

# Max Mustermann

Max Mustermann • Musterstraße x • D-xxxxx Musterstadt

Landesbeauftragte für Datenschutz und  
Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen  
Postfach 200444

40102 DÜSSELDORF

Stadt, xx. xxxxxxxxx 202x

Betreff: Klage wegen Datenschutzverletzung - Doctolib - Pflichtnutzung für Arzttermin

Sehr geehrte Damen und Herren,

bezüglich eines von der Arztpraxis „bitte genau schildern“ beigefügten Schreibens vom xx. xxxxxxxxx 202x, dessen Inhalt über die komplette Terminverwaltungsumstellung auf den Anbieter **Doctolib** ab dem xx. xxxxxxx 202x, unterbreite ich Ihnen eine Klage wegen Datenschutzverletzung.

[Nur falls es zutrifft] Zunächst wurde ich am xx.xx.xxxx von Herrn/Frau xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx telefonisch kontaktiert. Während des Telefonats wurde ich von Herrn/Frau xxxxxxxxxxxxxxxx wirklich scharf wegen meiner Verweigerung gemäß DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) die Anwendung **Doctolib** für die Terminvereinbarung zu nutzen, abgemahnt, sogar auf eine mögliche Zugangssperre zu der Arztpraxis hingewiesen. Daraufhin teilte ich Herrn/Frau xxxxxxxxxxxxxxxx mit, dass ich diese Umstellung zuerst rechtlich prüfen lassen werde, vor allem, ob diese rechtmäßig ist.

[Bitte ergänzen falls nötig].

Die Begründung, weshalb ich mich weigere die Anwendung **Doctolib** für die Terminvereinbarung bei „die Praxis“ zu nutzen, hängt mit belegbaren Bedenken bei der Datensicherheit und -sicherung dieser Anwendung zusammen.

Aufgrund dessen ich persönlich viel Wert auf Datenschutz lege, insbesondere, wenn es sich um sensible private Gesundheitsdaten handelt. Im Fall **Doctolib** sind erhebliche Datenschutzverletzungen zu verzeichnen. 2021 wurde **Doctolib** vom Digital Courage den *Big Brother Awards*<sup>1</sup> verliehen.

Zu erwähnen ist, dass **Doctolib** in einer Doppelrolle agiert, nämlich als externer Auftragsverarbeiter und als eigenständiger Dienstleister. Die Registrierungspflicht für mich als Patient bringt eine ernst zu nehmende Gefahr mit sich. Angeblich verspricht **Doctolib** den teilnehmenden Arztpraxen eine gesamte Sicherheit und Geheimhaltung personenbezogener Daten seiner Nutzer. Weiterhin verspricht das Unternehmen alle deutschen und europäischen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten.

Dem ist es leider nicht so. Die Funktionsweise der Anwendung erfordert einen Zugriff auf den gesamten im Arztinformationssystem gespeicherten Patientenstammdatensatz. Das reicht **Doctolib** noch nicht aus, denn nach dem Import der Patientenliste ist ein regelmäßiger Datenabgleich der Termitabelle des Arztsystems mit dem Vermittlungssystem von **Doctolib** nötig.

---

<sup>1</sup> Den BigBrotherAward 2021 in der Kategorie Gesundheit erhält die Firma Doctolib GmbH, Berlin.  
<https://bigbrotherawards.de/2021/doctolib-gmbh>

---

Max Mustermann  
Musterstraße x • D-xxx Musterstadt  
T.: +49 (0) xxx xxxxxxxxxxxx  
Email: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)

Ebenfalls zu erwähnen, ist, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) **Doctolib** sehr verwirrend, unklar und teilweise widersprüchlich sind. Die unautorisierte Datenverarbeitung zu weiteren Zwecken ist zwar klar definiert, bleibt aber schwammig bei der realen Einhaltung der DSGVO. Sensible Gesundheitsdaten unterliegen sowohl der beruflichen Schweigepflicht als auch einer besonderen Patientendatenschutzverordnung, die von **Doctolib** unzureichend gewährleistet wird. Patientendaten sind Vertrauensdaten, und dürfen ohne Genehmigung dessen Eigentümers nicht in die Hände Dritter gelangen und für Werbezwecke, Analyse und Tracking genutzt werden. Dieses Vertrauensverhältnis wird verletzt, ab dem Moment, dass **Doctolib** sich aus dem Arztsystem Daten von Patienten beschafft, auch für die, die keine Termine und nicht einmal ein Konto bei **Doctolib** haben, insbesondere auch, wenn ich als Betroffene über diese Datenweitergabe und -verarbeitung nicht informiert werde.

Außerdem weist **Doctolib** zweifelhafte Zertifikate bzgl. der Einhaltung der DSGVO und NIS2-Verordnungen auf<sup>2</sup>. In der Vergangenheit versicherte das Unternehmen mit jenen Behörden zusammenzuarbeiten „die für den Schutz von personenbezogenen Daten zuständig sind“. Wie diese „Zusammenarbeit“ aussieht, lässt sich den Jahresberichten der Berliner Datenschutzaufsicht aus den Jahren 2019 bis 2022 entnehmen: Demnach ignoriert **Doctolib** vor allem deren Kritik. Das Unternehmen schmückt sich sehr gerne mit Zertifikaten, deren Authentifizierung zweifelhaft bleiben.

Als Beispiel nenne ich das ISO 27701-Zertifikat aus<sup>3</sup>, das anders als man auf den ersten Blick vermuten könnte – nicht vom Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), sondern von einer British Standards Institution stammt, ohne dass **Doctolib** damals für die Vergabe auf Nachfrage vertiefte Nachweise vorlegte. Nach einer Intervention Netzwerks Datenschutzexpertise änderte das Unternehmen die entsprechende Presseerklärung nachträglich. Weiterhin wirbt das Unternehmen mit einem deutschen C5-Testat, das tatsächlich auf einen Kriterienkatalog des BSI zurückgeht und Mindestanforderungen an Sicheres Cloud Computing spezifiziert. Nur, dieses Testat wird nicht vom BSI vergeben, sondern von privaten Wirtschaftsprüfern.

Weitere Datenschutzbedenken wie Schweigepflicht und fehlende Mandantentrennung (Arztdata versus Patientendata) haben mich zum Schluss gebracht, dass ich nicht einsehe, meine persönlichen und privaten Gesundheitsdaten einem Dritter wie **Doctolib** anzuvertrauen, weil dessen Datenschutzmaßnahmen zur einwandfreien Gewährleistung der Patientendatensicherheit und -sicherung den gesetzlichen Anforderungen nicht voll und ganz erfüllt werden.

Aus diesem Grund wäre ich Ihnen sehr dankbar, wenn Sie eine Prüfung wegen Verletzung des Datenschutzverletzungsgesetzes bei dieser Praxis bezüglich der pflichtigen Nutzung einer Anwendung wie deren von **Doctolib** einleiten könnten.

Haben Sie noch Fragen? Dann melden Sie sich bitte gerne bei mir.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

---

2 Thilo Weichert, Wachsender Riese im Gesundheitsdatenmarkt, Netzpolitik. <https://netzpolitik.org/2024/doctolib-wachsender-riese-im-gesundheitsdatenmarkt/>

3 BSI-Group zeichnet Doctolib mit dem ISO 27701-Zertifikat aus. <https://about.doctolib.de/news/bsi-group-zeichnet-doctolib-mit-dem-iso-27701-zertifikat-aus/>