

KZBV · UNIVERSITÄTSSTRASSE 73 · 50931 KÖLN

Frau Christiane Grote  
Leiterin Gruppe Gesundheits- und Pflegemarkt  
Frau Tanja Wolf  
Projektleitung Kostenfalle-Zahn  
Verbraucherzentrale NRW e. V.  
Mintropstr. 27  
40215 Düsseldorf

**VORSTAND**

Köln, 24.04.2017

» **Offener Brief: Kostenpflichtige Zusatzleistungen beim Zahnarzt  
Ergebnisse Ihrer Online-Befragung/Ihr Schreiben vom 30. März**

Sehr geehrte Frau Grote,

sehr geehrte Frau Wolf,

» vielen Dank für Ihr Schreiben und die übermittelten Anlagen Ihrer Umfrage. Mit Interesse haben wir die entsprechenden Angaben zu kostenpflichtigen Zusatzleistungen im Rahmen zahnärztlicher Behandlungen zur Kenntnis genommen. Die Ergebnisse der Befragung können wir allerdings in weiten Teilen nicht nachvollziehen, decken diese sich doch nicht oder allenfalls nur sehr bedingt mit vergleichbaren, aktuellen Daten, die uns vorliegen.

Dass Vertragszahnärztinnen und Vertragszahnärzte regelhaft und flächendeckend in dem genannten Zusammenhang gegen ihre gesetzlich vorgeschriebenen Pflichten verstoßen, halten wir für ebenso unzutreffend und diffamierend, wie die Feststellung, dass es angeblich „Defizite im Behandlungsprozedere“ gibt. In Deutschland werden Jahr für Jahr Millionen von vertragszahnärztlichen Behandlungen in den Praxen erbracht und zugleich auch vielfach Privatleistungen durch Patienten ganz bewusst und aktiv nachgefragt, mit denen dann Zuzahlungen verbunden sind.

Dass es angesichts einer solchen Vielzahl von Behandlungen mitunter vereinzelt auch zu Beschwerden kommt, ist bedauerlich und - in ausgewählten und nachweislich begründeten Einzelfällen - sicher auch berechtigt. Allerdings sollte die tatsächliche Zahl solcher Fälle in den Kontext der Gesamtzahl aller Behandlungen gestellt werden, bevor Pauschalurteile über einen angesehenen Berufsstand gefällt werden. Zudem gilt auch: Nicht jede Beschwerde eines Patienten, die bei der Verbraucherzentrale oder bei vergleichbaren Institutionen und Portalen über einen Zahnarzt selbst oder über das Ergebnis einer Behandlung vorgebracht wird, ist automatisch auch berechtigt. Hier bedarf es immer der Überprüfung im Einzelfall, die nicht zwangsläufig zu Gunsten des Patienten ausgehen muss.

### **Patientenumfragen von Jameda und Weisser Liste**

Patienten sind mit der Behandlung durch ihre Zahnärztinnen und Zahnärzte - nach den uns vorliegenden Informationen von externen Dienstleistern und Institutionen – vielmehr überaus zufrieden. Das zeigt sich zum Beispiel in den Ergebnissen einer Befragung von Versicherten ausgewählter Krankenkassen durch die renommierte **Online-Arztsuche Weisse Liste**. Demnach würden vier von fünf Patienten ihren Zahnarzt weiterempfehlen und sehen keinen Grund für einen Wechsel. Ein solcher Vertrauensbeweis, wie er in dieser, aber auch in vergleichbaren Untersuchungen zum Ausdruck kommt, bestätigt den Berufsstand in seinem Bestreben, ein von Vertrauen geprägtes Zahnarzt-Patientenverhältnis aktiv zu leben.

Neben dieser Umfrage der *Weissen Liste* unterstreicht auch eine weitere Erhebung unser gutes Standing bei Patienten und Versicherten: Zahnärzte sind die mit Abstand beliebteste Arztgruppe. Das geht aus dem aktuellen Patientenbarometer des **Online-Arztbewertungsportals Jameda** hervor, das Ende des vergangenen Jahres veröffentlicht wurde. Auf der nach Schulnoten gestaffelten Bewertungsskala belegen Zahnärzte mit einer durchschnittlichen Gesamtnote von 1,33 mit deutlichem Vorsprung den ersten Platz. Unabhängig von bereits umgesetzten vertrauensbildenden Maßnahmen, etwa im Bereich Kostentransparenz in den Praxen, arbeiten wir fortlaufend daran, die Kommunikation zwischen Behandler und Patient weiter zu verbessern.

