

SCHWERE FOLGESCHÄDEN

Uns erreichten in den letzten Jahren zahlreiche Beschwerden. Wir klagten erfolgreich. Jetzt hat sich Dr. Smile aus Österreich zurückgezogen.

„Gerade Zähne um nur 33 Euro pro Monat“. Die Werbebotschaft von Dr. Smile klingt verlockend: günstige Zahnkorrektur, schnelle Ergebnisse, bequem von zu Hause aus. Im Gegensatz dazu sind fest-sitzende Behandlungen wesentlich aufwendiger und kosten viel mehr. Viele junge Erwachsene hatten daher das Angebot ausprobiert. Und viele von ihnen haben sich beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) beschwert. In einigen Fällen war es zu teils schweren gesundheitlichen Schäden gekommen. Betroffene berichteten über Zahnfleischrückgang und Entzündungen, Nervenreizungen bis hin zu Zahnverlust, Kiefergelenksprobleme, offenen Biss, Tinnitus, Migräne. Die Folgekosten beliefen sich auf bis zu 10.000 Euro für notwendige Korrekturbehandlungen bei Kieferorthopä:innen. Die Hauptprobleme dieser Dr. Smile-Behandlung:

Verkauf statt medizinischer Aufklärung. Nach einem kostenlosen 3D-Scan bei einer Partnerpraxis wurden die Konsument:innen nicht von Zahnärzt:innen beraten, sondern von Verkäufer:innen auf Provisionsbasis, die auf einen raschen Vertragsabschluss drängten.

Mangelnde Aufklärung. Risiken und Grenzen der Behandlung wurden kaum angesprochen.

Keine laufende Betreuung. Die Konsument:innen dokumentierten ihre Behandlung selbst per App und Foto-Uploads. Es gab keine regelmäßige persönliche Kontrolle durch Fachärzt:innen.

Das Instrument dieser Art von Zahnbehandlung waren sogenannte Aligner. Das sind transparente Zahnschienen, die die Zähne in die richtige Position bringen sollen und alle paar Wochen gewechselt werden. Diese Zahnpfange aus dem Internet ist vorwiegend für kosmetische Regulierungen geeignet, bei leichten bis mittleren Fehlstellungen der Vorderzähne – gute zahnmedizinische Begleitung vorausgesetzt. Fehlbisse im Seitenzahnbereich bleiben häufig unberücksichtigt. Fachleute sagen: Eine ausschließliche Selbst- und Fernbehandlung stellt einen schweren Verstoß gegen medizinische und zahnmedizinische Standards dar.

Online-Shopping

Dr. Smile wurde 2017 u. a. von einem Absolventen der Frankfurt School of Finance gegründet. Das Unternehmen setzte auf ein rein digitales Behandlungskonzept und warb in sozialen Medien, wie z. B. YouTube, Instagram und Tiktok. Influencer

VORWIEGEND FÜR LEICHE FEHLSTELLUNGEN

verleiteten vorwiegend junge Kund:innen zu sogenannten „Do-it-yourself Zahnkorrekturen“. Zahnkorrekturen wurden wie ein Online-Produkt verkauft: Aber diese Aligner aus dem Internet verlagern Arbeit und Risiko zur Kundschaft. Ein Betroffener berichtet: „Ich war bei einem 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 so aufeinander, sodass sie sich mit der Zeit abschleifen werden. Diese Probleme hatte ich vor der Behandlung nicht.“ Auch die deutschen Verbraucherzentralen haben bei diesen Unternehmen viel zu beanstanden, u.a. folgende Punkte: mangelnde Kostenübersicht, Rabatte als Lockmittel, einseitig positive Darstellung, App als Risiko, unklare Vertrags- und Rechtsverhältnisse, keine Kontrolle durch Berufsaufsicht, beschränkte Haftung, Hürden beim Widerruf, Verquickung von Gesundheit und Schönheitstrend.

