
Dit supplement is het manuscript zoals aangeleverd door de auteurs; in deze versie staan verwijzingen naar gerechtelijke uitspraken. Deze versie is niet bewerkt door de redactie van het *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*.

Online shaming en het recht om vergeten te worden

Melita van der Mersch, Jan Kuks en Caren Velink

Mr Melita vd Mersch, advocaat Velink & De Die Advocaten, Amsterdam

Prof dr Jan BM Kuks, neuroloog n.p., voorheen UMCG

Mr Caren Velink, advocaat Velink & De Die Advocaten, Amsterdam

Negatieve uitlatingen op social media, plaatsing op een zwarte lijst, een negatieve beoordeling: het kan iedere arts overkomen. Stichting Slachtoffers Iatrogene Nalatigheid Nederland (SIN-NL) publiceerde jarenlang zogenoemde zwarte lijsten, waaronder een zwarte lijst van artsen. Iedere arts die een tuchtmaatregel opgelegd had gekregen, werd door de oprichtster van SIN-NL op de lijst geplaatst en bleef daar staan. Vele rechtszaken werden tegen SIN-NL resp. de initiatiefneemster aangespannen.¹ Die rechtszaken hadden wisselend resultaat, maar de zwarte lijst bleef onverminderd bestaan. In januari 2021 was het dan ook groot nieuws toen de rechtbank Midden-Nederland in een door Stichting Stop Online Shaming² aangespannen procedure oordeelde dat de zwarte lijst van SIN-NL onrechtmatig is en offline gehaald moest worden.³ Het feit dat op de website niet alleen tuchtspraken maar ook niet gefundeerde beschuldigingen stonden, werd zwaar meegewogen. Om ervoor te zorgen dat SIN-NL dit keer wel zou voldoen aan haar veroordeling, verleende de rechter zelfs verlof tot het toepassen van lijfswang. Dat betekent dat indien de initiatiefneemster van SIN-NL de veroordeling in het vonnis niet nakomt, zij kan worden vastgehouden in de gevangenis totdat zij de veroordeling is nagekomen en de website offline heeft gehaald.

De website zwartelijstartsen.nl bestaat inmiddels niet meer. Dat betekent echter niet dat online shaming niet meer voor kan komen. Sterker nog, met een beetje googlen zijn de oude gegevens van de website van SIN-NL gewoon nog te vinden. Daarnaast zijn er allerlei andere kanalen om een arts negatief in het daglicht te stellen, denk aan uitlatingen via Twitter, Facebook, Instagram of speciaal

¹ Om er een paar te noemen: HR 20 december 2013, ECLI:NL:HR:2013:2072, rechtbank Groningen 25 september 2009, ECLI:NL:RBGRO:2009:BJ8795, Hof Arnhem-Leeuwarden 6 april 2021, ECLI:NL:GHARL:2021:3206, rechtbank Utrecht 23 juni 2010, ECLI:NL:RBUTR:2010:BM9448.

² Stichting Stop Online Shaming is opgericht door Willem van Lynden. De stichting voert strategische rechtszaken en collectieve acties tegen online privacy-inbreuken en daarmee samenhangende onrechtmatige online uitingen.

³ Rechtbank Midden-Nederland 8 januari 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:23.

daarvoor ontwikkelde websites. Dat laatste overkwam bijvoorbeeld een van ons (JK) (zie kader) aan wie verschillende websites werden gewijd met verwijten en beschuldigingen. Ook daar zat overigens de initiatiefneemster van SIN-NL achter. Artsen kunnen tot slot geconfronteerd worden met negatieve beoordelingen die geplaatst worden op ZorgkaartNederland of via Google-reviews.

Negatieve publiciteit kan meebrengen dat patiënten vraagtekens stellen bij de bekwaamheid van de arts en liever naar een andere arts gaan. En internet is geduldig. Zelfs als de uitlatingen van lange tijd geleden zijn, verschijnen ze nog steeds als zoekresultaat in de zoekmachine als de naam van de betrokken arts wordt ingevoerd. Negatieve aandacht is soms terecht, maar vaak ook niet. Online shaming is dus niet altijd te voorkomen.

Wat kan een arts doen die geconfronteerd wordt met negatieve en onterechte uitlatingen op internet en hoe zijn die uitlatingen te verwijderen? Aan de hand van een recent voorbeeld bespreken wij deze vraag.

