, in dem riesigen Angebot seriöse Internetseiten zu finden und verlässliche Informationen von falschen und unvollständigen Informationen zu unterscheiden.

Probleme für Verbraucherinnen und Verbraucher entstehen, weil Internetseiten nicht einheitlich aufgebaut sind und Angaben - wie zum Beispiel zu der Finanzierung der Seiten - versteckt oder schwer verständlich sind. Kennzeichen dafür, dass ein Expertenforum etwas taugt, sind u.a. Transparenz über den Datenschutz und klare Angaben zu der Qualifikation der Experten und dem Zweck der Seite. Diese Kriterien und die Richtigkeit des Inhalts zu überprüfen, ist dem Nutzer selbst überlassen, wobei es kaum Anhaltspunkte zur Orientierung gibt.

Eine erste Hilfe für die Einschätzung von Gesundheitsinformationsseiten im Internet bieten Qualitätssiegel wie das des Aktionsforums Gesundheitsinformation (afgis) und das der Health On the Net Foundation (HON), die u.a. Aussagen zu Transparenz, Vermittlungsqualität und technischer Qualität der Seiten machen. Auch für die Bewertung von Gesundheits-Apps gibt es vereinzelte Projekte, beispielsweise einen Ehrenkodex, der es Herstellern von Gesundheits-Apps ermöglicht, sich selbst nach Kriterien wie Transparenz über Datenschutz, Qualifikation, Finanzierung und Werbung zu verpflichten (vgl. sanawork Gesundheitskommunikation 2015).

Für Expertenforen mit medizinischen Fragestellungen gibt es bisher keine Orientierungshilfen. Im Folgenden werden Kriterien, die einen guten Expertenrat ausmachen, entwickelt und ausgewählte Expertenforen anhand dieser Kriterien bewertet. Als Ergebnis werden Verbrauchertipps für die Nutzung von Expertenforen abgeleitet.

2. HINTERGRUND

Nutzerinnen und Nutzer suchen medizinische Expertenforen im Internet meist vor dem Arztbesuch auf. Sie wenden sich bei Beschwerden und Unsicherheiten an einen Experten im Internet um

- eine Einschätzung der Schwere und Benennung einer Krankheit aufgrund von Symptomen zu bekommen,
- Informationen über eine Krankheit eines Angehörigen zu erfahren,
- eine Empfehlung für Fachärzte oder medizinische Einrichtungen/Dienste zu bekommen,
- einen Rat zum Umgang mit einer chronischen Erkrankung zu bekommen.

Das Expertenforum ist meist eingebettet in Internetseiten, die Informationen zu Gesundheit und Krankheit bereitstellen. Der Nutzer kann sich auf den Seiten so erst informieren und bei besonderen Problemen und Unsicherheiten einen Experten um Rat fragen. Bei unspezifischen Rückenschmerzen kann sich der Nutzer z.B. erst Informationen zu Rückenschmerzen ansehen und dann nochmal eine individuelle Frage im Expertenforum stellen. Hierfür muss sich der Nutzer meist registrieren lassen oder anmelden. Die Frage wird dann öffentlich auf einer Pinnwand geschaltet. Antworten können dann entweder nur ein Experte, der bei dem Expertenforum registriert ist, oder auch andere Nutzer, die sich bei dem Portal angemeldet haben. Der Service ist größtenteils kostenfrei.

Weitere Angebote gibt es bei kostenpflichtigen Frageportalen, in denen der Nutzer eine Frage absendet und dazu einen Geldwert angibt, den der Experte für das Beantworten der Frage erhalten kann. Wer die Frage beantwortet, kann der Nutzer nicht beeinflussen. Diese Portale beantworten neben medizinischen Fragen auch Fragen zu juristischen Sachverhalten, Fahrzeugen, Heim und Textilien und Haustieren (z.B. justanswers.de, frag-einen.com).

Das Expertenforum im Internet unterscheidet sich grundlegend von einer allgemeinen Gesundheitsinformationsseite, da es dem Nutzer individualisierte Antworten auf ein Problem zu einem bestimmten Zeitpunkt geben und auf ihn persönlich eingehen kann. Allerdings: Medizinisch-diagnostische Fragen können ohne eine persönliche Einschätzung nicht beurteilt werden, da die Schilderung von Symptomen, Begleitsymptomen und weiteren Befunden nicht immer abschließend erfolgt und relevante Details oder Umstände ausgelassen werden können.

Hinzu kommt, dass in Deutschland die Antwort nicht über eine Beratung hinausgehen darf - Eine medizinische Ferndiagnose ist laut der Berufsordnung für Ärzte § 7 Abs. 4 nicht gestattet:

Ärztinnen und Ärzte dürfen individuelle ärztliche Behandlung, insbesondere auch Beratung, nicht ausschließlich über Print- und Kommunikationsmedien durchführen. Auch bei telemedizinischen Verfahren ist zu gewährleisten, dass eine Ärztin oder ein Arzt die Patientin oder den Patienten unmittelbar behandelt (BÄK 2015).

Des Weiteren verbietet § 9 des Heilmittelwerbegesetz mit einer Ferndiagnose zu werben:

Unzulässig ist eine Werbung für die Erkennung oder Behandlung von Krankheiten, Leiden, Körperschäden oder krankhaften Beschwerden, die nicht auf eigener

Wahrnehmung an dem zu behandelnden Menschen oder Tier beruht (Fernbehandlung).

Die Abgrenzung von Beratung und Therapieempfehlung in den Antworten von Experten ist häufig unklar und muss in jeder einzelnen Antwort neu bewertet werden. Der Internetbetreiber www.gesundheitsberatung.de wurde im Jahr 2012 deshalb verklagt, weil er durch das Expertenforum für andere Nutzer den Anschein erweckte, eine individuelle medizinische Beratung mit Therapieempfehlung anzubieten und mit der Veröffentlichung der Antworten Werbung dafür machte (Quelle: OLG Köln, Ur. v. 10. 8. 2012 – 6 U 235/11). Der Hinweis auf der Internetseite, dass das Expertenforum keine individuelle Beratung eines Arztes ersetzt, schließt daher den Berufsrechtsverstoß nicht aus.

Ohne dass vorher eine persönliche Begutachtung stattgefunden hat, darf die Beratung im Internet nur in allgemeiner Form über Krankheiten und Symptome aufklären. Sie darf darüber hinaus keine direkten Therapieempfehlungen geben oder Diagnosen stellen. Bei telemedizinischen Verfahren oder internetbasierten Sprechstunden muss garantiert sein, dass diese in einen Behandlungskontext eingebettet sind.

Ob eine Beratung im Internet bei Fragen zu allgemeinen Befindlichkeitsstörungen und Krankheiten schon eine Fernbehandlung ist, muss fallweise entschieden werden. Fernab von der juristischen Herangehensweise ist bis heute nicht geklärt, welchen sonstigen Anforderungen die medizinische Beratung im Internet genügen sollte.

In anderen Ländern ist die Fernbehandlung zugelassen, wie in Großbritannien, wo eine Diagnose per Telefon oder Chat möglich ist. Da der Patient innerhalb der Europäischen Union den Leistungserbringer frei wählen kann, sind Internetseiten und -dienste auf Deutsch mit Sitz in England, die eine Fernbehandlung und Rezeptausstellung anbieten, in Deutschland nutzbar (vgl. Dr.Ed).

Internetdienste, die im Rahmen der Berufsordnung der Ärzte handeln und Zweitmeinungen (www.medexo.de) anbieten oder nach einem Erstkontakt den Bestandspatienten online therapieren (www.patientus.de), gibt es auch in Deutschland. Diese Dienste werden vermehrt auch von den Krankenkassen erstattet und zeigen auf, dass sich die Kommunikation zwischen dem Arzt und Patienten weiterentwickelt. Im Gegensatz hierzu sind die zahlreichen Foren und Gesundheitsinformationsseiten, in denen sich Patienten medizinischen Rat suchen und die nicht im Gesundheitssystem reguliert werden, dem freien Markt überlassen und wenig überprüft.

Aktuell wird zwischen Betroffenenforen, Informationsforen und Expertenforen unterschieden. Die Nationale Kontakt- und Informationsstelle für Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS) hat für diese Foren Qualitätskriterien aufgeführt, die aus formalen Bedingungen bestehen (NAKOS 2014). Die Merkmale, an denen man demnach ein gutes Forum erkennen kann sind:

- Transparenz über Zweck, Betreiber und Finanzierung einer Website,
- der Ausschluss von Werbung und

- die Gewähr der Datensicherheit (NAKOS 2012).

Die Checkliste der Verbraucherzentrale NRW ergänzt diese Liste der Kriterien noch um

- Transparenz über Autorenschaft und Verantwortung für die Beiträge,
- die Verschlüsselung der Seiten,
- die Darstellung des Inhalts und
- die Einschätzung der Qualität der Gesundheitsinformation im Internet (Verbraucherzentrale NRW 2013).

Die vorliegende Untersuchung orientiert sich an diesen Kriterien und entwickelt sie weiter. Sie will Verbraucherinnen und Verbrauchern eine Orientierung darüber geben, welche Mindeststandards eine medizinische Beratung im Internet haben sollte und welche Expertenforen diese erfüllen.

