

30.03.2017

**AUFKLÄRUNG MANGELHAFT
KOSTENPFLICHTIGE EXTRAS BEI ZAHNÄRZTEN**

VZ NRW Viele Patienten fühlen sich nur mangelhaft aufgeklärt über kostenpflichtige Zusatzleistungen beim Zahnarzt. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Online-Befragung von 1.000 gesetzlich Krankenversicherten, die im Auftrag der Verbraucherzentralen NRW, Berlin und Rheinland-Pfalz durchgeführt wurde. „Viele Zahnärzte kommen offenbar ihren gesetzlichen Aufklärungspflichten über Zusatzkosten und gesetzliche Kassenleistungen nicht nach. Kassenpatienten werden hierdurch mit unnötigen Mehrkosten belastet und in ihrer Wahlfreiheit beschränkt“; kritisiert die Verbraucherzentrale NRW: „Die Zahnärzteschaft muss diese Fehlentwicklung dringend korrigieren.“

Die Befragung erfolgte im Rahmen des Projektes „Kostenfalle-Zahn“, das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wird. Professionelle Zahnreinigung, optisch ansprechenderer Zahnersatz und hochwertigere Füllungen wurden hierbei als die häufigsten Selbstzahlerleistungen genannt.

Vier von zehn der Befragten gaben an, vor Beginn der Behandlung nicht schriftlich über die Kosten der Zusatzleistung informiert worden zu sein. Fast jeder Zweite hatte nicht wie vorgeschrieben eine schriftliche Kostenübernahme bestätigt. Gut ein Drittel der Interviewten beklagte, nicht über mögliche Risiken der Zusatzleistung informiert worden zu sein. Und mehr als ein Viertel kritisierte, vor Behandlungsbeginn keine Information über die mögliche Kassenleistung bekommen zu haben.

Das Ergebnis der Befragung macht nach Ansicht der Verbraucherzentralen deutlich, dass Zahnärzte in vielen Fällen gegen ihre Pflichten verstoßen. Die gesetzlichen Regeln geben vor, dass Zahnärzte vor Behandlungsbeginn schriftlich über die voraussichtlichen Kosten informieren und über Alternativen aufklären müssen. Zahnärzte mit Kassenzulassung sind außerdem verpflichtet, Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen anzubieten – zum Beispiel das zuzahlungsfreie Amalgam

*Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

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

*presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw*

statt einer Kunststoff-Füllung, eine Brücke statt Implantat oder eine Krone aus Nicht-Edelmetall statt aus Keramik.

Bei privaten Zusatzleistungen benötigen Zahnärzte darüber hinaus eine schriftliche Einverständniserklärung ihrer Patienten. Hierbei fällt in der Patientenbefragung besonders auf: Je höher der Preis der kostenpflichtigen Leistungen, desto eher halten Zahnärzte die rechtlichen Vorgaben ein und legen den Patienten eine Kostenübernahmeerklärung zur Unterschrift vor. Trotzdem gibt jeder Vierte der befragten Patienten bei Leistungen von 500 bis 1.000 Euro und jeder Fünfte bei Leistungen ab 1.000 Euro an, ein Einverständnis zur Kostenübernahme nicht unterschrieben zu haben.

Um gravierende Mängel im Umgang mit privat abzurechnenden Leistungen von Zahnärzten abzubauen, fordern die Verbraucherzentralen von den Kassenzahnärztlichen Vereinigungen eine konsequentere Kontrolle und Ahndung bei Verstößen gegen die gesetzlichen Regeln. „Versicherte, die vor einer Behandlung nicht oder nur unzureichend über Therapien und deren Bandbreite aufgeklärt werden, können weder ihren rechtlichen Anspruch auf Kassenleistungen einlösen noch ihr Recht, zwischen verschiedenen Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten das individuell Passende wählen zu dürfen, adäquat ausüben. Damit ist eine medizinisch und finanziell optimale Versorgung aus Sicht gesetzlich Krankensversicherter nicht gewährleistet“, moniert die Verbraucherzentrale NRW.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen erschwert der komplizierte Mix aus Krankenkassen-Anteilen und Privatleistungen für Patienten die Entscheidungen in der Zahnmedizin. Medizinische Laien können die Fülle der Therapiemöglichkeiten kaum überschauen und ohne Erläuterungen auch nicht angemessen beurteilen. Hilfreiche Patienteninformationen zur Orientierung sind außerdem derzeit noch Mangelware. „Patienten haben jedoch vor Verhandlungsbeginn ein Recht auf Aufklärung über therapeutische Alternativen, Nutzen und Risiken und deren Kosten, damit sie sich für die passende Behandlung selbst entscheiden können“, erläutert die Verbraucherzentrale NRW.

Min tropstraße 27
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Patienten, die mit einer vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden sind, dürfen diese ablehnen, sich bei einer Beratungsstelle informieren und eine zweite zahnärztliche Meinung einholen. Haben sie das Gefühl, nicht korrekt informiert zu werden oder zu einer privaten Zusatzleistung gedrängt worden zu sein, können sich Patienten an die zuständige Zahnärztekammer oder Kassenzahnärztliche Vereinigung wenden.

Informationen zu Versorgungen, Kosten und Kassenleistungen in der Zahnmedizin sowie Adressen von Beratungsstellen finden Ratsuchende im Webportal der Verbraucherzentralen „kostenfalle-zahn.de“ sowie im „Ratgeber Zähne“ der Verbraucherzentrale NRW, online erhältlich für 14,90 Euro, plus 2,50 Euro Versandkosten, unter www.ratgeber-verbraucherzentrale.de/ratgeber-zaehne.

Für weitere Informationen:

Tanja Wolf

Tel. (0211) 38 09-665

tanja.wolf@verbraucherzentrale.nrw

Die „Versichertenbefragung zu kostenpflichtigen Zusatzleistungen beim Zahnarzt“ gibt's im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/zahnarzt-extras.

*Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

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

*presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw*