

Nichts zu lachen

Zahnspangen aus dem Internet. Schöne, gerade Zähne für wenig Geld? Bei uns häufen sich Beschwerden über Aligner von DrSmile und PlusDental. Ein Betroffener berichtet.

Wer ein sympathisches Lächeln möchte, auf den warten moderne Onlineangebote. Durchsichtige, „unsichtbare“ Zahnschienen, sogenannte Aligner, sollen es richten: „Dein perfektes Lächeln mit einer Zahnschiene in 4 bis 9 Monaten. Keine versteckten Kosten. Nur Deine maßgefertigten Zahnschienen, medizinische Betreuung und Dein perfektes Lächeln.“

Das perfekte Lächeln ist einigen vergangen und bei uns häufen sich die Beschwerden. Die Behandlung ist oft teurer als versprochen, sie birgt mehr Risiken als beschrieben. Wir raten von Aligner-Onlineangeboten ohne laufende fachzahnärztliche Begleitung ab.

Erfahrungen mit DrSmile

Reinhold Schranz, Jurist in unserem VKI-Beratungszentrum: „Zur Firma Urban Technology (DrSmile) hatten wir 2021 ca. 40, zu Sunshine Smile/PlusDental ca. 15 Beschwerden.“ Ein Teil der Betroffenen hatte die Behandlung noch nicht begonnen und möchte aus dem Vertrag aussteigen. Andere berichten von Schäden an Zähnen, Zahnfleisch und Kiefer – lesen Sie das Fallbeispiel im Kasten.

Jeder kennt festsitzende Zahnspangen mit Drähten und Plättchen, die die Zähne über mehrere Jahre in eine bessere Position brin-

gen. Kieferorthopäden und Kieferorthopädinnen erheben die Fehlstellung, kennen die Risiken, begleiten auf wissenschaftlicher Basis die Behandlung und kontrollieren den Fortschritt. Die Ergebnisse sind meistens gut. Die Korrektur einer Fehlstellung ist in der Regel aufwendig, teuer und nicht immer angenehm.

Auch die genannten Onlineangebote versprechen das: „Expert*innen der Zahnmedizin, Zahntechnik und Kieferorthopädie“, so ist auf der Website von DrSmile zu lesen, „begleiten Deine Begradigung. Ihre medizinisch fundierten Kenntnisse stellen sicher, dass Du immer gut betreut bist.“

Gerade Zähne ohne Zahnarzt?

Immer gut betreut? Genau an dieser fachlich-medizinischen Begleitung scheint es zu mangeln. Schranz über Erfahrungen von Patienten: „Problematisch ist, dass die Konsumenten nur einmal einen Scan der Zähne bei einem Zahnarzt in Österreich machen. Oft erfolgt der Scan durch eine Ordinationsassistentin und der Zahnarzt begutachtet die Konsumenten gar nicht. Die weiteren Behandlungen mit den Zahnschienen erfolgen dann online ohne persönliche Betreuung.“

DrSmile sieht das positiver. „Unsere Experten“, so heißt es in der Stellungnahme,

„begleiten jeden einzelnen Patienten schrittweise durch die gesamte Anwendung. Neben wöchentlicher Dokumentation des Anwendungsfortschritts wird mindestens einmal monatlich der Verlauf von unseren Zahnärzten und Kieferorthopäden überprüft (sog. ‚Medical Check-up‘). Nötigenfalls laden wir die Patienten anschließend in die Ordination zur klinischen Überprüfung ein.“ PlusDental verweist auf die eigene App, in der die Patienten die Fortschritte dokumentieren: „Alle Kontrolluntersuchungen werden von einem zahnmedizinischen Team in einem Intervall von sechs bis acht Wochen durchgeführt. Persönliche Termine bei einem Zahnarzt in einer Ordination sind dabei selten notwendig.“ Und weiter: „Sie können bei Abweichungen im Behandlungsverlauf vorkommen oder falls eine Vorbehandlung [...] notwendig sein sollte. Hier fallen für die PatientInnen vor Ort in der Ordination separate Kosten an. Für diese Kosten kommen wir auf.“

Laien entscheiden und dokumentieren

Die Aligner aus dem Internet verlagern Arbeit und Risiko auf die Kunden. Die App soll es richten. Wie gut kann ein Laie sich behandeln, die Arbeit dokumentieren und die richtigen Entscheidungen treffen? Wer

Aligner: Vorteile/Nachteile

Aligner sind durchsichtige Zahnschienen, die man auf die Zahnreihe im Ober- oder Unterkiefer steckt. Die Zahnspange aus dem Internet ist vorwiegend für kosmetische Regulierungen, bei leichten bis mittleren Fehlstellungen der Vorderzähne, geeignet – gute zahnmedizinische Begleitung vorausgesetzt. Fehlbisse im Seitenzahnbereich bleiben häufig unberücksichtigt.

Vorteile

- leicht zu reinigen
- unauffälliger als Brackets

Nachteile

- massives Marketing/Onlineverkauf
- keine oder wenig Kontrolle durch Kieferorthopäden
- mehr Arbeit und Entscheidungen für Patienten
- nicht alle Zahnbewegungen sind uneingeschränkt möglich
- genaue Einstellung der Verzahnung ist ohne zusätzliche Maßnahmen schwer möglich, da die Schienen die Kauflächen bedecken

Warnung in Deutschland

Die deutschen Verbraucherzentralen be-
anstanden Folgendes:

- mangelnde Kostenübersicht
- Rabatte als Lockmittel
- einseitig positive Darstellung
- Nachteil Selbstabdruck
- App als Risiko
- unklare Vertrags- und Rechtsverhältnisse
- keine Kontrolle durch Berufsaufsicht
- beschränkte Haftung
- keine Streitschlichtung
- Hürden beim Widerruf
- Verquickung von Gesundheit und Schönheitstrend

Quelle: Zahnärztl. Mitteil. 111/18 (2021)

hilft, wenn es Probleme gibt? Auf Facebook hat sich eine Gruppe „DrSmile – unzensuriert“ mit 3.000 Mitgliedern formiert („Enttäuscht von der Behandlung? Erfahrungsaustausch gewünscht?“).

DDr. Silvia Silli, Präsidentin des Verbandes der Österreichischen Kieferorthopäden (VÖK) und Autorin unseres KONSUMENT-Buches „Kieferorthopädie“ erklärt: „Eine Zahnkorrektur mit Alignern ohne klinische Untersuchung, Foto-Analyse, Modell- und Röntgendiagnostik und ohne regelmäßige Überwachung birgt erhebliche Risiken für Zähne, Zahnhalteapparat, Kiefergelenk, Muskulatur.“ Silli weiter: „Eine ausschließliche Selbst- und Fernbehandlung stellt einen schweren Verstoß gegen medizinische und zahnmedizinische Standards dar.“

Viel Werbung in Sozialen Medien

Zahnärzten ist per Gesetz das marktschreierische Bewerben ihrer Leistungen verboten. Ordinationen, die gegen das Werbeverbot verstießen und mit DrSmile kooperierten, wurden von der eigenen Kammer geklagt. – Da haben es die Onlineanbieter leichter. Sie trommeln ohne Ende. Das beginnt mit massiver Werbung auf Facebook und YouTube und geht bis zu Pop-up-Ständen in Shoppingcentern.

Fallbeispiel

Ein Betroffener berichtet: „Ich war bei einem PlusDental-Zahnarzt für den 3D-Scan und erhielt circa zwei Monate später meine Schienen. Nun bin ich im Unterkiefer mit der Behandlung fertig und habe eine Kieferfehlstellung und Zahnfleischprobleme. Zwei Eckzähne liegen aufeinander, sodass sie sich mit der Zeit abschleifen werden. Diese Probleme hatte ich vor der Behandlung nicht. Meine Anwältin hat auf Schadenersatz geklagt und auf Übernahme der Kosten der neuen Behandlung (ca. 7.000 €). PlusDental bot mir an, 2.000 € zurückzuerstatten, da sie meinen, dass sie diese Fehlstellung durch eine erneute kostenlose Behandlung wieder korrigieren können. Ich habe abgelehnt.“

Korrekturen in einer kieferorthopädischen Ordination kosten je nach Umfang zwischen 2.000 und 6.000 Euro. Online-Zahnspangen starten bei etwa 1.700 Euro, hier wird Ratenzahlung angeboten. Wir vom VKI hatten die Urban Technology (also DrSmile) und den SmileDirectClub DEU geklagt. Letzterer nannte für Zahnkorrekturen einen zu niedrigen Preis. Außerdem fehlten bei der Werbung für eine Ratenzahlung die gesetzlich notwendigen Informationen. So bewarb der SmileDirectClub auf Facebook und Instagram „Zahnkorrekturen“ durch per Post übersandte „Retainer-Schienen“ unter anderem mit „Gerade Zähne für nur 3 € am Tag“, „Kurze Behandlungsdauer von nur 4–6 Monaten“.

Verbraucher rechneten also mit Kosten von ungefähr 500 Euro. Der Gesamtpreis stand jedoch schon vorher fest und betrug laut Website zumindest 1.650 Euro. Bei 72 Monatsraten ab 31 Euro erhöhte sich der Gesamtpreis auf über 2.200 Euro. Eine irreführende Geschäftspraxis, entschied das Gericht (Urteil 30 Cg 20/21z). Die Smile DirectClub DEU GmbH stellt angeblich ihren Betrieb in der ganzen EU ein.

Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



MEHR ZUM THEMA

Stellungnahmen

Unsere Fragen an DrSmile und PlusDental und deren vollständige Stellungnahmen finden Sie auf konsument.at/aligner22.

Schreiben Sie uns!

Berichten Sie uns von Ihren Erfahrungen mit Online-Alignern: leserbriefe@konsument.at

Buchtipps

Ausführliche Informationen zum Thema Zahnbehandlung finden Sie in unserem Buch „Zähne“ (224 Seiten, € 25,-). **Bestellungen:** Tel. 01 588 774, E-Mail kundenservice@konsument.at