3. FRAGESTELLUNG

Das Ziel der vorliegenden Untersuchung ist es, Transparenz und Qualität ausgewählter Onlineangebote, in denen medizinische Experten Antworten auf individuelle Anfragen von ratsuchenden Nutzerinnen und Nutzern geben („Medizinischer Expertenrat“), zu überprüfen. Einbezogen werden die Dimensionen „Information über Experten“, „Formale Angaben“ und „Datenschutz“. Die Dimension „Qualität der Antwort“ wird anhand zweier Fragestellungen untersucht, die mit Hilfe fachkundiger medizinischer Unterstützung entwickelt worden sind. Für jede Dimension werden Kriterien entwickelt, erhoben und ausgewertet (siehe S. 9f).

4. VORGEHEN

4.1 Durchführung

Die Erhebung der Daten fand am 18.02.2015 und 19.02.2015 statt. In ausgewählten Expertenforen wurden Anfragen mit zwei Fallkonstellationen gestellt, die mit fachkundiger Unterstützung einer Ärztin entwickelt worden waren. Es wurden in zehn Portalen insgesamt 13 Anfragen gestellt (sieben mit der Fallgeschichte 'Rücken', sechs mit der Fallgeschichte 'Kind'). Weil einige Internetanbieter nicht nur krankheitsspezifische Expertenforen, wie z.B. zum Thema Rückenschmerzen,

anbieten, konnten in zwei Fällen Antworten für beide Fallgeschichten angefragt werden.

Ein wichtiges Datenschutz-Kriterium ist die Frage, ob sowohl die Anfrage wie auch die Antwort mit dem verwendeten Nutzernamen auch zu einem späteren Zeitpunkt noch im Internet aufzufinden sind. Die Beiträge in Expertenforen werden häufig mit Suchmaschinen verknüpft, so dass Nutzer von externen Seiten auf die Beiträge aufmerksam werden. Die Suchmaschinen aktualisieren ihre Suchergebnisse und Inhalte abhängig von der Aktivität und den Angaben der Internetseiten. Die Suche der Beiträge wurde daher drei Monate nach Erstellung der Beiträge durchgeführt.

4.2 Auswahl der Internetseiten

Nutzer im Internet verwenden für ihre Internetrecherche in der Regel Suchmaschinen. Jede 20te Suchanfrage beinhaltet die Themen „Gesundheit“ oder „Krankheit“ (Google 2015). Die Ergebnisse, die auf der ersten Ergebnisseite aufgeführt werden, werden meist als erstes angeklickt. Die weitere Suche wird durch Verlinkungen zwischen den Internetseiten oder auf den folgenden Ergebnisseiten beeinflusst. Für die vorliegende Studie wurden die Internetseiten mit der am häufigsten verwendeten Suchmaschine (Google) ausgewählt. Hierbei wurden vorher festgelegte Suchwörter in die Suchmaschine eingegeben und die Ergebnisse der ersten vier Seiten auf Expertenforen durchsucht. Es konnte so sichergestellt werden, dass die meistgenutzten und umsatzstärksten Expertenforen in der Untersuchung mit eingeschlossen sind. Der erste Suchlauf ergab sechs Expertenforen, von denen zwei krankheitsspezifisch auf Rückenschmerzen zugeschnitten sind. Weitere fünf Expertenforen haben entweder mehrere Themenforen (z.B. Orthopädie, Allergologie, Gynäkologie, Pädiatrie) oder nehmen Fragen zu allen medizinischen Gebieten an. Die zweite Suche ergab vier Treffer. Zwei der gefundenen Expertenforen beschränken sich auf Kindergesundheit und zwei weitere Expertenforen bieten Foren zu weiteren Krankheiten an.

| | |
|--|--|
| Suchbegriffe für die Fallgeschichte Rücken erhoben am 14.01.2015 | Suchbegriffe für die Fallgeschichte Kind erhoben am 09.02.2015 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Rückenschmerzen Expertenrat • Rückenschmerzen Online Hilfe • online Arzt fragen • online Diagnose | <ul style="list-style-type: none"> • Vigantolekten Einnahme Expertenrat • Vigantolekten Kind Expertenrat • Vigantolekten Einnahme Expertenrat • Kinder Expertenrat |

Die Suche ergab folgende Treffer:

1. www.just-answers.de
www.thanks-doc.de
www.expertenforum.org
www.lifeline.de
www.gesundheitsberatung.de
www.frag-einen.com/arzt
2. www.cyberdoctor.de
www.rund-ums-baby.de
www.gesundes-kind.de
www.onmeda.de

Zwei der Dienste sind kostenpflichtig und werden über die Bezahlung des Nutzers finanziert. Sie kosten 15 bis 45 Euro.

4.3 Fallgeschichten

Die Qualität der Antworten wurde mit zwei Fallgeschichten geprüft. Die Inhalte wurden von Dr. med. Annette Busley, Bereichsleiterin Medizinische Versorgung Medizinischer Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e. V. (MDS), auf Vollständigkeit und Richtigkeit anhand der aufgestellten Kriterien in der Dimension *Qualität* geprüft.

Unsicherheiten bei der medizinischen Versorgung von Kindern und bei chronischen Erkrankungen gehören zu den am häufigsten gesuchten Krankheitsthemen im Netz (Fox 2011). Beide von uns entwickelten Fallgeschichten implizieren auf den ersten Blick keinen dringenden Handlungsbedarf - einmal, weil es sich um ein prophylaktisches Arzneimittel handelt, und einmal, weil schon lange Schmerzen bestehen. Da weitere Umstände, Begleiterscheinungen und Medikamente nicht abschließend berichtet werden, sollte trotzdem in beiden Fällen ausgewogen über Wirkungen und Nebenwirkungen des Arzneimittels oder der Therapie aufgeklärt werden.

Fallgeschichte Kind

„Wir waren eine Woche im Urlaub, und ich habe die Vigantoletten für Tom (18 Monate) leider vergessen. Jetzt frage ich mich, ob ich ihm die nächsten 7 Tage jeweils morgens und abends eine geben soll, damit er wieder alles hat, was er braucht. Meinen Kinderarzt möchte ich nicht so gerne kontaktieren, weil ich mich schäme.

Mit freundlichen Grüßen“

Vigantoletten sind ein Vitamin-D-Präparat und ein rezeptfreies Arzneimittel, das besonders bei Säuglingen und Kindern prophylaktisch eingesetzt wird. Es enthält Colecalciferol, also Vitamin D3, das im Körper bei der Knochenbildung und Härtung der Zähne mitwirkt. Vitamin-D-Mangel entsteht, wenn der Körper zu wenig der Sonne ausgesetzt ist und die Vitamin-D-Synthese nicht angeregt wird. Eltern wird daher empfohlen, ihren Kindern im ersten Lebensjahr und im Winter des zweiten Lebensjahres Vitamin D zusätzlich zu geben (Deutsche Gesellschaft für Ernährung 2015). Als Prophylaxe dient das Vitamin-D-Präparat zur Vorbeugung von Rachitis und einer unzureichenden Mineralisierung des Skelettsystems (Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen 2015).

Nebenwirkung einer erhöhten Dosis von Vitamin D kann eine Hypercalcämie sein, bei der es zu einer erhöhten Konzentration von Kalzium im Blut und Nieren kommt. Eine langfristige Anreicherung von Kalzium in den Nieren kann zu einer Erkrankung der Nieren (Nierenverkalkung, Nierenversagen) führen. Diese Nebenwirkungen sind äußerst selten und erst bei einer langfristigen Fehleinnahme zu beobachten.

Die Aufklärung im Expertenforum sollte über die Wirkung und Nebenwirkung von Vitamin-D-Tabletten bei Kindern hinweisen und die Standardanwendung beschreiben. Ob die Gabe von Vitamin-D-Tabletten überhaupt notwendig, zweckmäßig und geeignet ist, kann in der Beratung nicht beurteilt werden.

Fallgeschichte Rückenschmerzen

„Ich habe immer schon Probleme mit meinem Rücken, weil ich viel im Büro sitze. Seit längerem tut mein unterer Rücken weh. Ich war letztes Jahr beim Arzt und der hat mir eine Fangobehandlung verschrieben, die damals auch kurzzeitig geholfen hat. Meine Schmerzen sind abends schlimmer als morgens und meine Füße schlafen in letzter Zeit manchmal ein. Was kann ich dagegen tun?“

Rückenschmerzen können viele Ursachen haben. Nach den Leitlinien der Bundesärztekammer werden bei einer Anamnese Begleitsymptome und Vorerkrankungen abgefragt, um gefährliche Verläufe auszuschließen. Lähmungen oder Sensibilitätsstörungen („meine Füße schlafen in letzter Zeit manchmal ein“) sind ein Warnsignal, welches bei der Anamnese unbedingt abgeklärt werden sollte. Des Weiteren sollten rezidivierende und persistierende Kreuzschmerzen („Seit längerem tut mein unterer Rücken weh“) von einem Arzt abgeklärt werden (BÄK, KBV, AWMF 2010, 4. Aufl. 2014, S.15).

