

Wer mit den Zähnen knirscht, verliert Garantie

Von Thomas Müller. Aktualisiert am 18.01.2010

Immer mehr Zahnärzte buhlen mit Garantieverprechen um neue Kunden. Doch Patienten sollten sich nicht zu früh freuen, denn viele Garantien entpuppen sich bei genauem Hinsehen als Mogelpackung.



«Kein Schmerz, keine Spritze, kein Bohren.» Zahnärzte suchen immer neue Werbeargumente.

Bild: Keystone

Links

www.patientenstelle.ch

www.kantonzahnarzt.zh.ch

www.spo.ch

www.sso.ch

www.zahnarztvergleich.ch

So zeigen Sie Ihrem Zahnarzt die Zähne

Wie findet man den richtigen Zahnarzt?

«Zahnpraxis mit Wohlfühlfaktor!» «Kein Schmerz, keine Spritze, kein Bohren.» «Entspannen Sie sich in unserer stressfreien Atmosphäre.» «Wir sind Ihr persönlicher Zahnarzt, hier geht es um Sie.» So oder ähnlich werben Zahnärzte im Internet um neue Kunden.

Wer jetzt noch nicht überzeugt ist, den locken Weisskittel neuerdings mit einem Zauberwort, das vor Jahren schon Autoverkäufer für sich entdeckt haben:

19.01.2010

Und was tut man, wenn der Doktor pfuscht?

Erkundigen Sie sich bei Verwandten und Bekannten nach einem Zahnarzt, mit dem sie gute Erfahrungen gemacht haben. Auch die Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft (SSO) kann Ihnen jemanden empfehlen. Bei grösseren Behandlungen lohnt es sich, mehrere Kostenvoranschläge einzuholen.

Vergleichen Sie nicht nur die Kosten, sondern auch allfällige Garantiebedingungen. Die Garantie sollte die gesetzliche Arzthaftung nicht ersetzen, sondern ergänzen.

Falls Sie mit dem Behandlungsergebnis nicht zufrieden sind, vereinbaren Sie als Erstes ein persönliches Gespräch mit dem Zahnarzt. Lassen Sie sich dabei von einer Vertrauensperson begleiten.

Kommt keine Einigung zustande, verlangen Sie vom Zahnarzt eine vollständige Kopie Ihrer Krankengeschichte inklusive Röntgenbilder und legen diese einer Patientenberatungsstelle vor (www.patientenstelle.ch, www.spo.ch).

Im Kanton Zürich bietet die Gesundheitsdirektion ein kostenloses Schlichtungsverfahren an (Informationen unter www.kantonszahnarzt.zh.ch > Formulare und Links). Ist der Zahnarzt SSO-Mitglied, können sich Patienten auch an die für ihren Kanton zuständige Begutachtungskommission wenden (www.sso.ch > Recht, Tarif).

Internet-Zahnarztvergleichs, die Firma Websheep in Adliswil, schriftlich aufgefordert, auf die Publikation von Garantien zu verzichten; diese seien rechtswidrig. Doch das ist falsch. Garantien auf Zahnbehandlungen sind rechtlich zulässig. Zwar haften Ärzte und Zahnärzte laut Obligationenrecht nur für Behandlungsfehler, sogenannte «Kunstfehler». Es steht ihnen aber frei, mehr zu versprechen und beispielsweise zu garantieren, dass ein Implantat sieben Jahre hält. Löst es sich vorher, muss es der Doktor ersetzen, auch wenn er beim Einsetzen keinen Fehler gemacht hat.

Wer mit den Zähnen knirscht, verliert ...

«Garantie». Zehn Jahre auf Implantate, Kronen, Brücken und Prothesen sind keine Seltenheit; der Durchschnitt liegt bei etwa sechs Jahren. Auf der Website www.zahnarztvergleich.ch buhlen rund 150 Schweizer Zahnärzte mit Garantieversprechen um Patienten, 40 allein im Kanton Zürich. Vor ein paar Jahren waren solche Zusicherungen hierzulande noch weitgehend unbekannt.

Grund für den rasanten Anstieg ist die Zuwanderung von Zahnärzten aus Deutschland und Osteuropa, wo Garantien auf Zahnbehandlungen üblich sind. Auch Schweizer Anbieter von Zahnreisen nach Ungarn werben fast ausnahmslos damit. Bei so viel Konkurrenz können es sich viele Schweizer Zahnärzte nicht leisten, auf diesen Anreiz zu verzichten. Denn laut Kantonszahnarzt Werner Fischer ist im Kanton Zürich jeder dritte Zahnarzt überflüssig.

«Die Natur spielt immer mit»

Bei der Schweizerischen Zahnärzte-Gesellschaft (SSO) hat man trotzdem kein Verständnis für diese Werbung. «Eine Erfolgsgarantie lässt sich gar nicht abgeben, weil die Natur bei jedem Eingriff mitspielt», kritisiert SSO-Sekretär Alexander Weber. Zudem hänge der Erfolg eines Eingriffs auch von den Verhaltensweisen des Patienten ab, wie zum Beispiel seiner Mundhygiene. Für Weber ist deshalb klar: «Die Kunden werden mit langjährigen Garantien hinters Licht geführt.»