Mehrere Klagen

Wir vom VKI (aber auch die Zahnärztekammer) haben mehrfach geklagt. Dank der



engen Zusammenarbeit zwischen dem EVZ Österreich und der Rechtsabteilung des VKI wurde Dr. Smile 2024 für seine Rechtsverstöße zur Verantwortung gezogen. Am Anfang noch hatte Dr. Smile uns mit Klagen auf Ruf- und Kreditschädigung gedroht. Am Ende hat sich Dr. Smile im Oktober 2024

vom österreichischen Markt zurückgezogen. Hier vier Urteile im Überblick:

Urteil 1 – Preisfalle. Dr. Smile hatte mit „33 Euro pro Monat“ geworben, aber weder – wie vom Gesetz vorgeschrieben – die Gesamtkosten noch den effektiven Zins-

satz korrekt offen gelegt. Wir gingen vor Gericht. Dr. Smile verpflichtete sich, diese irreführende Werbung zu unterlassen, um dann aber weitere 155-mal dagegen zu verstößen. Das Bezirksgericht Donaustadt verhängte daraufhin eine Geldstrafe von 77.500 Euro.

Urteil 2 – Irreführung. Wer ist Vertragspartner und wer haftet für allfällige Schäden? Dr. Smile klärte Kund:innen darüber nicht bzw. nicht ausreichend auf. Das Handelsgericht Wien verurteilte die hinter Dr. Smile stehende Urban Technology GmbH wegen irreführender Geschäftspraktiken. Es wurde u. a. über die Person des Vertragspartners getäuscht.

Urteil 3 – unzulässige Zahnbehandlung. Das Bezirksgericht Wien Innere Stadt urteilte nach einer Klage des VKI, dass Dr. Smile in Österreich keine Berechtigung für zahnärztliche Behandlungen habe. Die Behandlungsverträge wurden für nichtig erklärt.

Urteil 4 – Rücktritt. Das Bezirksgericht Wien Liesing stellte fest, dass Konsument:innen ein Rücktrittsrecht zusteht, da die Verträge außerhalb von Geschäftsräumen – in diesem Fall per Video- oder Telefonanruf mit Nicht-Zahnärzt:innen – abgeschlossen wurden.

„Kein Platz für solche Modelle“

Dr. Barbara Bauer, Juristin in der VKI-Rechtsabteilung: „Dr. Smile hat systematisch Verbraucherrechte verletzt – von irreführender Werbung bis hin zu unzulässigen Vertragsklauseln. Gemeinsam mit dem EVZ Österreich haben wir erfolgreich aufgezeigt, dass solche Geschäftsmodelle in Österreich keinen Platz haben.“ Mag. Reinhold Schranz, Leiter des EVZ Österreich, betont: „Der Fall Dr. Smile ist ein Warnsignal, nicht nur für Österreich, sondern für ganz Europa, wie unregulierte digitale Gesundheitsangebote Verbraucherrechte und die Gesundheit gefährden können.“

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



UNSERE BUCHEMPFEHLUNG

Kieferorthopädie kompakt, 2. Auflage. Abnehmbar oder festsitzend, sichtbar oder unsichtbar? Früher empfanden Kinder und Jugendliche Zahnspannen als Verunstaltung, heute sind sie fast eine Modescheinung. Auch die Eltern stehen unter Druck: Sollen sie dem Kind die Chance auf schöne Zähne verwehren? Ist die Behandlung überhaupt nötig? Wann ist der richtige Zeitpunkt dafür? Welche Fehlstellung sollte wie behandelt werden? Wie lange dauert die Behandlung? Sind Zahnspannen auch für Erwachsene sinnvoll? Was kosten Brackets und was bezahlt die Krankenkasse? Dieses Buch – eine Zusammenarbeit von KONSUMENT mit dem Verband Österreichischer Kieferorthopäden – zeigt häufige Fehlstellungen und nennt Therapien in verständlicher Sprache mit anschaulichen Illustrationen.



Flexcover | 96 Seiten | 15 € + Versand
Bestellung: Tel. 01 588 774
konsument.at/zahnregulierung

Lesen Sie mehr auf
europakonsument.at/
[drsmile](http://drsmile.at/) und konsument.at/aligner

MEHR
ZUM
THEMA