Bei dieser Fallgeschichte sollten die Experten keine konkreten Therapieempfehlungen geben. Stattdessen sollten sie Informationen zu Ursachen und Ausprägungen beim Symptom Rückenschmerzen geben und ausgewogen über Behandlungen aufklären. Die möglichen Risiken bei einer Therapieempfehlung oder einer Anleitung zur

Selbsttherapie sind bei dieser Frage (möglicherweise) verschärft, da das Hinauszögern des Arztbesuchs oder eine Behandlung in Eigenregie die Verschlimmerung der Symptome und weitere gesundheitliche Risiken nach sich ziehen können.

5. KRITERIEN

Die Auswertung der Ergebnisse wurde anhand eines vorher festgelegten Kriterienkatalogs (Tab. 1) vorgenommen. Zu den vier Dimensionen Qualität, formale Kriterien, Experteninformation und Datenschutz wurden insgesamt 34 (Qualität 9, Experteninformation 5, formale Angaben 6 und Datenschutz 14) Kriterien gebildet.

| | Kriterien | |
|----------|---|---|
| 1 | Qualität der Antwort | |
| 1.1 | Hinweis, dass Ferndiagnose online nicht möglich ist | 1=ja, 0=nein |
| 1.2 | Hinweis, dass Notwendigkeit eines Arztbesuchs nicht beurteilt werden kann | 1=ja, 0=nein |
| 1.3 | Krankheitsbild wird ausgewogen erklärt | 1=ja, 0=nein |
| 1.4 | Über Standardtherapie wird aufgeklärt | 1=ja, 0=nein |
| 1.5 | Über Wirkung wird aufgeklärt | 1=ja, 0=nein |
| 1.6 | Über Nebenwirkung wird aufgeklärt | 1=ja, 0=nein |
| 1.7 | Selbsttherapie wird nicht angeleitet | 1=ja, 0=nein |
| 1.8 | Diagnose wird nicht gestellt | 1=ja, 0=nein |
| 1.9 | Therapie wird nicht empfohlen | 1=ja, 0=nein |
| 2 | Information über Experten | |
| | | 0= keine Information, 1= vor der Fragestellung, 2= Zuordnung danach |
| 2.1 | Information über Experten, bevor Frage gestellt wird | |
| 2.2 | Name des Experten wird genannt | 1=ja, 0=nein |
| 2.3 | Qualifikation des Experten wird genannt | 1=ja, 0=nein |

| | | |
|------|---|--------------|
| 2.4 | Qualifikation passt zur Fragestellung | 1=ja, 0=nein |
| 3 | Formale Angaben | |
| 3.1 | Frage wird innerhalb von 3 Tagen beantwortet | 1=ja, 0=nein |
| 3.2 | Impressum ist vollständig und auf Startseite anklickbar | 1=ja, 0=nein |
| 3.3 | Über finanzielle Unterstützung wird informiert | 1=ja, 0=nein |
| 3.4 | Zweck der Seite wird benannt | 1=ja, 0=nein |
| 3.5 | Werbung ist nicht beeinträchtigend | 1=ja, 0=nein |
| 3.6 | Werbung wird nicht nachträglich an Email versendet | 1=ja, 0=nein |
| 4 | Datenschutz | |
| 4.1 | Datenschutzbedingungen/Nutzungsbedingungen sind auf der Startseite anklickbar | 1=ja, 0=nein |
| 4.2 | Verfassen eines Beitrags ist ohne Registrierung möglich | 1=ja, 0=nein |
| 4.3 | Angabe des Vor- und Nachname nicht notwendig | 1=ja, 0=nein |
| 4.4 | Nicht erforderliche Daten werden bei Registrierung nicht abgefragt | 1=ja, 0=nein |
| 4.5 | Es wird darauf hingewiesen, dass der Beitrag öffentlich gemacht wird und der Klarname nicht genannt werden sollte (nicht erst in AGB) | 1=ja, 0=nein |
| 4.6 | Social Plugins sind nicht klassisch implementiert (z. B. Facebook, Google plus) | 1=ja, 0=nein |
| 4.7 | Google Analytics ist nicht aktiviert | 1=ja, 0=nein |
| 4.8 | Auf die Verwendung von Cookies wird hingewiesen | 1=ja, 0=nein |
| 4.9 | Über die Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten wird unterrichtet | 1=ja, 0=nein |
| 4.10 | Zweck der Speicherung wird angegeben | 1=ja, 0=nein |
| 4.11 | Personenbezogene Daten werden aufgelistet | 1=ja, 0=nein |
| 4.12 | Über Kenntnis der Erhebung und Verwendung wird per Opt-in eingewilligt | 1=ja, 0=nein |
| 4.13 | Beiträge tauchen mit Name in Suchmaschine auf (Google) | 1=ja, 0=nein |
| 4.14 | SSL-Verschlüsselung ist aktiviert | 1=ja, 0=nein |

Tab 1: Liste der aufgestellten Kriterien und deren Ausprägung

Die einzelnen Bewertungen der Kriterien aus Tabelle 1 werden nachfolgend erläutert.

5.1 Qualität

Mit den Kriterien der Dimension "Qualität" wird zum einen erfasst, ob die durch das Fernbehandlungsverbot gesetzten Grenzen der Beratung eingehalten werden. Zum anderen werden Mindeststandards, die bei einer Antwort im Expertenforum zu erwarten sind, geprüft.

So wird erhoben, ob in den Antworten darauf hingewiesen wird, dass eine Ferndiagnose online nicht möglich ist. Weiter wird untersucht, ob die Antworten der Experten darauf hinweisen, dass nicht beurteilt werden kann, ob ein Arztbesuch notwendig ist. Diese beiden Aspekte werden in der Bewertung mit den aufgestellten Kriterien in Tabelle 1 jeweils positiv bewertet, wenn sie in der Frage erwähnt werden.

Die Antworten sollten keine individuellen Therapieempfehlungen oder Diagnosen enthalten. Eine direkte Handlungsempfehlung oder eine Anleitung zur Selbsttherapie dürfen ebenfalls nicht in der Antwort vorkommen. Wenn Therapieempfehlungen oder Diagnosen in den Antworten genannt werden, wird das als negativ gezählt und kein Punkt vergeben.

Als Mindestanforderungen stehen dem gegenüber: Die breite Aufklärung des Krankheitsbildes, der Symptome oder der möglichen Ursachen der Befindlichkeit. Dazu gehört eine Erklärung, wie die Krankheit genannt wird und welche Ursachen sie haben kann. Des weiteren zählt eine ausgewogene Aufklärung über Standardanwendung/Standardtherapie und deren Wirkung und Nebenwirkungen zu den Mindestanforderungen. Wenn in der Antwort auf diese Aspekte eingegangen wird, wird das als positiv mit jeweils einem Punkt bewertet (siehe Tabelle 1).

Die Kriterien sind gleich gewichtet, so dass neun Punkte in der Qualität erreicht werden können.

5.2 Experteninformation

Leitfrage bei der Erstellung der Kriterien zu der Expertin bzw. zu dem Experten sind: Wer schreibt die Antworten und wer ist verantwortlich für den Inhalt der Antworten? Kriterien sind hier: der Zeitpunkt, ab dem der Nutzer weiß, wer ihm die Frage beantwortet (Name), die fachliche Qualifikation und die berufliche Funktion, die der Experte außerhalb des Expertenforums hat. Bewertet wird außerdem, ob die Fachdisziplin/Qualifikation zum Erkrankungsbild des Verbrauchers passt, in diesem Fall Pädiatrie oder Orthopädie. Diese Aspekte werden als positiv beurteilt.

Die Kriterien sind nicht gleich gewichtet, weil der Zeitpunkt der Information als Ausschlusskriterium gilt: Werden die Informationen über den Experten erst *nach* Stellung der Frage beantwortet wird dies mit null Punkten bewertet. Die anderen vier Kriterien werden gleichwertig mit jeweils einem Punkt gezählt.

5.3 Formale Angaben

Die Kriterien im Bereich der Nutzerfreundlichkeit sind, ob die Frage überhaupt beantwortet wird und wie viel Zeit bis zur Beantwortung der Frage vergeht. Hierfür wurde als Kriterium ein Zeitraum von drei Tagen festgelegt. Nach diesem Zeitpunkt beantwortete Fragen werden als negativ bewertet.

Auf allen Seiten wurde erhoben, ob auf der jeweiligen Startseite ein Impressum anklickbar ist und ob dieses nach den Vorgaben des Telemediengesetzes vollständig ist (TMG § 5). Die weiteren Kriterien zu den formalen Angaben wurden anhand der ‚Checkliste zu Gesundheitsinformationen aus dem Internet der Verbraucherzentrale NRW‘ (Verbraucherzentrale NRW 2013) aufgestellt. Diese sind: Transparenz über die Finanzierung, Zweck der Seite sowie die Beeinträchtigung durch Werbung. Positiv wird bewertet, wenn über diese Aspekte Auskunft gegeben wird, sodass sich der Nutzer über die Finanzierung, den Zweck der Seite und den Betreiber ein Bild machen kann. Dies ist für die Beurteilung der Information durch die Nutzerinnen und Nutzer unerlässlich und wird in der Bewertung positiv gewichtet.

