

14.03.2018

## **Bessere Patienteninformation bei Zahnbehandlungen nötig Bilanz des Projekts „Kostenfalle Zahn“**

VZ NRW... Mangelnde Aufklärung über Zusatzkosten beim Zahnarzt, dürftige Hinweise zu Risiken nach dem Einsatz von Implantaten: Viele Zahnärzte machen ihre Behandlungskosten nicht ausreichend transparent und informieren Patienten nicht über sinnvolle und preiswertere Alternativen. Damit kommen sie häufig ihren gesetzlich verankerten Aufklärungspflichten nicht nach – so die Bilanz des Projekts „Kostenfalle-Zahn“ der Verbraucherzentralen NRW, Rheinland-Pfalz und Berlin, das nun nach einer Laufzeit von zwei Jahren endet.

Zentrales Element des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten Projekts waren deshalb unabhängige Verbraucherinformationen zu Kosten, Leistungen der Gesetzlichen Krankenkassen und Patientenrechten beim Zahnarzt. Zudem konnten Nutzer im interaktiven Beschwerdeforum [www.kostenfalle-zahn.de](http://www.kostenfalle-zahn.de) ihren Ärger über Zusatzleistungen und Abrechnungen in Zahnpraxen schildern. Experten standen ihnen dann mit Rat zur Seite. „Der Rücklauf bei diesem Projekt mit 400.000 Seitenaufrufen und insgesamt 400 Beschwerden zeigt, dass es einen Bedarf gibt im Bereich der Zahnmedizin. Dabei wurde besonders deutlich, dass Patientinnen und Patienten zu wenig vom Zahnarzt über die verschiedenen Möglichkeiten der Zahnbehandlung informiert werden. Hier auch die Verbraucherinnen und Verbraucher mit Wissen über ihre Rechte zu stärken, ist ein wichtiger Aspekt, mehr Augenhöhe zwischen Arzt und Patient zu sorgen“, so Gerd Billen, Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Gesetzlich geregelt ist, dass Zahnärzte die Patienten schriftlich über die voraussichtlichen Kosten informieren und ihnen Behandlungsalternativen aufzeigen müssen. Zahnärzte mit Kassenzulassung sind außerdem verpflichtet, Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen anzubieten, etwa eine zuzahlungsfreie Amalgam- statt einer Kunststofffüllung oder eine Brücke statt der teureren Implantate. Der Mix aus Krankenkassenleistungen und privaten Zuzahlungen vor allem beim Zahnersatz ist für gesetzlich Krankenversicherte jedoch kompliziert und schwer zu durchschauen. „Ohne eine regelgerechte Aufklärung können Patienten beim Zahnarzt ihr

Min tropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

presseinfo presseinfo presseinfo



Wahlrecht zwischen den verschiedenen Versorgungsleistungen nicht ausüben“, kritisiert Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, das Informationsdefizit bei Zahnersatzleistungen.

Eine Umfrage des Projekts zu kostenpflichtigen Zusatzleistungen beim Zahnarzt Anfang 2017 ergab, dass 390 von 1.000 Befragten vor Behandlungsbeginn nicht schriftlich über die Kosten informiert wurden und ein Viertel keine Hinweise zu Kassen-Alternativen erhielten. Auch bei den rund 400 Beschwerdeeinträgen im Portal „Kostenfalle Zahn“ beklagten drei von vier Nutzern eine unzureichende Aufklärung über Kosten, Risiken oder Kassen-Alternativen. Fast jeder fünfte Beschwerdeführer gab an, dass die Kassenleistung von den behandelnden Ärzten als „unzureichend“ dargestellt oder eine Behandlung unzulässiger Weise an eine Privatleistung gekoppelt wurde.

Damit Patienten mehr Möglichkeiten erhalten, Ärzten bei Zusatzleistungen in der Zahnbehandlung kundig und kompetent auf den Zahn zu fühlen, fordern die am Projekt beteiligten Verbraucherzentralen einheitliche Patienteninformationen, eine unabhängige Schlichtungsstelle sowie die Einrichtung einer neutralen Stelle für eine zweite Meinung bei Zahnarztleistungen. Zudem sollten die Qualitätssicherung durch eine routinemäßige Erfassung privater Zusatzleistungen verbessert und Zahnarztbehandlungen nicht weiter privatisiert werden. Nach Ansicht der Verbraucherzentralen müssten auch die Krankenkassen ihre Versicherten stärker bei der Überprüfung von Behandlungsplanung und Rechnung unterstützen.

#### **Hinweis für die Redaktion:**

Weitere Infos im Internet unter [www.kostenfalle-zahn.de](http://www.kostenfalle-zahn.de). Ein ausführliches Positionspapier zu Zahnarztleistungen gibt's online unter [www.verbraucherzentrale.nrw/positionspapier-kostenfalle-zahn](http://www.verbraucherzentrale.nrw/positionspapier-kostenfalle-zahn).

#### **Weitere Informationen:**

Christiane Grote (Kostenfalle Zahn)  
Tel. (0211) 38 09-677,  
E-Mail: [christiane.grote@verbraucherzentrale.nrw](mailto:christiane.grote@verbraucherzentrale.nrw)

Josephine Steffen (BMJV-Pressereferat)  
Tel. (030) 18 580-9342  
E-Mail: [steffen-jo@bmjv.bund.de](mailto:steffen-jo@bmjv.bund.de)

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)