

# Was Zahnarzt-patientInnen wissen sollten

*Zahnärztliche Leistungen sind meist sehr komplex und oft sind sie mit erheblichen Kosten verbunden. Eine umfassende Aufklärung ist daher besonders wichtig.*

*Diese soll Klarheit über die verschiedenen Möglichkeiten der Zahnbehandlung und die damit verbundenen Risiken bzw. die Folgen einer unterlassenen Zahnbehandlung vermitteln.*

*Darüber hinaus ist die Einschätzung der auf die PatientInnen zukommenden Kosten eine wesentliche Entscheidungshilfe für eine bestimmte Behandlungsvariante oder für die Wahl eines bestimmten Zahnarztes oder einer Zahnärztin.*

*Im Zahnärztegesetz ist der Umfang der Aufklärung nun ausdrücklich festgelegt.*

## 1. Worüber müssen Zahnärztinnen und Zahnärzte aufklären?

### Aufklärung über die Behandlung

Zahnärzte haben so rechtzeitig PatientInnen vor der Behandlung über folgende Punkte aufzuklären, dass diese ausreichend Zeit haben, eine entsprechende Entscheidung über die Behandlung treffen zu können:

- ◆ Die Diagnose
- ◆ Den geplanten Behandlungsablauf (z. B. voraussichtliche Anzahl der Sitzungen)
- ◆ Die Risiken der zahnärztlichen Behandlung (z. B. Risiko der Entstehung eines Eiterherdes nach einer Wurzelbehandlung)
- ◆ Behandlungsalternativen
  - andere Möglichkeiten als eine Zahnbehandlung (weil z. B. andere Prozesse im Körper die Zahnprobleme verursachen könnten)
  - andere zahnärztliche Behandlungsmöglichkeiten (z. B. Implantat statt Brücke)
- ◆ die Folgen einer zahnärztlichen Behandlung bzw. die Folgen des Unterbleibens der Behandlung (z. B. Zahnfleischschwund, Gefahr des Zahnausfalles)

### Aufklärung über die Kosten

Zahnärztinnen/Zahnärzte haben PatientInnen vor der Behandlung über die zu erwartenden Kosten der zahnärztlichen Behandlung aufzuklären. Dazu zählt auch die Information, welche Kosten die entsprechende inländische Sozialversicherung bzw. Krankenfürsorge voraussichtlich übernehmen wird und welchen Betrag der/die PatientIn selbst zu tragen hat.



## 2. Wie hat die Aufklärung zu erfolgen?

Die Aufklärung muss so gestaltet sein, dass der/die jeweilige PatientIn in der Lage ist, diese auch zu verstehen. Daher müssen Zahnärztinnen/Zahnärzte auch den Bildungsstand und die Sprachkenntnisse ihrer PatientInnen berücksichtigen.

Grundsätzlich kann die Aufklärung mündlich erfolgen. In bestimmten gesetzlich geregelten Fällen müssen Zahnärztinnen und Zahnärzte ihren PatientInnen jedoch einen schriftlichen Heilkostenplan, d. h. Kostenvoranschlag geben.

## 3. Wann muss ein schriftlicher Heilkostenplan erstellt werden?

Ein schriftlicher Heilkostenplan hat dann zu erfolgen, wenn

- ◆ „wesentliche Kosten“ anfallen
- ◆ die Kosten die Tarife der Autonomen Honorarrichtlinien der Zahnärztekammer übersteigen
- ◆ der Patient/die Patientin dies verlangt (unabhängig von der Höhe der Kosten)

## 4. Wie kann ich feststellen, ob „wesentliche Kosten“ vorliegen?

Die Höhe der „wesentlichen Kosten“ wird jährlich bis 1. 10. von der Zahnärztekammer durch die Grenzwertverordnung bekanntgegeben. Die wesentlichen Kosten betragen demnach derzeit:

**€ 1470,-**

Die Autonomen Honorarrichtlinien werden als unverbindliche Empfehlung der Zahnärztekammer herausgegeben. Die Grenzwertverordnung und die Autonomen Honorarrichtlinien der Zahnärztekammer müssen PatientInnen in leicht ersichtlicher

Form zugänglich gemacht werden. Dies kann z. B. durch einen Aushang in der Ordination geschehen. Sie sind auch auf der Homepage der Zahnärztekammer veröffentlicht:

[www.zahnaerztekammer.at](http://www.zahnaerztekammer.at)

unter „amtliche Mitteilungen“.

