

MARKTCHECK ARZTTERMINPORTALE

Eine Untersuchung der Nutzerfreundlichkeit von kommerziellen Arztterminportalen mit dem Fokus auf Terminsuche und -buchung

24. April 2025

Impressum

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

Marktbeobachtung Digitales

mbdigitales@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](#).

INHALT

VERBRAUCHERRELEVANZ	3
ZUSAMMENFASSUNG	4
I. METHODIK	5
II. UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE	5
1. Grundsätzlicher Aufbau der Portale	5
1.1 Jameda	5
1.2 Doctolib	7
2. Terminbuchung	9
2.1 Suchergebnisse	9
2.2 Buchungsprozess	9
3. Besonderheiten in den Buchungsszenarien	11
3.1 Allgemeinmedizin	11
3.2 Gynäkologie	12
3.3 Hautkrebsscreening	13
III. FAZIT	14

VERBRAUCHERRELEVANZ

Online-Buchungsportale für Arzttermine wie Doctolib und Jameda gewinnen zunehmend an Popularität unter Verbraucher:innen.¹ Diese Portale können es ermöglichen, Termine flexibel außerhalb der Öffnungszeiten der Praxen zu buchen oder Wartezeiten am Telefon zu vermeiden. Sie stellen damit für einen Teil der Verbraucher:innen einen echten Mehrwert in der Gesundheitsversorgung dar. Aber Verbraucher:innen berichten auch im Rahmen eines Verbraucheraufrufes zu Arztterminportalen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) von zahlreichen negativen Erfahrungen im Umgang mit solchen Portalen. Dabei berichteten Verbraucher:innen unter anderem von Fällen, in denen angezeigte Termine im späteren Buchungsverlauf nicht buchbar waren, die Suchfilter nicht zuverlässig funktionierten, oder Patient:innen die Behandlung verweigert wurde, wenn sie sich gegen die Eingabe ihrer Daten in die Portale entschieden.²

Auch unabhängig vom Verbraucheraufruf erhalten die Verbraucherzentralen immer wieder Beschwerden im Zusammenhang mit Arztterminportalen. So berichten Patient:innen, dass die Terminvergabe zum Teil ausschließlich über diese Portale erfolgt und alternative Wege der Terminvereinbarung durch die Praxen abgelehnt werden. Andere Verbraucher:innen schildern, dass sie ungewollt Termine als Selbstzahler:innen gebucht haben, da dies im Buchungsprozess nicht klar ersichtlich war. Ebenfalls wird berichtet, dass die Wartelistenfunktion zwar aktiviert wurde und Patient:innen über frühere verfügbare Termine informiert wurden, diese jedoch im weiteren Buchungsverlauf teils nicht mehr zur Verfügung standen.

All dies sind aus Sicht des vzbv gravierende Probleme bei der Terminvereinbarung und potentiell vermeidbar. Die Portale stehen in der Verantwortung, eine nutzerfreundliche und transparente Terminbuchung sicherzustellen. Da der Zugang zur ambulant-ärztlichen Versorgung für alle Patient:innen essenziell ist, dürfen keine Patientengruppen durch die Nutzung privater Arztterminportale benachteiligt oder aus unterschiedlichen Gründen von der Buchung ausgeschlossen werden.

¹ vzbv (2023): Relevanz von digitalen Gesundheitsangeboten und –vorhaben. Verfügbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-04/23-04-12_vzbv_Online-Befragung_Digitalisierungsvorhaben.pdf (aufgerufen am 06.06.2024) sowie Bitkom (22.11.2024) Pressemitteilung verfügbar unter [Die Hälfte der Deutschen vereinbart Arzttermine online | Presseinformation | Bitkom e. V.](#)

² vzbv (2023) Pressemitteilung verfügbar unter <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-buchung-von-arztterminen-verbraucheraufruf-zeigt-schwachen-auf> (aufgerufen am 06.06.2024)

ZUSAMMENFASSUNG

Der vorliegende Marktcheck analysiert Hindernisse, mit denen Verbraucher:innen bei der Online-Terminbuchung über die beiden besucherstärksten Arztterminportale Deutschlands – Doctolib und Jameda – konfrontiert sind. Hierzu wurden typische Buchungsszenarien in der Rolle gesetzlich versicherter Neupatient:innen für Allgemeinmedizin, Gynäkologie und das Hautkrebsscreening in den beiden bevölkerungsreichsten deutschen Städten Berlin und Hamburg durchlaufen.

Die Ergebnisse zeigen, dass bei der Nutzerfreundlichkeit der Buchung für Arzttermine auf den untersuchten Portalen noch erheblicher Verbesserungsbedarf besteht. Fehlende und teils nicht funktionierende Filter- und Sortierfunktionen erschweren es Patient:innen, einen passenden Termin zu finden.