Wird der Inhalt der Seite durch Werbung verdeckt, muss der Nutzer sich erst durch Pop-Ups von Werbung freiklicken, oder wird der redaktionelle Teil durch Geräusche oder Animationen beeinträchtigt wird dies als negatives Kriterium gewertet. Negativ wird auch gewertet, wenn nachträglich Werbung auf die angegebene Email gesendet wird.

Die Kriterien der formalen Angaben werden gleichwertig gezählt und stellen somit sechs Punkte dar.

5.4 Datenschutz

Expertenforen sammeln anhand von Nutzeranfragen und Registrierungsdiensten eine Menge Daten über ihre Nutzer. Anders als Informationsseiten zur Gesundheit erhalten Expertenportale neben Nutzungsdaten wie Zeitpunkt der Abfrage, Dauer, Anzeige der Themen und IP-Adresse auch speziellere Daten wie die E-Mail-Adresse (durch den Registrierungsvorgang) und den Inhalt der Gesundheitsfrage, der besonders sensible Daten enthält. Der ausschließliche Zweck der Datenerhebung dieser personenbezogenen Daten ist die Möglichkeit der Beantwortung der Fragen. Expertenportale dürfen Daten von Nutzerinnen und Nutzern ohne Einwilligung der jeweiligen Person weder erheben, noch verwenden, noch weitergeben. Denn auch wenn dem Nutzer bewusst sein sollte, dass alle Informationen, die in der Frage enthalten sind, im Internet lange Zeit frei einsehbar sind und unter Umständen auch Rückschlüsse auf bestimmte Personen zulassen, müssen die Expertenportale explizit darauf hinweisen.

Ein besonderer Schwerpunkt bei der Überprüfung der Datenschutzkriterien (Dimension 4, Tabelle 1) wurde auf die Registrierung gelegt. Die Kriterien sind, ob Daten - und wenn ja: welche Daten (E-Mail-Adresse, Name, Adresse, Geschlecht, Geburtsdatum) - der Verbraucher angeben muss, um das Expertenforum nutzen zu können. Die Angabe einer Email Adresse mag zweckmäßig sein, da der Nutzer so über die Beantwortung informiert wird und sich nicht auf der Anbieterseite durch die Antworten klicken muss. Jedoch ist die Eingabe nicht unbedingt notwendig, um eine Frage zu beantworten, und daher eine überflüssige Datensammlung und eher negativ zu bewerten. Es sollte bei der Registrierung demnach das Prinzip der Datensparsamkeit gelten und die Grundsätze des „privacy by default“ eingehalten werden. Dies bedeutet, dass datenschutzfreundliche Grundeinstellungen als Standard gelten und nur so viele Daten erhoben werden, wie für die Dienstleistung und Nutzung erforderlich sind. Dies gilt vor allem für die Registrierung, da hier Daten einfach systematisiert werden können und für den Inhalt der Frage erstmal unnötig sind. Welche Daten in der Frage vom Verbraucher angegeben werden, ist fallbezogen.

Zusätzliche Felder bei der Registrierung, in denen Verbraucher personenbezogene Daten eingeben können, wie Geschlecht, Geburtsdatum und Adresse etc. werden als negatives Kriterium gewertet, da diese für die Nutzung des Portals nicht notwendig sind und den Nutzer dazu verleiten können, Daten von sich preiszugeben, die Rückschlüsse auf seine Person geben können. Auch wurde geprüft, ob bei der Anmeldung darauf hingewiesen wird, dass der Beitrag öffentlich gemacht wird und daher keine Klarnamen verwendet werden sollten.

Die Verwendung von Social Plugins wie Facebook, Google plus und Twitter beinhaltet eine versteckte Datenweitergabe, die je nach Art der Einbettung des Social Plugins ohne Einverständnis des Verbrauchers im Hintergrund abläuft. Einige gängige Beispiele sind die hier erhobenen Kriterien: 4.6 die Verwendung von Social Plugins von Facebook, 4.7, der Verwendung von Google Analytics und 4.8 der Hinweis auf die Schaltung von Cookies von Drittanbietern. Wurden Social Plugins oder Google Analytics implementiert, wurde dies als negativ bewertet. Bei der Implementierung von Cookies wurde negativ bewertet, wenn es keinen Hinweis hierauf gab.

Denn: Sobald ein Social Plugin mit dem dazugehörigen Button klassisch auf der Seite implementiert ist, werden unmittelbar Daten an Facebook gesendet, wie z.B., dass der Nutzer sich mit bestimmter IP-Adresse auf der Seite aufhält, wie lange die Seite besucht wird etc., ohne dass der Verbraucher den Button betätigt. Eine datenschutzfreundliche Alternative ist die sogenannte Zwei-Klick-Lösung, bei der erst dann Daten übertragen werden, wenn der Verbraucher die Social Plugins durch Klicken des Buttons aktiviert.

Ist der Verbraucher bei Facebook in einer weiteren Registerkarte (Tab) oder in der Sitzung eingeloggt gewesen, werden personalisierte Daten, wie eine Kennung, die besuchten Seiten, Dauer und Aktivität, ausgetauscht. Dies geschieht auch, wenn der Verbraucher keinen Facebook Account hat oder in seinem Account zu dem Zeitpunkt nicht angemeldet ist, dann aber in generalisierter Form. Facebook und Google nutzen diese Daten, um Profile ihrer Nutzer zu erstellen und durch sogenanntes Webtracking ihre Nutzerprofile detaillierter und wertvoller zu machen.

Weil die Expertenforen besonders sensible Daten von den Nutzern erheben können, die in den Fragen zur Gesundheit enthalten sind, muss transparent sein, welche Daten die Internetbetreiber von den Nutzern erheben und an wen diese weitergegeben werden. Zum Thema personenbezogene Daten wurde erhoben, ob der Verbraucher über die Speicherung personenbezogener Daten informiert wird. Dies beinhaltet auch die Speicherung der IP-Adresse und des Verlaufs, die eine Identifizierung des Nutzers möglich machen und in Kombination mit dem Nutzungsverhalten des Verbrauchers auch ohne Registrierung erhoben werden. Des Weiteren wurde erhoben, ob der Zweck der Datenerhebung und eine Auflistung der personenbezogenen Daten in den Datenschutzbestimmungen benannt sind und ob bei einer Registrierung mit einer Opt-in Funktion das Einverständnis der Datenschutzbestimmungen bestätigt werden muss. Opt-in bedeutet, dass der Nutzer durch das Anklicken von Kontrollkästchen aktiv zustimmen muss.

Um die Verwendung der Beiträge und deren Verlinkung zu untersuchen, werden die Beiträge nach drei Monaten in der Suchmaschine Google gesucht. Hierbei werden aus der Fallgeschichte mehrere aufeinanderfolgende Wörter bei Google eingegeben und die ersten drei Seiten der Treffer auf den entsprechenden Beitrag durchsucht. Die Ergebnisse werden dann mit den Angaben der Betreiber verglichen und geprüft, ob die Weitergabe an Google transparent gemacht wird. Findet sich der Beitrag bei Google, ist dies ein Anzeichen für die Vernetzung und den Austausch der Daten im Hintergrund, den der Nutzer nicht überblicken kann. Dies wird in der hier erhobenen Datenschutzdimension als negativ bewertet.

Als Anhaltspunkt für eine Verschlüsselung der Daten im Netz gilt eine SSL-Verschlüsselung (Secure Socket Layer), die sicherstellt, dass die Daten während der Übermittlung im Netz nicht von Unbefugten abgefangen werden können.

Es werden 14 Kriterien mit jeweils einem Punkt bewertet.

6. ERGEBNISSE

Insgesamt konnten aufgrund der Suchkriterien zehn Expertenforen in die Bewertung mit einbezogen werden. Von den 13 gestellten Fragen (sieben mit der Fallgeschichte 'Rücken', sechs mit der Fallgeschichte 'Kind') sind zehn Antworten aus neun verschiedenen Expertenportalen zurückgekommen. Ein Expertenportal wurde deshalb ohne Antwort bewertet und hat in der Dimension Qualität null Punkte erhalten.

6.1 Qualität

Einen Hinweis, dass eine Online-Diagnose nicht möglich ist, enthielten zwei der zehn Antworten. Die Aufklärung darüber, dass nicht beurteilt werden kann, ob ein Arztbesuch zu empfehlen ist, gaben vier der zehn Antworten.

Eine breite Abwägung des Krankheitsbildes enthielt keine der zehn Antworten. Fünf der zehn Experten klärte über die Standardanwendung auf. Über die Wirkung des Medikaments klärten vier der zehn Experten auf, nur einer beschrieb mögliche Nebenwirkungen.

Sechs der Experten haben nicht zu einer Selbsttherapie angeleitet, im Umkehrschluss machten vier Experten eine direkte Empfehlung, wie mit Medikamenten oder anderen Behandlungen Symptome bekämpft werden können. Eine Diagnose stellte keiner der Experten. Acht der zehn Experten gaben eine Therapieempfehlung.