## 5. Wozu dient ein Heilkostenplan?

Verschiedene Leistungen und die dafür verlangten Preise können durch das Einholen von zumindest 2 Kostenvoranschlägen leichter verglichen werden. Dies ist besonders bei teuren Sanierungen zu empfehlen.

**Nützen Sie Ihr Recht, einen Kostenvoranschlag einzuholen!**

## 6. Welches Honorar darf der Zahnarzt/die Zahnärztin verlangen?

Es gibt keine Preisregelung für zahnärztliche Leistungen. Die Autonomen Honorarrichtlinien sind nicht verbindlich, Zahnärztinnen/Zahnärzte dürfen davon abweichen. Preise sind erst dann gesetzwidrig, wenn sie das Doppelte des Wertes der erbrachten Leistung überschreiten. Dies ist im Allgemeinen nur mit einem Sachverständigengutachten festzustellen.

## 7. Habe ich das Recht, mein Röntgenbild mitzunehmen?

Das Röntgenbild ist Teil der Dokumentation und damit Eigentum des Zahnarztes/der Zahnärztin. PatientInnen haben ein Recht auf eine Kopie, für die aber Kostenersatz zu leisten ist.

## ZAHNBEHANDLUNG

### 8. Habe ich das Recht auf Einblick in meine Krankengeschichte?

PatientInnen oder deren gesetzlichen VertreterInnen ist auf deren Verlangen Einsicht in die Krankengeschichte zu gewähren. Es ist diesen Personen gegen Kostenersatz auch die Herstellung von Kopien zu ermöglichen.

### 9. Was ist bei einer missglückten Behandlung zu beachten?

Zahnärztinnen und Zahnärzte schulden in der Regel zwar eine fachgerechte Behandlung, nicht jedoch einen bestimmten Heil- oder Behandlungserfolg (z. B. wenn trotz fehlerfreier Behandlung der Zahnfleischschwund fortschreitet). Für fehlerhafte Behandlungen bzw. deren Folgen sind Zahnärzte und Zahnärztinnen bei Verschulden zu Schadenersatz verpflichtet.

6

Stehen handwerkliche Elemente im Vordergrund (z. B. Zahnersatz), schulden Zahnärzte und Zahnärztinnen allerdings den Erfolg und müssen unabhängig vom Verschulden für Mängel Gewähr leisten. Bricht etwa eine Zahnkrone infolge eines Materialfehlers, so ist diese kostenlos zu ersetzen bzw. in Sonderfällen das Entgelt zu retournieren oder zu mindern.

Der Nachweis von Behandlungsfehlern ist in der Regel für PatientInnen nicht leicht zu erbringen. Bei gerichtlichen Auseinandersetzungen werden daher fast immer GutachterInnen bestellt. Das Kostenrisiko ist in diesen Fällen nicht unbeträchtlich und muss daher sorgfältig abgewogen werden.