Erlauben Sie mir aber zu Ihrer Untersuchung und zu weiteren, übergreifenden Aspekten der Thematik einige weitere Bemerkungen.

### **Wissenschaftliche Grundlage Ihrer Studie?**

Ihre Studie wird in der begleitenden Pressemitteilung als „repräsentative Online-Erhebung“ bezeichnet. Es findet sich jedoch leider kein Hinweis auf ein Verfahren der Zufallsauswahl der Teilnehmer. In der Studie wird lediglich ausgeführt, dass die Stichprobe 1.000 Personen ab 18 Jahren umfasste, „die im Onlinepanel registriert sind“ (S. 12) (des Marktforschungsinstitutes Aserto vermutlich).

Wir können daher nur annehmen, dass nach Alter, Geschlecht und Bundesland quotiert wurde, womit die Repräsentativität nur hinsichtlich dieser Merkmale besteht, nicht aber im Hinblick auf die Studienergebnisse selbst. Der Begriff der Quotenstichprobe, um die es sich hier mutmaßlich handeln dürfte, wird nirgends genannt. Die Teilnehmergröße von  $n = 1.000$  ist offenkundig die Nettostichprobe, da die Befragten mehrere Filterfragen vorgelegt bekommen, die Ausschlusskriterien

enthalten (S. 11 f.). Informationen über Größe und Zusammensetzung der Bruttostichprobe fehlen hier jedoch leider völlig.

Inhaltlich konzentriert sich Ihre Umfrage auf die Bereiche Zahnersatz, Zahnfüllung und Professionelle Zahnreinigung mit höheren Fallzahlen ( $n > 190$ ). Im Zentrum steht die Frage der vorherigen schriftlichen Information des Patienten (Abb. 6). 39,1 Prozent der Befragten gaben demnach an, vorab nicht über die Kosten schriftlich informiert worden zu sein. Vor dem Hintergrund dieser Beobachtungen würden uns – im Vorfeld einer vertieften Kommentierung Ihrer Ergebnisse - natürlich die genauen wissenschaftlichen und methodischen Grundlagen Ihrer Befragung sehr interessieren.

Um Ihre Ergebnisse transparent nachvollziehen, kontextualisieren und damit sachgerecht bewerten zu können, würden wir Sie daher - im Vorfeld eines gemeinsamen Gespräches, dessen Zustandekommen wir als durchaus sinnvoll erachten würden – zunächst um die Übersendung aller entsprechenden Unterlagen und der vollständigen Auswertung der Ergebnisse der Umfrage bitten.

Leider haben wir in der Vergangenheit mit der Belastbarkeit solcher und ähnlicher Erhebungen sehr negative Erfahrungen machen müssen: Nicht selten kommt es zu erheblichen Verzerrungen bei den Ergebnissen im Hinblick auf das Ausmaß von - vermeintlichen oder tatsächlichen - Problemen bei der Aufklärung von Patienten. So wurden bei vergleichbaren Befragungen in der Vergangenheit mitunter Antworten ohne konkrete Behandlungsfälle gegeben, Antworten erfolgten aus der weit zurückliegenden Erinnerung oder es wurden Angaben gemacht, die lediglich auf Hörensagen und nicht auf tatsächlichem, eignen Erleben beruhten. Solche Umfragen ließen also eine fundierte wissenschaftliche Grundlage vermissen und eine sachgerechte Auseinandersetzung oder gar eine Positionierung der Zahnärzteschaft zu den Ergebnissen war nicht möglich.

Ob das auch auf die von Ihnen beauftragte Umfrage zutrifft, kann und will ich - in Ermangelung der oben genannten Angaben - aber zum jetzigen Zeitpunkt nicht beurteilen.