Plastisch chirurg tegen Google

In 2017 stapte een plastisch chirurg naar de rechter. Zij opereerde in 2014 een patiënte die vervolgens een tuchtklacht indiende wegens een gebrek aan organisatie en nazorg na de operatie. Deze tuchtklacht leidde tot een voorwaardelijke schorsing van haar inschrijving voor de duur van vier maanden met een proeftijd⁴ en de arts werd door SIN-NL, inclusief foto en Big-registratie, op de zwarte lijst voor artsen geplaatst. In plaats van een procedure tegen SIN-NL, startte zij een procedure tegen Google. En met resultaat. De rechtbank Amsterdam oordeelde dat Google de koppelingen uit het zoekresultaat naar de naam van de plastisch chirurg diende te verwijderen.⁵ Google liet het er echter niet bij zitten en stelde hoger beroep in. Het Hof Amsterdam oordeelde anders en vernietigde de uitspraak van de rechtbank Amsterdam⁶. Google werd in het gelijk gesteld en hoefde de zoekresultaten niet te verwijderen. De arts stelde cassatie in bij de Hoge Raad. Het cassatieberoep resulteerde in een arrest met een voor de plastisch chirurg helaas minder goede afloop.⁷ De Hoge Raad bevestigde het oordeel van het Hof Amsterdam. Vijf jaar procederen heeft voor haar niet tot resultaat geleid. De zoekresultaten zijn nog steeds te vinden.

Belangenafweging

De plastisch chirurg beriep zich op de AVG, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, en wilde onder meer gebruik maken van het recht op vergetelheid.⁸ Het recht op vergetelheid brengt mee

⁴ CTG 19 mei 2016, ECLI:NL:TGZCTG:2016:188.

⁵ Rechtbank Amsterdam 19 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:8606.

⁶ Hof Amsterdam 23 juni 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:1802.

⁷ HR 25 februari 2022, ECLI:NL:HR:2022:329. Zie voor de conclusie van de P-G ECLI:NL:PHR:2021:531.

⁸ Artikel 17 AVG.

dat persoonsgegevens verwijderd moeten worden door de 'verwerker', in casu Google, als betrokkene daarom verzoekt. Er gelden echter een paar uitzonderingen op dit recht, omdat er andere belangen kunnen zijn die in de weg staan aan het verzoek om te voldoen aan het verwijderingsverzoek. Eén van die uitzonderingen is het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie.⁹ Er moet in dat geval een afweging worden gemaakt tussen het belang van betrokkene die het verzoek heeft gedaan en het belang van de uitoefening van de informatievrijheid. Hierbij wordt gekeken naar de aard van de informatie en de gevoeligheid ervan voor het privéleven van de betrokkene en het belang dat het publiek erbij heeft om over deze informatie te beschikken, wat met name wordt bepaald door de rol die deze persoon in het openbare leven speelt.¹⁰ Ten aanzien van een link in een resultatenlijst van een zoekmachine moet worden nagegaan of die link strikt noodzakelijk blijkt ter bescherming van het recht op vrijheid van informatie van de internetgebruikers die mogelijk geïnteresseerd zijn in toegang tot deze webpagina via een dergelijke zoekopdracht.¹¹

De belangenafweging pakte voor de plastisch chirurg uiteindelijk negatief uit. Geoordeeld werd dat het recht op vrije meningsuiting en informatievrijheid van Google en van derden in deze casus zwaarder weegt dan het recht op privacy en bescherming van persoonsgegevens van de plastische chirurg. De volgende feiten en omstandigheden werden daarvoor doorslaggevend geacht.

Informatie betref professioneel handelen, was actueel, feitelijk juist en niet onnodig grievend

De informatie waarnaar de zoekresultaten verwijzen, namelijk de naam van de arts, haar foto, de aantekening van de maatregel in het Big-register, de uitspraak van het CTG en een artikel daarover in een krant, was volgens de rechter recent, relevant, feitelijk van aard en niet onnodig grievend. De gepubliceerde informatie betrof bovendien alleen het professioneel handelen van de plastisch chirurg die voor het publiek, met name huidige en potentiële patiënten, relevant is. Uit de informatie was ook duidelijk dat de maatregel van het CTG uit 2016 dateerde en dat de proeftijd van de maatregel inmiddels verstreken was. Bovendien was de informatie actueel omdat de maatregel voor de duur van vijf jaar stond aangetekend in het Big-register, welke periode nog niet was verstreken.

Het Big-register wordt nauwelijks geraadpleegd

Ander argument was dat het Big-register door patiënten nauwelijks wordt geraadpleegd en de informatie over tuchtrechtelijke uitspraken betreffende de betrokken arts weinig toegankelijk is. Verdere publicatie van deze reeds openbare informatie is niet bij wet beperkt.

Onvoldoende hinder door publicatie

⁹ Artikel 17, lid 3, onder a AVG.

¹⁰ Zie ook HvJ EU 13 mei 2014, C-131/12, ECLI:EU:C:2014:317.

¹¹ HvJ EU 24 september 2019, C-136/17, ECLI:EU:C:2019:773.

Hoewel niet onaannemelijk werd geacht dat vermelding op de zwarte lijst bij patiënten van de arts vragen zou oproepen en zelfs niet werd uitgesloten dat de zwarte lijst ertoe leidt dat patiënten zich door een andere arts (hebben) laten behandelen, werd geoordeeld dat de arts onvoldoende onderbouwd had dat zij substantiële hinder ondervond van de zoekresultaten.

Belang op informatie van potentiële patiënten

Doorslaggevend was bovendien het feit dat de betrokken plastisch chirurg zelf actief de publiciteit zocht, onder andere om haar eigen website met voedingssupplementen en controversiële behandelingen te promoten. Volgens de arts hadden haar patiënten weinig behandelopties. En juist voor deze categorie patiënten vond de rechter het van groot belang dat er online informatie beschikbaar en eenvoudig toegankelijk was over de voor- en nadelen van de behandelingen van de plastisch chirurg.

Al deze feiten en omstandigheden maakten dat het belang van de uitoefening van de informatievrijheid uiteindelijk zwaarder weegt dan het recht van vergetelheid en het belang van betrokkene die het verzoek heeft gedaan.

Korte analyse

Het recht om vergeten te worden, is geen absoluut recht. Er wordt altijd een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds het belang van privacy en bescherming van persoonsgegevens van de arts en anderzijds het belang van vrije meningsuiting en informatievrijheid van degene die de gegevens publiceert resp. aanbiedt. Het recht op vrijheid van meningsuiting is een groot goed. De grens van dit recht wordt bepaald door de juistheid van de (kritische) berichten. Hoe kritischer de toon van het bericht, hoe meer feitelijke informatie wordt verwacht ter onderbouwing van dat bericht. Er is sprake van laster of belediging als een kritisch bericht niet met feitelijke informatie kan worden bewezen.

Het is volledig afhankelijk van de omstandigheden of het zinvol is om een verzoek tot verwijdering van de desbetreffende publicatie in te dienen. Publicatie van persoonsgegevens over het privéleven van de arts, zal eerder als onrechtmatig worden beoordeeld, dan publicatie van gegevens over het professioneel handelen. Openbaarmaking van droge feiten, hoe vervelend ook, is minder bezwaarlijk dan grievende en ongefundeerde beschuldigingen. Als de arts in de praktijk niet tot nauwelijks hinder ondervindt van de negatieve uitlatingen, wordt onrechtmatigheid ook minder snel aangenomen. Een beroep op het recht op vergetelheid bij zoekmachines of andere websites zal kans van slagen hebben als de naam van de arts is genoemd, het gaat om privé-gegevens, uitlatingen zijn gedaan die als laster en of belediging kunnen worden aangemerkt en de arts schade lijdt als gevolg van de uitlatingen.

Een complicerende factor is dat artsen gebonden zijn aan hun beroepsgeheim als de uitlatingen worden gedaan door hun eigen patiënten. In het kader van een verzoek om vernietiging kunnen zij niet met gegevens uit het medisch dossier onderbouwen dat de uitlatingen van de patiënt niet juist zijn. Uitsluitend met toestemming van de patiënt kan het beroepsgeheim in dit verband worden doorbroken. Die toestemming zal naar verwachting niet worden verkregen.

Een negatieve publicatie vergt of een lange adem van de betrokken arts om deze verwijderd te krijgen of een berusting erin met de hoop dat de patiënten wel beter weten. Voorkomen is beter dan genezen. Helaas heb je dat als arts niet altijd in de hand.

