

VERBRAUCHERINFORMATION

Kostenpflichtige Online-Angebote zur Erstellung einer Patientenverfügung

Die öffentliche Aufmerksamkeit für das Thema Patientenverfügung ist seit vielen Jahren ungebrochen. Laut einer repräsentativen Umfrage des Deutschen Hospiz- und Palliativverbandes aus dem Jahr 2017 ist die Anzahl der Patientenverfügungen in Deutschland in den letzten Jahren zwar deutlich gestiegen, viele Verbraucher besitzen aber dennoch keine Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht. Sie haben Scheu, sich mit diesem Thema zu beschäftigen und vielfach Angst, beim Abfassen der Verfügungen etwas falsch zu machen.

Hier hat sich ein neuer Markt im Internet entwickelt: kostenpflichtige Online-Angebote zur Erstellung von Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten. Die Preise für die Online-Erstellung einer Patientenverfügung variieren erheblich. 10 Euro bis 140 Euro können ausgegeben werden, um sich Vorlagen und Hilfe beim Abfassen der Verfügungen einzukaufen. Dabei reicht die Bandbreite der Angebote vom reinen Download der Formulare bis hin zu individualisierten Erstellungsprozessen, welche teilweise nochmal von Experten geprüft werden oder bei denen die Möglichkeit einer telefonischen Unterstützung angeboten wird.

Die Verbraucherzentrale hat sich mit dem neuen Geschäftsmodell beschäftigt und erste Eindrücke in dieser Verbraucherinformation zusammengefasst.

1. WARUM ONLINE-VERFÜGUNGEN?

Das Angebot der Online-Erstellung einer Patientenverfügung kann einen zusätzlichen Weg darstellen zu einer solchen Vorsorgeverfügung zu gelangen.

Anbieter von Online-Patientenverfügungen nutzen das steigende Interesse von Verbrauchern nach einer einfachen, schnellen und jederzeit nutzbaren Kommunikationsmöglichkeit. Es muss weniger Zeit investiert werden, als wenn man sich aktiv mit dem Thema befasst und recherchiert oder eine persönliche Beratungsmöglichkeit vor Ort wahrnimmt. Zudem können sich Menschen angesprochen fühlen, die sich nicht auf ein persönliches Gespräch einlassen wollen, aber Hilfestellung für das Verfassen suchen. Die Erstellung der Patientenverfügung im Internet ist ein Kompromiss: Die „geregelt“ Kommunikation in einem vorstrukturierten Prozessablauf kann eine hilfreiche Anleitung sein, ohne sich persönlich offenbaren zu müssen.

2. WORAUF IST BEI DER ERSTELLUNG EINER PATIENTENVERFÜGUNG ZU ACHTEN?

Das wesentliche Ziel bei der Erstellung einer Patientenverfügung ist es, den Patientenwillen bezüglich zukünftiger medizinischer Behandlungssituationen festzulegen für den Fall, dass man seinen Willen nicht äußern kann. Wie das wirksam geschieht, ist durch gesetzliche Regelungen und wegweisende Gerichtsurteile immer weiter konkretisiert worden. 2016 formulierte der Bundesgerichtshof, dass die schriftliche Äußerung „keine lebenserhaltenden Maßnahmen zu wünschen“, nicht konkret genug sei; ärztliche Maßnahmen und ausreichend spezifizierte Krankheiten oder Behandlungssituationen sollten näher bezeichnet werden. Der BGH sagte aber auch ausdrücklich, dass es nicht maßgeblich ist, dass „der Betroffene seine eigene Biografie als Patient vorausahnt und die zukünftigen Fortschritte in der Medizin vorwegnehmend berücksichtigt“.

Eine gute Patientenverfügung bringt also den Patientenwillen für bestimmte Behandlungssituationen zum Ausdruck. Die betroffene Person legt darin fest, was sie in bestimmten Lebens- und Behandlungssituationen will und was nicht. Die Verbraucherzentralen raten, dass es in der Regel empfehlenswert ist, Mustervordrucke nur als Gedankenanstoß zu verwenden und sich eine persönliche Patientenverfügung an Hand von Textbausteinen (z.B. des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz) zu erstellen.

3. BIETEN DIE KOSTENPFLICHTIGEN ONLINE-ANGEBOTE ZUR ERSTELLUNG EINER PATIENTENVERFÜGUNG EINEN MEHRWERT? WIE IST DIE QUALITÄT DER ANGEBOTE EINZUSCHÄTZEN?

