

# GLEICHBERECHTIGTER ZUGANG ZU ARZTTERMINEN

Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur kommerziellen Online-Terminvermittlung

14. August 2024

## VERBRAUCHERRELEVANZ

Onlineplattformen zur Vermittlung von Arztterminen erfreuen sich bei Arztpraxen wie Patient:innen wachsender Beliebtheit. Ein Aufruf des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) an die Verbraucher:innen, uns ihre Nutzererfahrungen mit den Plattformen zu schildern, zeigt jedoch, dass sie dabei immer wieder auf schwerwiegende Probleme stoßen. Andere Patient:innen berichten, dass sie vom Zugang zu Arztterminen zunehmend ausgeschlossen werden, wenn sie derartige digitale Angebote nicht nutzen können oder wollen.

## STATUS QUO BEI DER ONLINE-TERMINVERMITTLUNG

Eine digitale Terminvermittlung kann eine unkomplizierte Buchung von Arztterminen rund um die Uhr ermöglichen, ohne dass dadurch personelle Ressourcen in der Arztpraxis gebunden würden. Dementsprechend bietet bereits mindestens jede vierte Arztpraxis die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung.<sup>1</sup> Online einen Termin zu buchen, kann auch für die Patient:innen bequem und zeitsparend sein. 36 Prozent der Deutschen haben schon einmal einen Arzttermin online vereinbart; ein weiteres knappes Drittel (32 Prozent) kann sich dies zumindest künftig vorstellen.<sup>2</sup> Kommerzielle Vermittlungsplattformen nehmen bei der Terminvereinbarung eine immer wichtigere Rolle ein. Ein Verbraucheraufruf des vzbv zeigt jedoch, dass sich Patient:innen dort immer wieder mit verschiedenen Problemen konfrontiert sehen.

## PROBLEME BEI DER ONLINE-TERMINVERMITTLUNG

Im Verbraucheraufruf des vzbv berichten Patient:innen von folgenden Problemen bei der Nutzung von Terminbuchungsportalen:

### ➔ Steuerung von Versicherten

- Prominente Anzeige oder gar Bewerbung von zeitlich früher liegenden Selbstzahler- oder Privatsprechstunden für Kassenpatienten trotz anderslautender Filtereinstellung

<sup>1</sup> [https://www.kbv.de/media/sp/Folien\\_PraxisBaroDigit23\\_Pressegesprach\\_iGES.pdf](https://www.kbv.de/media/sp/Folien_PraxisBaroDigit23_Pressegesprach_iGES.pdf) (aufgerufen am 05.04.2024)

<sup>2</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Health-36-Prozent-vereinbaren-Arzttermine-online> (aufgerufen am 05.04.2024)

- Androhung von beziehungsweise Verpflichtung zu (pauschalem) Ausfallhonorar bei Nichtinanspruchnahme des Termins

#### ➔ **Hürden für die Terminbuchung**

- Verpflichtung zum Anlegen eines Kundenkontos
- Verpflichtende Angabe des Besuchsgrunds, aber unklare, beschränkte und/oder unpassende Auswahlmöglichkeiten
- Anzeige von Terminen, die für die genannten Parameter (Anliegen, Versichererstatus etc.) nicht buchbar waren

#### ➔ **Mangelhafter Informationsaustausch mit der Arztpraxis**

- Fehlerhafte Erinnerungen an zwischenzeitlich verschobene Termine
- Mangelhafte Weiterleitung von Informationen zu Terminen, die von der Praxis abgesagt wurden

Patient:innen, die ihre Termine analog buchen, berichten ebenfalls von Problemen im Zusammenhang mit der steigenden Verbreitung von Terminbuchungsportalen:

#### ➔ **Mangelhafte telefonische Erreichbarkeit der Arztpraxis und fehlende Alternativen zur Terminvereinbarung**

- Fehlende Alternativen zur Terminbuchung über Onlineplattformen für Patient:innen, die private Terminvermittler etwa wegen datenschutzrechtlicher Bedenken<sup>3</sup> nicht nutzen wollen oder nicht nutzen können, weil es an digitalen Kompetenzen oder technischer Ausstattung fehlt.<sup>4</sup>