### **Aktuelle Ergebnisse der Zahnärztlichen Patientenberatung zeigen deutlich andere Ergebnisse**

Einer erster schneller Abgleich mit den Ergebnissen des **Jahresberichtes 2016 der Zahnärztlichen Patientenberatung**, der voraussichtlich in nächster Zeit

veröffentlicht wird, zeigt, dass nach diesen Zahlen insgesamt 14,3 Prozent der Eingaben/Beschwerden (n = 284) bei den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen in den Ländern die mangelnde Aufklärung zu Behandlungskosten zum Inhalt hatten. **In 117 Fällen traf die Aussage des Patienten dann auch tatsächlich auch zu - in immerhin 67 Fällen jedoch erwiesenermaßen *nicht*.**

In der von Ihnen durchgeführten Erhebung scheint zudem auch nicht gefragt worden zu sein, ob der Patient die gebotenen Informationen eventuell nur mündlich erhalten hat oder bereits aus anderen Quellen grundsätzlich informiert war. Auch wurde nicht gefragt, inwieweit der Befragte dieses vermeintliche Versäumnis des Zahnarztes beanstandet. Diese methodischen Unterschiede könnten nach einer ersten Einschätzung unseres wissenschaftlichen Instituts (Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ)) den deutlich höheren Anteilswert Ihrer Ergebnisse im Vergleich zur Zahnärztlichen Patientenberatung – möglicherweise - erklären.

### **Information, Aufklärung und Beratung des Patienten sind Pflicht**

Unabhängig von diesen und anderen methodischen Fragen zur Durchführung von Umfragen und der Interpretation der jeweiligen Ergebnisse bestehen bereits zahlreiche Pflichten im Zusammenhang mit der Information, Aufklärung und Beratung von Patienten im Vorfeld einer Behandlung, der die Zahnärzteschaft in Millionen von Behandlungsfällen jedes Jahr ordnungsgemäß nachkommt. Als **Anlage** erhalten Sie zu Ihrer Information eine kurze Zusammenstellung einschlägiger Rechtsvorschriften, die Zahnärzte betreffen.

Zugleich möchten wir an dieser Stelle ausdrücklich betonen, dass auch Patienten grundsätzlich immer gehalten sein sollten, sich möglichst rechtzeitig im Vorfeld einer Behandlung über die besonders in der Zahnmedizin vorhandenen, sehr vielfältigen Therapieoptionen zu informieren, insbesondere dann wenn diese Behandlungen mit privaten Zuzahlungen verbunden sein könnten. Machen Patienten von diesem breit gefächerten Informationsangebot allerdings keinen Gebrauch, so kann dieses Versäumnis nicht einfach ausschließlich Zahnärztinnen und Zahnärzten angelastet werden, die ihre Versorgung völlig rechtskonform, im Rahmen gesetzlicher Vorschriften erbringen.

### **Einhaltung der Vorschriften wird durch zahnärztliche Organisationen überwacht, Verstöße werden geahndet**

Auf die Einhaltung dieser, in der Anlage ausgeführten verbindlichen Vorschriften wird seitens der zahnärztlichen Institutionen sehr genau geachtet: Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung, die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen in den Ländern als

Körperschaften des öffentlichen Rechts sowie die Bundeszahnärztekammer und die (Landes)Zahnärztekammern ahnden erwiesene Verstöße konsequent auf Basis geltenden Berufsrechts, verankert in den jeweiligen Berufsordnungen der Länder. Die KZVen als Teil der mittelbaren Staatsgewalt sanktionieren schweres Fehlverhalten darüber hinaus im Rahmen des Disziplinarrechts. Mögliche Folgen können dabei bis zum Entzug der Zulassung reichen, was für betroffene Zahnärzte den Verlust der Erwerbsbasis bedeuten kann.

### **Vielfältige Informationsangebote für Patienten und Zahnärzte**

Um Patienten ansonsten proaktiv über ihre Rechte und Möglichkeiten zu informieren und auch Zahnärztinnen und Zahnärzten die Einhaltung der genannten Pflichten zu erleichtern, stellt die KZBV ein umfassendes und allgemeinverständliches Informationsangebot zur Verfügung.

So erläutert die KZBV zum Beispiel auf ihrer **Website** [www.kzbv.de](http://www.kzbv.de) sowie unter [www.informationen-zum-zahnersatz.de](http://www.informationen-zum-zahnersatz.de) verschiedene Formen des Zahnersatzes und gibt eine Übersicht über die **kostenfreien Beratungsangebote der zahnärztlichen Selbstverwaltungskörperschaften**. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Kosten, die bei einer Zahnersatzbehandlung entstehen. Der Heil- und Kostenplan wird ebenso detailliert erläutert, wie die Zusammensetzung von Festzuschuss und Eigenanteil. Mit einem Erklärfilm sowie Grafiken und Texten in patientengerechter Sprache werden selbst komplexe Zusammenhänge nachvollziehbar beschrieben.