**Es ist daher immer ratsam, einschlägige Beratungseinrichtungen aufzusuchen.**

**Sollte eine Einigung mit der Zahnärztin bzw. dem Zahnarzt nicht möglich sein, gibt es in allen Bundesländern zahnärztliche Schlichtungsstellen.**

## ZAHNBEHANDLUNG

### 10. Beratungs- und Schlichtungseinrichtungen

In allen Bundesländern sind Patienten-anwaltschaften (manchmal auch Patientenvertretungen genannt) eingerichtet (nicht zu verwechseln mit jenen Patienten-anwaltschaften, die für die Unterbringung psychisch kranker Menschen zuständig sind). Diese sind mit Ausnahme der Bundesländer Steiermark, Oberösterreich und Tirol auch für die Beratung und Unterstützung von PatientInnen, die Probleme mit niedergelassenen Zahnärzten/Zahnärztinnen haben, zuständig. In Vorarlberg ist die Patienten-anwaltschaft nur für Zahnambulatorien zuständig.

Für allgemeine Anfragen können sich PatientInnen auch an den Verein für Konsumenteninformation (VKI) und an die Arbeiterkammern wenden:

Für außergerichtliche Schlichtungen zahnärztlicher Beschwerdefälle sind die bei den Zahnärztekammern der Länder eingerichteten Landespatientenschlichtungsstellen zuständig.

Sollte der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen werden, besteht für beide Verfahrensparteien die Möglichkeit einer Berufung an die Bundespatientenschlichtungsstelle (Frist: 4 Wochen ab Zustellung der Verständigung).

Ist ein Schlichtungsverfahren anhängig, hemmt dies die Verjährung, d. h., dass PatientInnen während des anhängigen Schlichtungsverfahrens nicht das Recht verlieren, ihre Rechte aus dem Streitfall vor einem ordentlichen Gericht geltend zu machen.

**Ein telefonisches Beratungsgespräch mit der Schlichtungsstelle hemmt die Verjährung jedoch nicht!**

Stand: Jänner 2012

## ZAHNBEHANDLUNG

### Zusätzliche Informationen erhalten Sie unter:

#### Vorarlberg

[anwalt@patientenanwalt-vbg.at](mailto:anwalt@patientenanwalt-vbg.at)  
Tel: +43 (0)5522 81553

#### Burgenland

[post.patientenanwalt@bglg.vg.at](mailto:post.patientenanwalt@bglg.vg.at)  
Tel: +43 (0)57 600 - 2153

#### Kärnten

[patientenanwalt@ktn.vg.at](mailto:patientenanwalt@ktn.vg.at)  
Tel: +43 (0)463 57230

#### Niederösterreich

[post.ppa@noel.vg.at](mailto:post.ppa@noel.vg.at)  
Tel: +43 (0)2742 9005 - 15575

#### Wien

[post@wpa.wien.vg.at](mailto:post@wpa.wien.vg.at)  
Tel: +43 (0)1 587 - 1204

#### Salzburg

[patientenvertretung@salzburg.vg.at](mailto:patientenvertretung@salzburg.vg.at)  
Tel: +43 (0)662 8042 - 2030

8

#### Steiermark

[ppo@stmk.vg.at](mailto:ppo@stmk.vg.at)  
Tel: +43 (0)316 877 - 3350

#### Oberösterreich

[ppv.post@ooe.vg.at](mailto:ppv.post@ooe.vg.at)  
Tel: +43 (0)732 7720 - 14215

#### Arbeiterkammer

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

#### Verein für Konsumenteninformation (VKI)

[konsument@vki.at](mailto:konsument@vki.at)  
Tel: +43 (0)58877 - 0

#### Allgemeine Konsumentenrechte

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)

Impressum:  
Medieninhaber: Bundesministerium für Arbeit,  
Soziales und Konsumentenschutz – Sektion Konsumentenpolitik  
1010 Wien, Stubenring 1

Hersteller: BMASK – S I/B/11/MKDion/Zentrale Dienste DVR: 0017001



**bmask**

BUNDESMINISTERIUM FÜR  
ARBEIT, SOZIALES UND  
KONSUMENTENSCHUTZ

# ZAHN BEHANDLUNG

## WAS PATIENTINNEN WISSEN SOLLTEN

www.konsumentenfragen.at

www.konsumentenfragen.at

www.konsumentenfragen.at