Die Qualitätskriterien erstrecken sich auf neun Punkte, die erreicht werden können. Ein Expertenforum erfüllt sieben von neun Kriterien, ein Expertenforum knapp unter der Hälfte vier Kriterien. Vier Expertenantworten erfüllen drei der Anforderungen, jeweils vier Expertenforen erfüllen jeweils ein Kriterium.

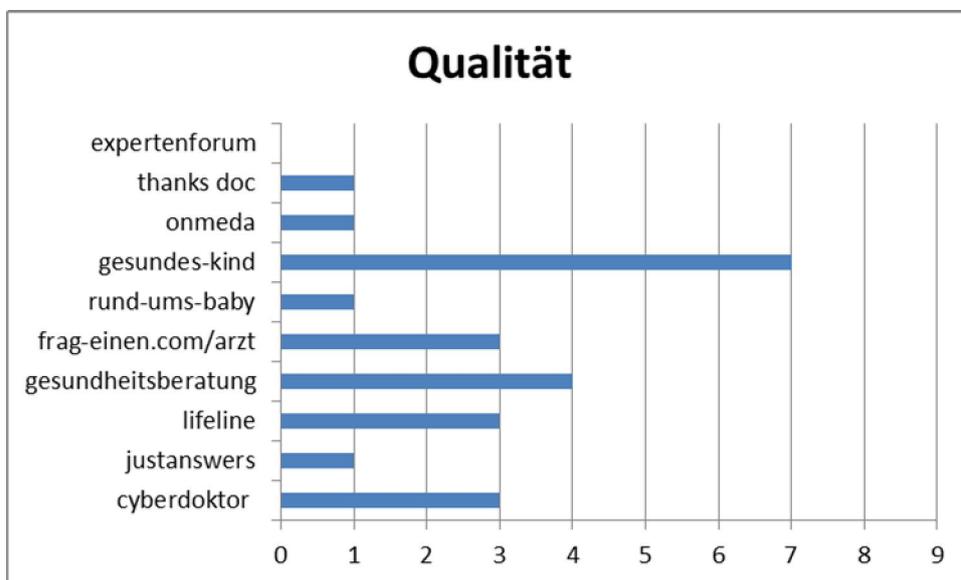


Abb. 1: Absolute Anzahl der Kriterien, die die Expertenforen im Bereich Qualität erfüllt haben (n=9)

6.2 Informationen über den Experten

Die Information, wer die Frage des Verbrauchers beantwortet, liefern die Anbieter zu unterschiedlichen Zeitpunkten im Prozess der Fragestellung. Bei vier der zehn Angebote war vor der Fragestellung klar, an wen der Verbraucher sein Anliegen adressiert. Bei vier weiteren Expertenforen wurde der Experte dem Nutzer erst zugeteilt, nachdem die Frage gestellt worden war (Abbildung 2, rot gefärbte Balken). In zwei Fällen war auch nach der Beantwortung der Frage nicht klar, wer diese beantwortet hat. Es lagen demnach bei diesen beiden auch keine Information über Ausbildung oder Qualifikation vor.

Von den sieben der zehn Experten, die ihre Qualifikation angegeben haben, passen Allgemeinmediziner, Orthopäden und Fachärzte für Pädiatrie mit niedergelassener

Praxis zu den in den Fallgeschichten beschriebenen Krankheitsbildern während ein Zahnarzt das Kriterium der Passung nicht erfüllt.

Weil wir die Information, wer die Frage beantwortet, für die Beurteilung eines Internetportals aus Verbrauchersicht für zentral halten, haben wir die Kriterien gewichtet: Die Nennung des Experten *vor* Stellung der Frage gilt daher in dieser Untersuchung als Ausschlusskriterium. Das heisst, dass die Erfüllung anderer Kriterien dieser Dimension nicht zählt, wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist. Alle Expertenforen, die dieses erreicht haben, sind blau markiert (vier). Alle diese vier Expertenforen erreichten die gesamte Punktzahl. Die roten Balken zeigen die Expertenforen, die keine Information *vor* Stellung der Frage über den Experten liefern und somit bei der Transparenz über den Experten insgesamt durchgefallen sind. Zwei weitere Expertenforen haben kein Kriterium erfüllt.

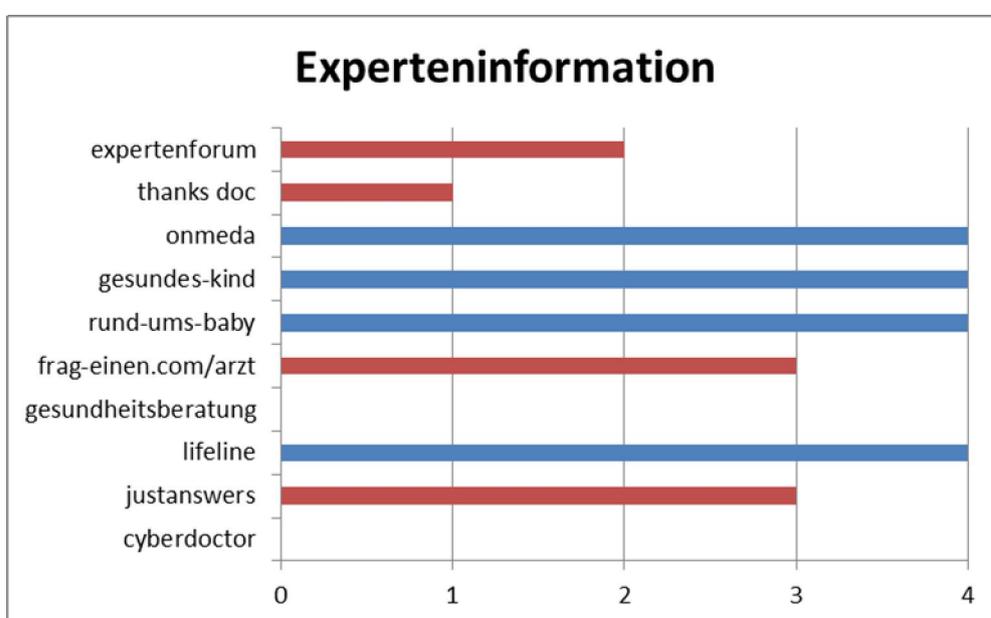


Abb. 2: Absolute Anzahl der Expertenportale, die die Kriterien im Bereich Experteninformation erfüllt haben (n=4)

6.3 Formale Angaben

Von den 13 Anfragen zu den beiden Fallbeispielen sind zehn beantwortet worden. Sechs Internetforen haben zum Thema Kind und vier zum Thema Rückenschmerzen geantwortet.

Vier der Antworten wurden am selben Tag (zwei davon nach fünf Minuten) und drei weitere Antworten nach zwei oder drei Tagen im Expertenforum geschaltet, bzw. per E-Mail versandt. Die restlichen drei Antworten kamen jeweils nach einer, drei und vier Wochen.

Die Angaben zum Betreiber (Name, Anschrift und Kontaktdaten) wurden von allen zehn getesteten Internetseiten im Impressum gemacht. Das Impressum fand sich auf der ersten Seite und war bei allen Internetanbietern übersichtlich strukturiert.

Angaben zur Finanzierung der Seite wurden bei sechs von den insgesamt acht kostenfreien Internetanbietern (zwei Anbieter sind kostenpflichtig) nicht ausdrücklich kenntlich gemacht. Ob und wenn ja, welche Sponsoren bei der Finanzierung des Angebots beteiligt sind, bleibt unklar. Bei einigen Expertenforen wird im Impressum auf eine Verlagsgruppe oder einen Pharmakonzern hingewiesen, ohne weiter auf die finanzielle Unterstützung einzugehen. Zwei Expertenforen geben an, sich über Werbung zu finanzieren.

Der Zweck der Seite wurde in acht von zehn Internetseiten genannt. Die häufigste Formulierung ist im Impressum ein Satz, der erklärt, dass die Internetseite nur zur Informationsgewinnung dient. Der eigentliche Zweck für die Schaltung der Seite bleibt offen.

Auf drei der zehn Seiten wird keine offensichtliche Werbung geschaltet. Bei allen Internetseiten wurde Werbung als Anzeige gekennzeichnet, bei zwei Anbietern trat sie als störend auf, weil der Nutzer diese erst wegklicken muss, um das Forum zu nutzen. Dies wurde als Kriterium negativ bewertet.

Zwei Expertenforen haben alle Kriterien erreicht. Fünf Expertenforen haben fünf der sechs aufgestellten Kriterien erfüllt. Weitere zwei erzielten vier der sechs Punkte. Ein Anbieter erfüllte die Hälfte der sechs Kriterien.