Damit ist er einig mit dem Zürcher Patientenanwalt Thomas Grieder, der Garantieversprechen als «unseriös» bezeichnet. «Bei einer Blinddarmoperation kann der Arzt auch nicht garantieren, dass keine Komplikationen auftreten.» Dieser Meinung ist auch Kantonszahnarzt Fischer. Er hat die Betreiberin des

«Gegen solche Versprechen habe ich keine grundsätzlichen Bedenken», sagt der Berner Rechtsprofessor Thomas Koller. Sein Kollege Walter Fellmann von der Universität Luzern pflichtet bei: «Aus meiner Sicht ist es kein Problem, wenn ein Zahnarzt seinen Patienten für gewisse Arbeiten eine Garantie gibt.»

Für Patienten haben Garantien gegenüber der gesetzlichen Arzthaftung einen grossen Vorteil: Sie müssen nicht mühsam beweisen, dass der Zahnarzt einen Fehler gemacht hat. Falls während der Garantiefrist ein Problem auftaucht, können sie einfach verlangen, dass der Doktor die Sache in Ordnung bringt. Mehr noch: Laut Walter Fellmann bestehen Garantie und gesetzliche Haftung nebeneinander, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben. Das bedeutet, dass sich ein Patient mit einer siebenjährigen Implantat-Garantie nach Ablauf dieser Frist noch während dreier Jahre auf die gesetzliche Haftung berufen kann, die zehn Jahre dauert. Allerdings müsste er dem Zahnarzt dann einen Behandlungsfehler nachweisen können.

Aus Garantie wird Kulanz

So weit, so gut – wäre da nicht ein grosses Ärgernis. Rund die Hälfte der mit Garantien werbenden Zahnärzte schränkt diese nämlich mit Bedingungen wieder ein. Oft so stark, dass für die Patienten wenig bis gar kein Nutzen übrig bleibt. Mit folgenden Einschränkungen führen Zahnärzte im Kanton Zürich ihre Kunden in die Irre:

Vier von ihnen sprechen in den «Garantiebedingungen» plötzlich nicht mehr von Garantie, sondern von Kulanz. Der Patient hat also gegenüber dem Arzt keinen Rechtsanspruch, sondern ist auf dessen freiwilliges Entgegenkommen angewiesen. Dieser Unterschied ist nicht überall bekannt. «Für mich sind Garantie und Kulanz dasselbe», rechtfertigt sich eine deutsche Zahnärztin mit Praxis in Zürich – und räumt freimütig ein, sie habe die Formulierung einem Kollegen «abgeguckt». Sie ist bestimmt nicht die Einzige: Auffallend oft stimmen die Garantiebedingungen verschiedener Zahnärzte wörtlich überein.

Garantie auf «Behandlungsfehler»

Die Begriffe Garantie und Kulanz bringt auch ein Zahnarzt im Zürcher Oberland durcheinander, der mit fünf bis zehn Jahren Garantie auf gewissen Arbeiten wirbt, in den Bedingungen aber schreibt: «Es gibt praktisch keine Garantiefälle. Wenn nötig ist Kulanz Ehrensache.»

Ein anderer Doktor gewährt eine Garantie auf «Behandlungsfehler», drei weitere Ärzte auf «Material- oder Bearbeitungsfehler». Damit werben sie mit etwas, was den Kunden schon von Gesetzes wegen zusteht. Jeder Arzt haftet während zehn Jahren für seine eigenen Fehler und für die eines beigezogenen Zahntechnikers.

Ein Zahnarzt am Zürichsee verspricht potenziellen Kunden «Garantieleistungen im Rahmen der von der SSO empfohlenen Richtlinien». Bloss: Solche Richtlinien existieren nicht, die SSO lehnt Garantien rundweg ab.

Je nach Zahnarztpraxis erlischt die Garantie zum Beispiel, wenn sich Zahnfleisch oder Kieferknochen zurückbilden, wenn der Patient innert kurzer Zeit stark zu- oder abnimmt oder wenn er seine Zähne nicht mindestens zwei- bis dreimal jährlich vom Arzt kontrollieren lässt. Auch wer nachts mit den Zähnen knirscht oder überdurchschnittlich viel Nikotin, Alkohol, saure Früchte oder saure Getränke konsumiert, verliert bei gewissen Ärzten die Garantie.

«Gegen Dummheit kämpfen die Götter vergebens»

Schliesslich sind die Formulierungen teilweise unverständlich. Was ist «eine Achtjahresgarantie (pro rata) auf festsitzende Arbeiten»? Was «ein auf zehn Jahre abgestuftes Kulanzsystem»? Und was bedeutet es, wenn ein Zahnarzt zum Garantieuumfang bloss schreibt: «Zehn Prozent pro Jahr»?

Unklare und einschränkende Garantiebedingungen auf ihrer Zahnarztvergleich-Website sind der Firma Web-sheep ein Dorn im Auge. «Wir meinen, dass Zahnärzte eine vollwertige Garantie ohne Wenn und Aber abgeben sollen», sagt Geschäftsführer Michael von Arx. Allerdings könne jeder Zahnarzt seine Bedingungen selber festlegen, Websheep überprüfe sie nicht.

Vor Garantieversprechen jeder Art warnt Kantonszahnarzt Werner Fischer seine Berufskollegen: «Garantieversprechen als Werbegags können rasch ins Geld gehen. Macht zum Beispiel eine 20'000-fränkige Brücke biologische Probleme, zahlt keine Haftpflichtversicherung.» Über solche Folgen machten sich Zahnärzte oft zu wenig Gedanken, kritisiert auch SSO-Sekretär Alexander Weber – und fügt bei: «Gegen Dummheit kämpfen die Götter vergebens.» (Tages-Anzeiger)

Erstellt: 18.01.2010, 04:00 Uhr