

24.08.2021

Factsheet – die wichtigsten Fakten auf einen Blick

Geschäftsmodell Aligner im Marktcheck

Worum geht es?

Gerade Zähne und ein schönes Lächeln sind ein populäres Thema. Vor allem junge Erwachsene lassen sich auf eigene Kosten die Zähne begradigen. Hier ist ein Markt für kommerziell-ästhetische Zahnkorrekturen entstanden mit einer neuen Form der Anbieter: Unternehmen, die überwiegend nicht von Zahnärzt:innen gegründet wurden und geführt werden, sondern nur mit Zahnärzt:innen zusammenarbeiten und mit teils finanzkräftigen Investoren große Wachstumsziele haben.

Da es schon bei klassischer Zahnbegradigung Verbraucherprobleme und keine gute Datenlage zu Wirksamkeit und Risiken gibt, ist Transparenz bei den gewerblichen und kontakt-reduzierten Modellen wichtig. Deshalb hat das Projekt Faktencheck-Gesundheitswerbung der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz vier bekannte gewerbliche Zahnschienenanbieter untersucht. Ziel ist es, eine informierte Entscheidung zu ermöglichen.

Was?

Der Marktcheck untersucht, zu welchen Bedingungen Verbraucher:innen bei gewerblichen Anbietern Verträge zur Zahnbegradigung abschließen und welche Folgen die spezielle Geschäfts konstruktion haben kann, auch im Vergleich zu „normalen“ niedergelassenen Kieferorthopäd:innen. Geprüft wurden u.a. Kostenangaben, Widerrufsmöglichkeiten, Kontaktmöglichkeiten und Behandlungskontrolle sowie das Marketing der Anbieter.

Wen?

Geprüft haben wir die Webseiten und AGBs folgender Anbieter: DrSmile, PlusDental/Sunshine Smile, SmileDirectClub und Ilovemysmile. Auswahlkriterien waren u.a. Niederlassungen in Deutschland, als GmbH organisiert, Kapitalgesellschaft mit nationaler oder internationaler Reichweite.

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Wie?

Die Untersuchung basiert vor allem auf einer Webseiten-Analyse, insbesondere der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Kostenangaben und der Werbemaßnahmen. Ergänzend wurden Handelsregisterauszüge der Unternehmen angefordert und Beschwerden von Verbraucher:innen ausgewertet.

Wann?

Untersuchungszeitraum war von Februar bis April 2021 im Rahmen des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten Projekts „Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und Individuellen Gesundheitsleistungen“.

Warum?

Die neuen Anbieter auf dem Markt der Zahnbegradigung haben wegen ihres schnellen Wachstums und ihres ausgefeilten Marketings viele Debatten ausgelöst. Besonders die Zahnärzteschaft sah die anfangs vorhandenen Do-it-yourself-Angebote kritisch und forderte eine vollumfängliche zahnheilkundliche Begleitung durch approbierte Kieferorthopäd:innen oder Zahnärzt:innen. Zu beachten ist jedoch, dass gesicherte Daten fehlen, ob „normale“ Zahnarztpraxen eine bessere, gesündere oder erfolgreichere Zahnbegradigung ermöglichen. Und die neuen Player im Aligner-Markt arbeiten in der Regel noch stärker gewinnorientiert.

Ergebnisse:

Das Geschäftsmodell des reduzierten persönlichen Kontakts kann für Kund:innen problematisch werden, wenn die Behandlung nicht verläuft wie gehofft. Die Webseiten locken mit günstig erscheinenden Monatsraten, die tatsächlich aber insgesamt teurer sind als die Einmalzahlung. Eine Aufklärung über Risiken und Alternativen findet auf den Webseiten nicht statt. Welches Personal die Behandlung überwacht und wie sie dokumentiert wird, ist unklar. Die Unternehmen werben teils irreführend mit Schein-Gütesiegeln, rein positiven Vorher-Nachher-Bildern und unterliegen als GmbH nicht der Landesaufsicht. Das Haftungsvermögen ist begrenzt, zudem gibt es bei drei Anbietern keine Streitschlichtung und die Unternehmen versuchen, das Widerrufsrecht auszuschließen. Das alles stellt Kund:innen im Konfliktfall schlechter.

Weiterführende Infos und Links:

Der komplette Marktcheck-Bericht ist hier abrufbar:

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/aligner-marktcheck>

<https://www.faktencheck-gesundheitswerbung.de>

<https://www.kostenfalle-zahn.de>