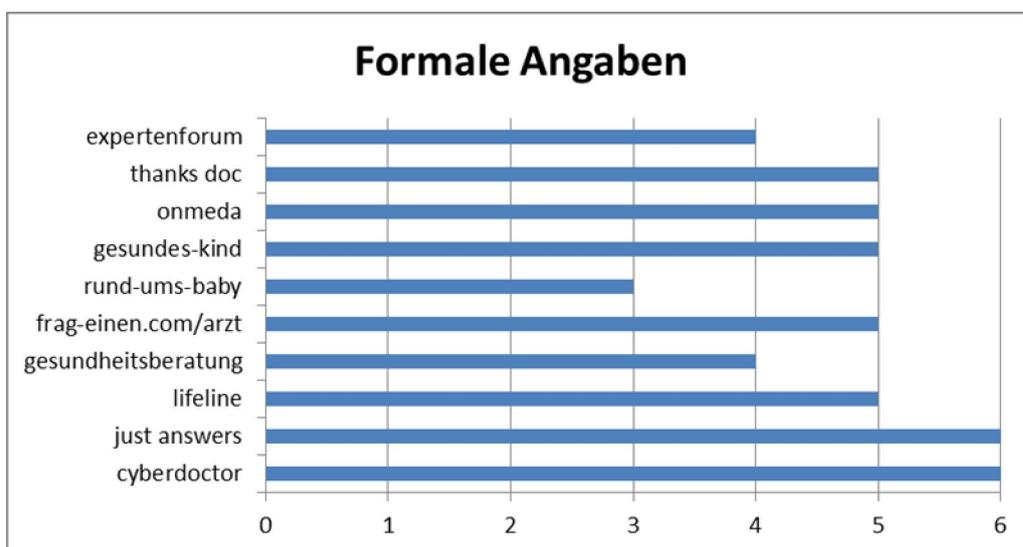


Abb. 3: Absolute Anzahl der Kriterien, die die Expertenforen im Bereich Formalen Angaben erfüllt haben (n=6)

6.4 Datenschutz

Bei vier von zehn der Expertenforen ist eine Angabe des Vor- und Nachnamens notwendig, um sich anzumelden. Freiwillige Angaben zu Name, Alter, Geschlecht, Geburtsdatum und Adresse konnten bei sechs der zehn untersuchten Forenanbieter gemacht werden. Drei der zehn Anbieter wiesen bei der Registrierung darauf hin, dass der Beitrag öffentlich gemacht wird und der Klarname deshalb nicht verwendet werden sollte.

Drei der Expertenforen haben ein Social Plugin von Facebook aktiviert. Acht der zehn Expertenforen verwenden Cookies (Anzahl 1-122) und sechs von zehn verwenden Google Analytics, wobei fast alle in ihren Nutzungsbedingungen, AGBs oder Datenschutzbestimmungen darauf hinweisen (Cookies sieben von acht, Google Analytics fünf von sechs).

Die Hälfte der Expertenforen unterrichten die Verbraucherinnen und Verbraucher in verständlicher Form über die Speicherung personenbezogener Daten beim Besuch der Internetseite.

Der Zweck der Datenerhebung wird von sieben der zehn Seiten angegeben. Nur fünf der zehn Anbieter haben aufgezählt, für welche Zwecke die Daten abschließend benutzt werden. Auffällig ist, dass häufig Formulierungen wie „unter anderem“, „zum Beispiel“ und „erheben wir auch“ verwendet werden, die offen lassen, welche übrigen Zwecke als die genannten die Erhebung der personenbezogenen Daten hat.

Die Hälfte der untersuchten Expertenforen geben an, welche Daten personenbezogen sind und Rückschluss auf die Identität des Nutzers geben können. Eine ausdrückliche Einwilligung zur Erhebung und Verwendung der Daten, bzw. der Hinweis auf die Datenschutzerklärung oder Speicherung von Daten, die wir für wünschenswert halten, ist nur bei vier der zehn Anbieter per Opt-in Funktion notwendig.

Die Suche bei Google hat nach drei Monaten ergeben, dass sechs der zehn Beiträge auf den ersten drei Seiten der Trefferliste zu finden sind. Es wurde jeweils die Frage und die Antwort veröffentlicht und der Name des Fragestellers bzw. sein Pseudonym. Eine SSL-Verschlüsselung setzen nur zwei der zehn Anbieter ein, um Daten, wie z.B. die Emailadresse in Kombination mit der Fragestellung, vor Unbefugten zu schützen.

Kein Expertenforum erreichte alle 14 der in der Tabelle 1 aufgelisteten Kriterien zum Datenschutz. Ein Expertenforum erreichte zehn Punkte, eins neun und zwei weitere jeweils acht Punkte. Drei Expertenforen wurde mit sieben Punkten bewertet, zwei weitere mit sechs Punkten. Ein Expertenforum erreichte lediglich drei Punkte.

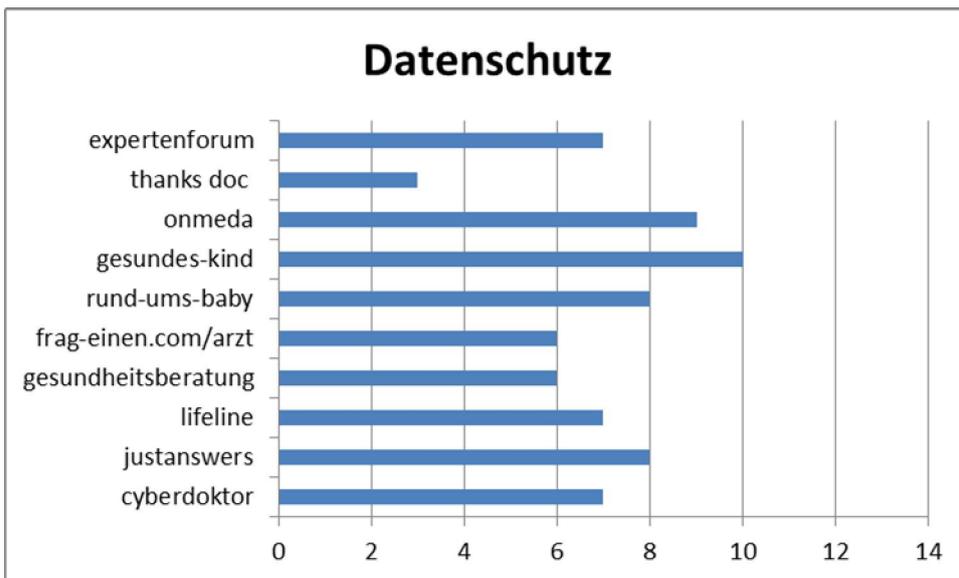


Abb. 4: Absolute Anzahl der Kriterien, die die Expertenforen im Bereich Datenschutz erfüllt haben (n=14)

7. DISKUSSION DER ERGEBNISSE

7.1 Qualität

Die Qualität der Antworten fällt sehr unterschiedlich aus. Schon die Tatsache, dass drei von zehn Experten gar nicht geantwortet haben, zeigt die Unzuverlässigkeit mancher Expertenforen. Bei den anderen lag der Zeitraum zwischen Fragestellung und Antworten zwischen fünf Minuten, drei Tagen und mehreren Wochen. Die kostenpflichtigen Expertenforen haben beide am selben Tag eine Antwort gegeben. Die Qualität dieser Antworten ist jedoch hinsichtlich des Inhalts nicht besser bewertet worden als die der kostenlosen Expertenforen.

Stellt ein Verbraucher eine Frage in einem Expertenforum bzw. sendet er seine Frage an einen Experten, sollte nach Meinung der Verbraucherzentrale NRW innerhalb von drei Tagen eine Antwort freigeschaltet werden. Obwohl der Verbraucher darauf hingewiesen wird, dass die Antwort eines Experten einen Arztbesuch nicht ersetzen kann, ist wohl davon auszugehen, dass Verbraucher vor dem Besuch eines Arztes den Experten um Rat fragen und dessen Antwort abwarten. Bei Beschwerden, die ein Risiko zur Verschlimmerung haben, sollte deshalb nicht zu viel Zeit verstreichen.

Auch wenn die Antworten freie Texte sind und sich in Länge und Detailreichtum stark unterscheiden, zeigte sich gerade bei der Dimension Qualität, dass die Mindestanforderungen von keinem Expertenforum komplett erfüllt wurden. Ein Expertenforum erreichte sieben der insgesamt neun inhaltlichen Kriterien, alle anderen haben nicht mal die Hälfte oder nur ein Drittel der Kriterien erfüllt.

Nur zwei Antworten enthielten den Hinweis, dass eine Onlinediagnose nicht möglich ist. Dieser Hinweis ist aber aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW ein zentraler Bestandteil, der in jeder Antwort eines Experten enthalten sein sollte. Es reicht nicht aus, wenn dieser Hinweis in den AGBs oder Nutzungsbedingungen versteckt bleibt.

Bei genauerer Betrachtung der Antworten fällt auf, dass die Frage, ob die Vitamin-D-Tabletten in doppelter Dosis gegeben werden soll, alle Experten mit der richtigen Empfehlung beantwortet haben. Dagegen haben die Experten über die Wirkung des prophylaktischen Medikaments und mögliche Nebenwirkungen nur unvollständig aufgeklärt.