Kostenpflichtige Online-Angebote zur Erstellung einer Patientenverfügung können zu wirksamen Patientenverfügungen führen, die im Bedarfsfall auch ihr Ziel, nämlich die Behandlung gemäß dem Patientenwillen, erreichen. Es gibt aber keinen Grund für die Annahme, dass Formulierungen in einer Patientenverfügung, die von den gängigen Textbausteinen abweichen, besser wirksam wären. Insofern sind sie nicht besser oder schlechter als gängige Vordrucke, die sich Verbraucherinnen und Verbraucher von Ministerien besorgen, aus dem Internet kostenfrei zum Ausfüllen herunterladen oder im Buchhandel kaufen können. Inhaltlich stimmten die meisten online angebotenen Patientenverfügungen mit den Textbausteinen des Bundesjustizministeriums überein.

Kritisch sind allerdings die Angebote zu betrachten, die eine Optimierung erprobter Patientenverfügungsmuster versprechen. Ein Anbieter unterscheidet beispielsweise zwischen einer Standard-Patientenverfügung und einer optimierten Fassung. Ein anderer Anbieter definiert die Patientenverfügung als einen „medizinischen Fachtext“ und formuliert diese dann auch so aus. Die Verbraucherzentralen konnten sich von einem Mehrwert solcher Angebote nicht überzeugen. Im ungünstigsten Fall können wortreiche Erweiterungen gängiger Formulierungen sogar Zweifel aufwerfen, wenn die Breite der Formulierungen als Unsicherheit des Verfassers

interpretiert wird. Dann wäre der höhere Preis für eine solche Optimalversion schlecht investiert.

Stil und Inhalt mit dem einzelne Anbieter ihr Angebot zur Online-Erstellung einer Patientenverfügung bewerben, sind bedenklich. Aussagen wie „9 von 10 Patientenverfügungen versagen, weil sie nicht passen“ verunsichern Verbraucher. Unter dem Anschein wissenschaftlicher Präzision werden Forschungsergebnisse behauptet, die es so nicht gibt. „Ohne eine rechtswirksame Patientenverfügung ... sind Sie dann der modernen Apparatedizin hilflos ausgeliefert“ schreibt ein anderer Anbieter. Das Schüren von Ängsten verbietet sich aus Sicht der Verbraucherzentralen, gerade weil das Thema ohnehin emotional stark besetzt ist und weil ein kühler Kopf bei der Erstellung einer Patientenverfügung eine stärkere Garantie für eine nachvollziehbare Bekundung des Patientenwillens ist.

Auch in technischer Hinsicht stellen sich die Online-Patientenverfügungen nicht immer als einfach dar. Bei unserem Test konnte z.B. bei einem Anbieter der Link, der durch eine Bestätigungsmail zugesandt wurde und für die Anmeldung erforderlich war, bei mehreren Anläufen nicht aktiviert werden; die Telefonnummer, die für den technischen Support zur Verfügung gestellt wurde, konnte keine Abhilfe schaffen. Für technisch nicht versierte Verbraucher kann das eine Hürde darstellen.

Einige Anbieter sprechen von einer begrenzten Gültigkeitsdauer der Dokumente, z.B. von 5 Jahren. Das stimmt nicht. Die Patientenverfügung gilt solange, bis sie widerrufen oder eine neue erstellt wird. Trotzdem sollten Verbraucher ihre Patientenverfügung hin und wieder prüfen, denn die persönlichen Einstellungen können sich im Laufe des Lebens ändern.

Zudem müssen die Ärzte in einer konkreten Situation prüfen, ob die vorliegende Patientenverfügung dem derzeitigen Patientenwillen entspricht. Eine aktuelle, bzw. mit Unterschrift regelmäßig aktualisierte Patientenverfügung lässt hierbei weniger Zweifel aufkommen.

Manche Anbieter stellen ein Notfallkärtchen aus, das man z.B. im Portemonnaie mit sich führen kann und in dem angegeben wird, welche Verfügungen man hat und wer die Kontaktperson ist. Solche Notfallkärtchen sind sinnvoll, man kann es aber natürlich auch selbst herstellen und zu dem Ausweis und dem Krankenkassenkärtchen legen.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Hessen e.V.*

*Daniela Hubloher
Patientenberatung*

*Große Friedberger Straße 13-17
60313 Frankfurt am Main*

hubloher@verbraucher.de