#### ➔ **Datenweitergabe an Terminbuchungsportale**

- Unerwünschte Erinnerungen an analog vereinbarte Termine per E-Mail oder SMS ohne Einwilligung
- Einwilligung als Voraussetzung für die Behandlung

Neben diesen Problemen, die für die Patient:innen unmittelbar spürbar sind, ist zu beobachten, dass digitale Terminvermittlungsplattformen in ihrem Marketing gegenüber Arztpraxen einen starken Fokus auf Wirtschaftlichkeitsversprechen legen.<sup>5</sup> Somit steht zu befürchten, dass rein wirtschaftlich motiviertes Handeln auf Seiten der Leistungserbringer verstärkt wird, wie beispielsweise die Vermarktung von Selbstzahlerleistungen oder die Patientenselektion.

## **FORDERUNGEN DES VZBV**

Vor diesem Hintergrund fordert der vzbv eine verpflichtende Bereitstellung von Alternativen zur digitalen Terminbuchung sowie eine patientenfreundliche Regulierung von kommerziellen Terminvermittlungsplattformen. In Bezug auf die „analoge“ Terminbuchung bedeutet dies im Einzelnen:

---

<sup>3</sup> <https://t3n.de/news/datenschutz-desaster-doctolib-1386492/> (aufgerufen am 05.04.2024)

<sup>4</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2023/PD23\\_15\\_p002.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2023/PD23_15_p002.html) (aufgerufen am 05.04.2024)

<sup>5</sup> Zum Beispiel: „Steigern Sie die Wirtschaftlichkeit Ihrer medizinischen Einrichtung. Mit einem Profil bei Doctolib bieten Sie attraktive Leistungen gezielt an“. <https://info.doctolib.de/> (aufgerufen am 05.04.2024)

- ❖ Die Terminbuchung muss gleichberechtigt auch vor Ort und telefonisch möglich sein.
- ❖ Die Nutzung von beziehungsweise die Datenweitergabe an Online-Buchungstools darf nicht Voraussetzung für eine ärztliche Behandlung sein.
- ❖ Das Angebot der Terminservicestellen muss konsequent gestärkt werden und eine direkte Anbindung an die Terminvermittlung in den Arztpraxen ermöglicht werden.

Im Hinblick auf eine patientenfreundliche Regulierung privater Terminvermittlungsplattformen fordert der vzbv im Einzelnen:

- ❖ Die Buchung von Arztterminen muss über einen Gastzugang möglich sein.
- ❖ Kassenpatient:innen dürfen bei der Terminvergabe nicht benachteiligt werden.
- ❖ Gesetzlich krankenversicherten Patient:innen, die einen entsprechenden Filter gesetzt haben, dürfen keine Selbstzahlertermine oder Privatsprechstunden angezeigt werden.
- ❖ Es dürfen keine Termine angezeigt werden, die für die gewählten Suchfilter (zum Beispiel Versichertenstatus, Besuchsgrund, ...) nicht oder nur in Kombination mit zusätzlichen Leistungen buchbar sind.
- ❖ IGeL-Angebote müssen klar als solche gekennzeichnet sein. Auch der Online-Buchung von IGeL-Angeboten muss zwingend die ärztliche Aufklärung über Wirksamkeit und Risiken der Leistung vorangehen.
- ❖ Patient:innen müssen vor ungerechtfertigten und pauschalen Ausfallhonoraren geschützt werden.
- ❖ Tracking zu Werbezwecken muss auf Terminvermittlungsplattformen verboten werden.

## FAZIT

Kommerzielle Online-Terminvermittlungsplattformen können eine effizientere und komfortablere Buchung von Arztterminen ermöglichen, von der Patient:innen wie Praxen gleichermaßen profitieren. Entscheidend ist jedoch, dass gleichberechtigte Alternativen für die Terminbuchung vor Ort, am Telefon oder über die „116 117“ erhalten bleiben beziehungsweise gestärkt werden. Private Terminvermittlungsplattformen müssen überdies patientenfreundlich reguliert werden. Der vzbv wird sich hierfür mit Mitteln des politischen Lobbyings, der Marktbeobachtung und der Rechtsdurchsetzung einsetzen.

## Kontakt

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Team Gesundheit und Pflege

[Gesundheit@vzbv.de](mailto:Gesundheit@vzbv.de)

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).*