Gravierender fällt die Bewertung der Antworten zu der Frage mit den andauernden Rückenschmerzen mit eindeutigen Warnsignalen aus. Dieses Krankheitsbild erfordert eine Abklärung des Zustandes, bevor eine Therapie, Behandlung oder Diagnose gestellt wird. Hier hat kein Experte eine breite Aufklärung über das Krankheitsbild in die Antwort integriert. Stattdessen gaben drei Experten eine eindeutige Therapieempfehlung und zwei eine Anleitung zur Selbsttherapie, die den Nutzer dazu verleiten könnte, den Arztbesuch aufzuschieben oder sich ganz zu ersparen.

7.2 Informationen über den Experten

Transparenz über die Anbieter von Gesundheitsinformationen ist eines der zentralen Kriterien, die ein Verbraucher benötigt, um die Antworten einschätzen zu können. Auch wenn auf den ersten Blick eine inhaltlich richtige Antwort gegeben wird, können Pharmakonzerne, Krankenkassen, Medizinproduktehersteller, die Nahrungsergänzungsmittelbranche, Ärzte und Krankenhäuser für den Verbraucher nicht zu erkennende Interessen in den Antworten mit einfließen lassen.

Der Nutzer muss auch wissen, wer ihm antwortet und welche fachliche Qualifikation dieser Experte hat. Ein Expertenforum, das verlässliche Informationen über Gesundheit bietet, muss durchsichtig machen, wo die Informationen herkommen, die es verwendet. Von den untersuchten Expertenforen haben von neun nur vier ausreichende Angaben zu ihren Experten gemacht. Sofern Verbraucher vor Absendung der Frage nicht erkennen konnten, wer diese beantworten wird, galt das Kriterium insgesamt als nicht erfüllt. In der Stichprobe haben zwei Expertenforen sogar gar keine Auskunft darüber gegeben, wer der Autor der Antworten ist, weder vor der Fragestellung noch mit der Beantwortung. Die Transparenz über die Experten und dessen Qualifikation lässt deutlich zu wünschen übrig. Die Verbraucherzentrale NRW rät davon ab, Expertenforen zu nutzen, die keine Information zu der fachlichen Qualifikation und keine namentliche Nennung der Experten vor der Fragestellung bereitstellen.

7.3 Formale Angaben

Obwohl formale Angaben nichts zur inhaltlichen Beantwortung der Frage beisteuern, können sie wesentliche Hinweise auf die Qualität einer Seite liefern. In die Bewertung der formalen Angaben sind Mindeststandards eingegangen. Werden sie verletzt, kann das einen offensichtlichen Mangel an Transparenz über die Finanzierung und den Zweck der Seiten sowie über die Veröffentlichung der Beiträge zeigen.

Das Telemediengesetz schreibt vor, dass Internetanbieter ein Impressum ausweisen müssen, das man auf der Startseite anklicken kann. In diesem Impressum müssen u.a. Ansprechpartner, Betreiber und eine E-Mail- oder Postanschrift enthalten sein, über die der Verbraucher den Anbieter kontaktieren kann (Quelle: TMG § 5). Diese Angaben haben die Expertenforen alle gemacht. Darüber hinaus gehende Angaben zur Finanzierung, zu Kooperationspartnern, zum Zweck der Seite und zu Produktplatzierungen sind dagegen gar nicht oder nicht leicht zu finden.

Wie und von wem die Seite finanziert wird, ist für den Verbraucher daher kaum erkenntlich (zur Finanzierung machten nur zwei der zehn Expertenforen Angaben). Auch wenn bei genauerem Hinsehen eine große Verlagsgruppe als Betreiber genannt wird, ist es schwer durchschaubar, welche Interessen dieser Verlag verfolgt bzw. welche Kooperationen mit anderen Unternehmen bestehen.

Als Haupteinnahmequelle ist bei diesen Seiten zu vermuten, dass sie sich durch Sponsoren, Werbung und/oder Datenweitergabe finanzieren. Vor diesem Hintergrund sollten die Betreiber der Seiten explizit ausweisen, dass alle gesundheitsbezogenen Informationen frei von Produkt- oder unternehmerischen Interessen sind. Diese Erklärung sollte zusätzlich zu dem Hinweis erfolgen, dass Werbung explizit kenntlich gemacht wird.

Auch bei genauerer Betrachtung des Zwecks der Seite kommen mehr Fragen als Antworten auf. In unterschiedlichen Formulierungen ist die Informationsgewinnung als Hauptzweck angegeben. Wem die Informationsgewinnung bei der Sammlung von Daten dient, ob dem Nutzer oder dem Betreiber, bleibt unklar!

Die Veröffentlichung der Fragen und Antworten auf den Expertenforen sind eines der Hauptmerkmale des Expertenforums. So können sich andere Nutzer und Besucher der Internetseite die vorhandenen Beiträge ansehen. Einen Hinweis, dass diese Beiträge auch in Suchmaschinen wie Google oder Bing auffindbar sind und verknüpft werden, ist unabdingbar. Die Verlinkung der Beiträge in Suchmaschinen macht diese auch für Personen, die nicht die Expertenforen besuchen, auffindbar. Zwei Drittel der Beiträge waren nach drei Monaten in der Suchmaschine Google auffindbar, nachdem vier bis fünf Wörter der Frage oder der Name eingegeben wurde. Eine Identifizierung durch persönliche Merkmale wie Klarnamen, Geschlecht, Alter oder Wohnort wie auch die Schilderungen der Krankheit oder der Symptome ist so mehrere Jahre möglich. Vor Eingabe der Frage sollte deshalb ein eindeutiger Hinweis darauf erfolgen, dass die Beiträge veröffentlicht und mit anderen Seiten und Suchmaschinen verknüpft werden und welche Konsequenzen das hat.

7.4 Datenschutz

Personenbezogene Daten werden dann interessant, wenn sie zusammengeführt werden. Interesse an diesen Nutzerprofilen und Daten haben Unternehmen, die diese für die Optimierung ihres Angebots, für passgenaue Werbeschaltung und für die Selektion des Kundenstamms nutzen. So werden Daten wie die E-Mail-Adresse, Alter und Geschlecht in Kombination mit dem Nutzungsverhalten oder einer bestimmten Frage zur Gesundheit wertvoller. Für die Unternehmen und Adresshändler haben Daten einen monetären Wert. Sie lassen sich an andere Unternehmen verkaufen, die damit unter anderem ihre Angebote individualisiert anbieten oder eine zielgruppenspezifische Nachfrage generieren. Der Nutzer weiss nicht, welche Daten von ihm gesammelt, verwendet und weitergegeben werden oder wie hoch der Preis für diese ist. Es ist aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW daher erforderlich, dass Anbieter, die im Internet Daten zu Gesundheit erheben, sich an die Grundsätze des „privacy by default“ halten.

Transparenz über die Erhebung von personenbezogenen Daten ist daher besonders in einem medizinischem Expertenforum eine Mindestanforderung, da die Verknüpfung von personenbezogenen Daten mit Informationen über den Gesundheitszustand oder mit dem Gesundheitsverhalten möglich ist. In Deutschland werden Gesundheitsdaten als besonders sensible personenbezogene Daten gehandhabt und daher einem besonderen Schutz unterstellt (vgl. § 3 Abs.9 BDSG). Nach Einschätzung der Verbraucherzentrale NRW ist es bei gesundheitsbezogenen Portalen nicht akzeptabel, dass Daten wie Klarnamen, Adressen und Geburtsdatum abgefragt werden oder zur Voraussetzung für die Nutzung dieser Portale gemacht werden. Die Verbraucherzentrale NRW empfiehlt den Verbrauchern daher auch, sich hierfür eine gesonderte Emailadresse einzurichten, die nicht mit dem Klarnamen versehen ist.

Ähnlich verhält es sich mit Google Analytics. Google Analytics ist ein Dienst, der Daten beim Laden der Seite an Google weitergibt, ohne dass der Nutzer das bemerkt. Nach dem Telemediengesetz dürfen personenbezogene Daten nur nach vorheriger Einwilligung des Nutzers erhoben werden (§ 12 TMG). Die Verwendung von Google Analytics auf Internetseiten, die personalisierte und auf den Nutzer zurückführbare Gesundheitsdaten erheben, ist daher als kritisch zu bewerten.

Ein Drittel der Expertenforen hat das Social Plugin von Facebook aktiviert, die Hälfte nutzt Google Analytics. Die Verbraucherzentrale NRW ist der Auffassung, dass diese Verlinkungen und Dienste nicht den deutschen und europäischen Datenschutzstandards entsprechen (<http://www.vz-nrw.de/warum-wir-keine-social-plugins-nutzen-und-was-mit-den-daten-der-besucher-auf-unserer-seite-passiert--->). Insbesondere weil nicht offen gelegt ist, welche genauen Vorgänge und Daten gespeichert und verwendet werden, sollten Internetseiten, die personenbezogene Daten zu Erkrankungen, Problemen und Gesundheitsverhalten von Nutzern erfassen, diese Instrumente nicht verwenden.

Neben diesen Möglichkeiten der unbemerkten Datenverarbeitung, –speicherung und -verwendung gibt es viele weitere, angefangen von Cookies, die von Dritten gesetzt werden, bis zu Auftragsdatenverarbeitungsunternehmen. Dem Nutzer hilft eine Aussage, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden nur dann, wenn diese Aussage abschließend ist. Anbieter, die gesundheitliche Informationen erheben, sollten sich rechtskonform verhalten, d.h. den Verbraucher über Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten unterrichten und die entsprechenden Einwilligungen einholen.