Kader: tips verwijderen negatieve en grievende berichten

1. Allereerst: bespreek dit rustig met collega's. Zet verontwaardiging even aan de kant. In veel ziekenhuizen is er een zogenaamde Peer Support. Probeer het standpunt van degene die de berichten plaatst goed te begrijpen. Als het om een eigen patiënt gaat is het soms mogelijk om de patiënt ervan te overtuigen het bericht te verwijderen. Wees daarmee voorzichtig, de patiënt kan dit al snel uitleggen als druk of inperking van zijn vrijheid van meningsuiting.
2. Spreek met een jurist die de zaak kan relativieren, ook als er nog geen juridische stappen voorzien zijn. Een ziekenhuisjurist kan nuttig advies geven en ook de KNMG kan hulp bieden.
3. Rapporteer het bericht op het platform waarop het is geplaatst, vraag anderen ook het bericht te rapporteren, hoe meer rapporten, hoe groter de kans dat het bericht verwijderd wordt.
4. Review-websites zoals Zorgkaartnederland.nl hebben een reglement en/of gedragscode en een klachtenprocedure. Check of het bericht in strijd is met de gedragscode en zo ja, dien een klacht in.
5. Sommige review-websites bieden de mogelijkheid om een reactie te plaatsen. Reageer niet impulsief, denk goed na over een reactie. De reactie is openbaar en zichtbaar voor eenieder. Wees zeer behoedzaam in verband met het beroepsgeheim.
6. Als schade wordt geleden als gevolg van een grievende reactie en het lukt niet om het bericht verwijderd te krijgen via het rapporteren van het bericht, is te overwegen een formele aanvraag tot verwijdering te sturen naar het platform waarop het bericht is geplaatst en te verzoeken op grond van de AVG het bericht te verwijderen. De meeste zoekmachines hebben online-aanvraagformulieren die kunnen worden ingevuld. Per zoekresultaat moet aangegeven worden waarom de informatie verwijderd dient te worden. Win eventueel juridisch advies in. Pas als een juridische procedure wordt gestart is een advocaat nodig.
7. Indien het tot juridische stappen komt is een eigen rechtsbijstandverzekering met maximale dekking onontbeerlijk. De werkgever zal en kan hier nauwelijks iets doen. Een aansprakelijkheidsverzekering is niet voldoende en dekt geen kosten van juridische bijstand.
8. Hoe krenkend de situatie ook is, vermijd een slachtofferrol. Relatieveer zoveel mogelijk, dat is beter voor iedereen, niet in de laatste plaats voor de patiënten.

9. Reageer gepast op journalisten. Wanneer de pers zich er mee bemoeit wordt het alleen maar lastiger en je leest zelden terug wat je bedoelde te zeggen.

Kadertekst:

In 2009 plaatste Medisch Contact een interview met de voorzitter van SIN. Ik kende toen al een lid van deze organisatie (het enige lid, maar dat wist ik toen nog niet) dat mij bezocht omdat er elders een foutieve behandeling zou zijn ingesteld. Informatie uit het verleden mocht niet ingezien worden. Wat er in de spreekkamer voorviel valt onder het beroepsgeheim. Einde consult. Aan mijn daaropvolgende plaats op de wat cabareteske zwarte lijst heb ik me nooit zo gestoord maar het artikel, nota bene in MC, twee jaar later was tergend. Mijn ingezonden brief werd geplaatst (zie Google 'wrange wrokkers Medisch Contact').

Gevolg was een uitnodiging op het parket waar de rechter oordeelde dat mijn ingezonden brief wel toelaatbaar was maar dat de stichting SIN haar doel via een zwarte lijst gerust mocht nastreven. Daar moesten "hooggeplaatste personen" (nooit mijn best gedaan voor die titel) maar tegen kunnen. Het hek van de dam: www.jan.kuks.nl en www.dr.kuks.com volgden binnen enkele maanden, in één klap wereldberoemd, wie had dat gedacht!

Het heeft me 12 jaar rechtszaken gekost om dat ongedaan te krijgen. Tussen alle rechters was er ook nog één die mij ongelijk gaf. Hoge Raad en Openbaar Ministerie raakten betrokken. Helaas geen tuchtcollege, dat had kunnen helpen. Uiteindelijk bood SOS uitkomst.

In de tussentijd zat SIN niet stil: dreigende faxen aan werkgevers, goed getimed telegrammen aan de organisatie als ik sprak op nascholingsbijeenkomsten, een ongefrankeerde nieuwjaarsbrief aan mijn familie thuis afgeleverd, foto's van huis en tuin in de media, zelf als Hitler uitgedost op internet, wantrouwige patiënten, nieuwsgierige medewerkers, vragende kinderen, betrokken eega, familie en vrienden.

De andere kant: het ethische dilemma is dat het gaat om het gedrag van een zieke patiënt. Hoever kun je als professional hard van leer trekken? Het werd té gek. Ik heb het wél gedaan.