Die **Broschüre „Der Heil- und Kostenplan für die Versorgung mit Zahnersatz“ der KZBV** klärt Patienten detailliert und leicht verständlich über die einzelnen Abschnitte und Felder des HKP-Formulars auf.

Grundsätzlich hat der Patient zudem jederzeit das Recht und die Möglichkeit, bei Verständnisfragen zu Rechnungen, sich diese vom **behandelnden Zahnarzt**, seiner **Krankenkasse** oder der **Zahnärztlichen Patientenberatung** umfassend erläutern zu lassen. **Kein Patient ist in aller Regel gezwungen, sich spontan im Zahnarztstuhl für oder gegen eine Privatleistung zu entscheiden, die bei einer langfristig geplanten Behandlung unter Umständen zu erheblichen Kosten führen kann.** Im Zweifelsfall ist Patienten immer zu empfehlen, sich bei offenen Fragen zu einer Behandlung – die ja häufig nicht immer eine akute Notfallbehandlung ist - eine zweite Meinung einzuholen - bevor eine Versorgungsform gewählt wird, die mit Zuzahlungen verbunden ist.

Neben der bereits ausgeführten individuellen Aufklärungspflicht des Zahnarztes können sich Patienten an die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen (KZVen) und

(Landes)Zahnärztekammern vor Ort wenden, die – wie bereits ausgeführt – ein bundesweites Netz von **Zahnärztlichen Patientenberatungsstellen** unterhalten. Sachkundige Berater stehen dort für die Versicherten kostenfrei telefonisch, per E-Mail oder persönlich zur Verfügung, um Fragen zu beantworten. Für die Beratung zu fachspezifischen Fragen werden speziell fortgebildete Zahnärzte eingesetzt, die über die erforderliche Expertise verfügen – sowohl in der Patientenberatung und auch in der Zahnheilkunde. Die Berater sind zur Neutralität verpflichtet. Die Beratungsstellen beantworten neben zahnmedizinischen Aspekten auch Fragen zur Kostenübernahme durch die Kasse sowie zu Rechnungen. Unter [www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de](http://www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de) können sämtliche Zahnärztliche Patientenberatungsstellen nach Bundesland gesucht werden.

Darüber hinaus können Patienten dort bewährte **Zweitmeinungsmodelle** in Anspruch nehmen: Wenn ein Patient Zahnersatz benötigt und bereits einen Heil- und Kostenplan seines Zahnarztes erhalten hat, kann er dazu kostenfrei eine neutrale zweite Meinung einholen. Erfahrene und speziell geschulte Zahnersatzgutachter beraten die Patienten dann unter anderem hinsichtlich der Art der vorgeschlagenen Therapie und damit verbundener Kosten. Die Beratungszahnärzte dürfen Patienten, die sie beraten, anschließend nicht selbst behandeln. Damit ist gewährleistet, dass die Beratung neutral und unabhängig von etwaigen wirtschaftlichen Interessen des Beraters erfolgt.

Abschließend möchte ich noch einmal ausdrücklich betonen, dass die KZBV an einem grundsätzlichen Austausch mit der Verbraucherzentrale NRW zu der in Rede stehenden Thematik interessiert ist. Wir greifen daher Ihren Vorschlag für ein gemeinsames Gespräch gerne auf, in dem neben dem Komplex Zuzahlungen an sich unter anderem auch die Möglichkeiten einer **gemeinsamen Befragung** durch die Verbraucherzentrale(n) und die Zahnärzteschaft diskutiert werden könnte.

Eine solche Untersuchung hätte den Vorteil eines wissenschaftlich akkuraten, von allen Seiten akzeptierten empirischen Fundaments und einer dementsprechenden sachgerechten Evaluation als Grundlage für weitere Gespräche. Das IDZ steht gerne zur Verfügung, um für die Zahnärzteschaft das methodische Design einer solchen gemeinsamen Erhebung (Stichprobenziehung, Fragebogenentwicklung usw.) beratend zu begleiten. Die Durchführung dieser Befragung sollte dann durch ein externes, unabhängiges Marktforschungsinstitut erfolgen, das wir gemeinsam auswählen und beauftragen könnten.

Seite 7

Ich würde mich freuen, in dieser Sache von Ihnen zu hören und verbleibe mit  
freundlichem Gruß,



Dr. Wolfgang Eßer

Vorsitzender des Vorstandes der KZBV

**Anlage:**

Zusammenstellung einschlägiger Rechtsvorschriften