Unternehmen, wie die hier analysierten Expertenforen, sind nach dem TMG zudem verpflichtet, eine abschließende Auflistung der erhobenen personenbezogenen Daten und den Zweck der Erhebung verfügbar und transparent zu machen. Es ist daher kritisch zu betrachten, dass die meisten Expertenforen keine solche abschließende Liste veröffentlichen. Trotzdem ist es neben dieser Verpflichtung auch Aufgabe des Verbrauchers, sensibel mit den eigenen Daten umzugehen. Denn: Je mehr Informationen Verbraucher im Internet preisgeben, desto detaillierter kann ein Profil von ihnen abgeleitet bzw. erstellt werden kann.

8. GESAMTBEWERTUNG

Möchte man als Verbraucher im Internet ein Expertenforum nutzen, ist es schwer, verlässliche Informationen zu finden. Die Untersuchung zeigt, dass das Angebot der medizinischen Online-Hilfe noch viele Lücken aufweist. Denn: Zwei Drittel der Expertenforen haben nicht mal die Hälfte der Kriterien erreicht. Abbildung 5 zeigt alle Expertenforen und deren relative Bewertung in den vier Dimensionen (Qualität, Information über Experten, Formale Angaben, Datenschutz). Die Dimensionen werden gleich gewichtet und bilden jeweils 1,0 (100% der Kriterien erfüllt) Punkte auf der X-Achse ab. Der relative Anteil der Expertenforen in den einzelnen Dimensionen wird addiert und stellt dar, wieviel die Expertenforen insgesamt erreicht haben.

Dies zeigt: Nur ein Expertenforum hat in allen Kategorien gut abgeschnitten (83%, wenn 100%=4,0). Alle anderen haben einen deutlichen Mangel in der Dimension Qualität. Drei Expertenforen haben, wegen der transparenten Informationen über ihre Experten, über die Hälfte der Erwartungen (55-67% wenn 100%=4,0) erfüllt. Sechs Expertenforen haben weniger als die Hälfte erfüllt, wobei fünf davon ca. nur ein Drittel aller Kriterien erfüllen können (29-38% wenn 100%=4,0).

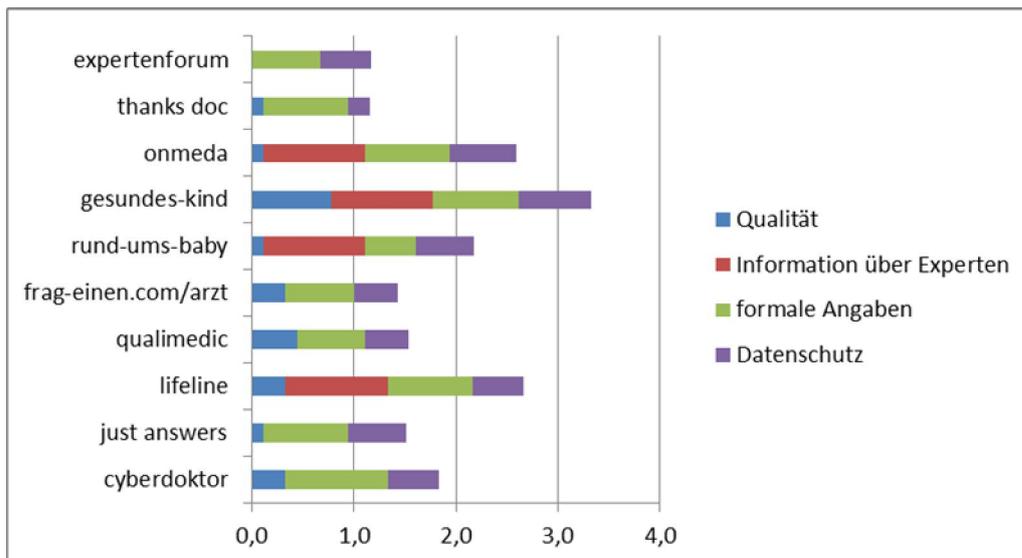


Abb. 5: Relativer Anteil der Expertenforen an den 4 Dimensionen (Qualität, Information über Experten, Formale Angaben, Datenschutz)

Die vorliegende Untersuchung zeigt zudem, dass einerseits zwar eine Fülle von Daten über die Nutzerinnen und Nutzer erhoben und gespeichert wird, die Nutzerin bzw. der Nutzer andererseits aber nur einen ungenügenden Rat von den Experten bekommen kann. Die Qualität der Antworten ist sehr unterschiedlich und beschränkt sich meist auf einen kurzen Satz, der eine Therapieempfehlung gibt, die ohne weitere Erklärung an den Nutzer gerichtet ist.

Forderungen

- Besonders bei der **Preisgabe der Nutzer von Gesundheitsdaten** rückt der Datenschutz in den Vordergrund. Die Verbraucherzentrale NRW fordert daher eine Anpassung des Registrierungsprozesses an die Anforderungen des „Privacy-by-default“-Grundsatzes. Nutzerinnen und Nutzer sollten nicht aufgrund von offenen Eingabefeldern dazu verleitet werden, Daten einzugeben, die nicht zweckmäßig für die Beantwortung der Expertenfragen sind. Notwendig, im Rahmen des datenschutzrechtlichen Transparenzgebotes, ist auch der Hinweis an den jeweiligen Nutzer, dass dieser mit seinen Beiträgen später im Netz über Suchmaschinen auffindbar ist. Damit einhergehen sollte der Hinweis, dass jegliche Informationen, die auf die konkrete Person hinweisen, ausgelassen werden sollten (z.B. Klarnamen als Nickname oder Klarnamen in der E-Mail-Adresse).
- Verbraucherinnen und Verbraucher können die Qualität der Antworten häufig nicht einschätzen und brauchen hierfür Orientierung. Die Verbraucherzentrale NRW fordert daher **einheitliche Mindeststandards** für Expertenforen, die ohne eine persönliche Begutachtung arbeiten. Diese sollten definieren, welche

Aussagen eine Online-Beratung leisten kann und wo ihre Grenzen liegen. Hilfreich könnte es zum Beispiel sein, wenn die Beurteilung nutzerfreundlich, z.B. in Form eines Siegels oder einer Zertifizierung, dargestellt würde.

- Anbieter, die in einem Expertenforum medizinische Informationen verbreiten, sollten zwingend angeben, wer diese Informationen verfasst. Die **Qualifikation** und der Autor sollten nachvollziehbar ausgewiesen werden und dem Nutzer vor Stellung der Frage zugänglich gemacht werden.
- Um für den Verbraucher kenntlich zu machen, welche Interessen der Anbieter verfolgt, sollte die Impressumspflicht erweitert werden. Der Anbieter und der Autor sollten bestehende **Interessenskonflikte** und die Finanzierung der Seite ausweisen und für den Nutzer transparent machen.

Literatur

Bundesärztekammer (BÄK), Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV), Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften (AWMF) 2010: Nationale Versorgungsleitlinie Kreuzschmerz – Kurzfassung. Version 4. 2010 zuletzt verändert: August 2013. Available from: <http://www.kreuzschmerz.versorgungsleitlinien.de>; Zugriff: 23.04.2015

Bundesärztekammer 2011: (Muster-)Berufsordnung für die in Deutschland tätigen Ärztinnen und Ärzte: <http://www.bundesaerztekammer.de/recht/berufsrecht/muster-berufsordnung-aerzte/muster-berufsordnung/>; Zugriff: 23.04.2015

Deutsche Gesellschaft für Ernährung 2015: 2. Auflage der "Referenzwerte für die Nährstoffzufuhr" (DGE intern 06/2015)

Fox, Susannah 2011: Health Topics. Pew Research Center's Internet & American Life Project. <http://www.pewinternet.org/2011/02/01/health-topics-2/> Zugriff: 26.04.2015

Google 2015: <https://www.googlewatchblog.de/2015/02/dr-google-us-websuche/>; Zugriff: 22.02.2015

Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen 2015: www.gesundheitsinformation.de Stand: 28.04.2015

NAKOS 2014 <http://www.nakos.de/data/Fachpublikationen/2014/NAKOS-KP-08.pdf>

Sanawork Gesundheitskommunikation (2015): Health on-apps: <https://www.healthon.de/de/ehrenkodex>; Zugriff: 23.04.2015

Telemediengesetz § 5: <http://www.gesetze-im-internet.de/tmg/>; Zugriff: 23.04.2015

Verbraucherzentrale NRW 2013: Checkliste zu Gesundheitsinformationen aus dem Internet: <http://www.vz-nrw.de/mediabig/86661A.pdf>; Zugriff: 23.04.2015

YouGov 2015: Dr. Internet: Online-Diagnose statt Arztbesuch? Patientenbefragung der YouGov Deutschland AG im Auftrag der Siemens-Betriebskrankenkasse 2015. https://www.sbk.org/presse/pressemitteilungen/einzelansicht/artikel/dr_internet_online_diagnose_statt_arztbesuch/. Zugriff: 01.06.2015