So wurden im Rahmen des Such- und Buchungsprozesses unter anderem auch Arztpraxen angezeigt, bei denen keine Termine verfügbar waren oder die als Privatpraxen geführt werden. Außerdem erwiesen sich einige der angezeigten Termine im weiteren Buchungsverlauf als unpassend: So kam es unter anderem vor, dass Ärzt:innen keine Neupatient:innen aufnehmen, bestimmte Besuchsgründe nicht auswählbar waren oder diese lediglich als Selbstzahlerleistungen angeboten wurden. Zudem gab es zum Teil weitere Einschränkungen – beispielsweise, dass die Aufnahme von Neupatient:innen nur im Rahmen der hausarztzentrierten Versorgung möglich war.

Auch praxisindividuelle Regelungen auf diesen Portalen können Patient:innen davon abhalten Arzttermine zu vereinbaren: So wurde in einigen Fällen auf Ausfallhonorare verwiesen, sollte der Termin nicht rechtzeitig abgesagt werden – die Zustimmung zu diesen Klauseln war zwingend erforderlich, um den Termin vereinbaren zu können. Weiterhin gaben einige Praxen an, Patient:innen erst ab einem Alter von 18 Jahren zu behandeln.

Vor besonderen Herausforderungen stehen vor allem die Verbraucher:innen, die diese Portale nicht nutzen können oder aus anderen Gründen (zum Beispiel wegen datenschutzrechtlicher Bedenken) nicht nutzen möchten. Wenn die telefonische Terminvereinbarung bei den Praxen – mit dem Verweis auf die Nutzung solcher Portale – nicht mehr möglich ist, ist der Zugang zur ärztlichen ambulanten Versorgung eingeschränkt.

Der vzbv fordert daher, dass die Bedürfnisse und Bedarfe aller Patient:innen und ihr Versorgungsanspruch im Zusammenhang mit der Terminvermittlung auf kommerziellen Plattformen stärker berücksichtigt und geschützt werden.

I. METHODIK

Die Untersuchung soll systematisch die Probleme und Hindernisse identifizieren, mit denen Verbraucher:innen bei der Online-Buchung von Arztterminen konfrontiert sind. Dazu wurden die beiden Arztterminportale mit dem höchsten Besucheraufkommen³ untersucht: Doctolib und Jameda. Es wurden ausschließlich die Webseiten der Portale analysiert, deren Apps wurden nicht berücksichtigt.

Damit eine möglichst hohe Zahl an Patient:innen in Deutschland repräsentiert werden, wurden Arzttermine für die beiden bevölkerungsreichsten Städte Deutschlands in deren bevölkerungsreichsten Bezirk untersucht: Berlin-Pankow und Hamburg-Wandsbek.

Es wurden Termine für drei Buchungsszenarien gesucht: (a) Ein allgemeiner Sprechstundentermin bei niedergelassenen Allgemeinmediziner:innen, (b) ein allgemeiner Sprechstundentermin bei niedergelassenen Gynäkolog:innen und (c) ein Termin für ein gesetzliches Hautkrebsscreening, für das keine ärztliche Überweisung notwendig ist. Für alle Buchungsszenarien wurden Vor-Ort-Termine für volljährige, gesetzlich versicherte Neupatient:innen gesucht. Die Suche erfolgte auf beiden Portalen durch Eingabe der Schlüsselwörter „Hausarzt / Allgemeinmediziner“, „Frauenarzt / Gynäkologe“ und „Hautkrebsscreening“ in der jeweiligen Suchmaske.

Sofern möglich erfolgte eine Filterung auf Termine für gesetzlich Versicherte (bzw. ein Ausschluss von Selbstzahlerleistungen) sowie auf Praxen, die auf dem jeweiligen Portal auch eine Online-Buchung ermöglichen. Weitere Einschränkungen der Suchergebnisse durch Filter wurden nicht vorgenommen.

In Summe wurden somit zwölf Suchdurchläufe durchgeführt (drei Buchungsszenarien für je zwei Portale und zwei Städte). Für jeden Suchdurchlauf wurden die Buchungsprozesse – soweit vorhanden – für bis zu zehn der zuerst angezeigten Suchergebnisse durchlaufen. Insgesamt wurden so 80 Suchergebnisse untersucht (60 bei Doctolib, 20 bei Jameda). Die Buchung erfolgte jeweils bis kurz vor der finalen Bestätigung – somit erfolgte keine verbindliche Buchung. Die Suche der Termine wurde zwischen dem 17. und 20. Februar 2025 durchgeführt.

II. UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE

1. GRUNDSÄTZLICHER AUFBAU DER PORTALE

1.1 Jameda

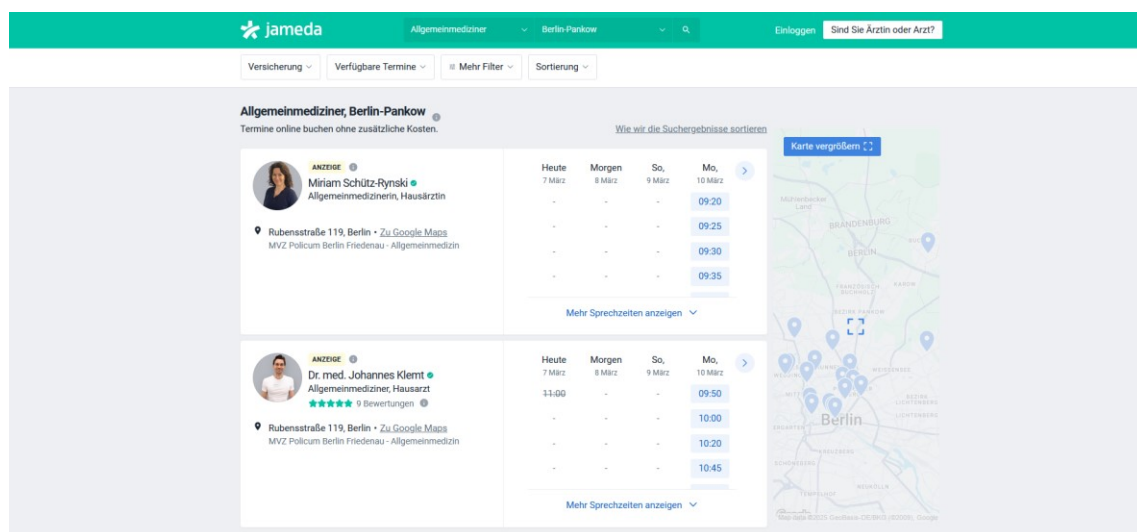
Bei Jameda müssen Nutzer:innen zwischen Vor-Ort-Termin und Videosprechstunde wählen. Die Suche eines Vor-Ort-Termins erfolgt dann über die Eingabe von zwei Freitextfeldern: (a) Fachgebiet, Erkrankung oder Name und (b) Ort (Stadt, Straße oder Postleitzahl). Während der Eingabe in den Freitextfeldern erscheinen automatisch Vorschläge, die sich an der Eingabe orientieren. Auch spezifische Besuchsgründe wie „Hautkrebsscreening“ können eingegeben werden.

³ Zur Bestimmung des Besucheraufkommens wurde der Indikator „Organic traffic“ des Marketing-Analyse-Tools Ahrefs genutzt.

Die Suchergebnisse erscheinen als Liste (vgl. Abbildung 1). Jedes Suchergebnis enthält unter anderem den Namen des oder der Ärzt:in oder Praxis, die Fachrichtung, Adresse sowie verfügbare Termine (Datum und Uhrzeit). Durch Anklicken eines Termins startet direkt der Buchungsprozess. Weiterhin findet sich auf der Webseite eine Karte, auf der die Standorte der Arztpraxen angezeigt werden.

Über den Suchergebnissen befinden sich weitere Filteroptionen zur Eingrenzung der Ergebnisse. Unter dem Filter „Versicherung“ können Nutzer:innen zwischen „Gesetzlich versichert“ (mit optionaler Auswahl „inkl. Selbstzahlerleistungen“) und „Privat versichert“ wählen. Der Filter „Verfügbare Termine“ erlaubt eine Einschränkung nach „Heute“, „In den nächsten 3 Tagen“ oder „Jederzeit“. Weiterhin ist es möglich, die Suche zu sortieren. Hier ist die Auswahl „Nach Relevanz“ und „Nach den besten Patienten-Feedbacks“ verfügbar.

Abbildung 1: Jameda – Ansicht der Suchergebnisse (Stand: 07.03.2025)



Unter dem Menüpunkt „Mehr Filter“ sind zusätzliche Auswahlmöglichkeiten verfügbar, beispielsweise nach Sprache, Barrierefreiheit, Terminart und Krankheit (vgl. Abbildung 2). Teils variieren die angebotenen Filter nach gewählttem Fachgebiet und Ort. In den untersuchten Buchungsszenarien standen teilweise über 130 unterschiedliche Terminarten sowie über 70 Krankheiten zur Auswahl. Außerdem kann explizit nach Terminen gefiltert werden, die online über Jameda buchbar sind.

Ein Teil der Filter, wie „Verfügbare Termine“, und die Sortierung sind bereits voreingestellt.

Abbildung 2: Jameda – Ansicht der Optionen unter „Mehr Filter“ (Stand 10.03.2025)



Die Vielzahl an teilweise sehr spezifischen Terminarten und Krankheitsbezeichnungen⁴ kann die Nutzung der Filter aus Sicht des vzbv für Verbraucher:innen erschweren, beispielsweise wenn Verbraucher:innen eine Auswahl treffen wollen, sie die medizinischen Fachbegriffe jedoch nicht kennen. Zudem unterscheiden sich die angebotenen Filtermöglichkeiten auch nach dem gewählten Standort, selbst innerhalb derselben Facharztgruppe.

Für die verbindliche Buchung eines Termins ist eine Registrierung bei Jameda erforderlich. Hierbei müssen zwingend persönliche Daten angegeben werden. Die fehlende Möglichkeit, Termine ohne Benutzerkonto zu buchen, kann für Verbraucher:innen eine Hürde darstellen, insbesondere wenn eine Registrierung nicht gewünscht ist.

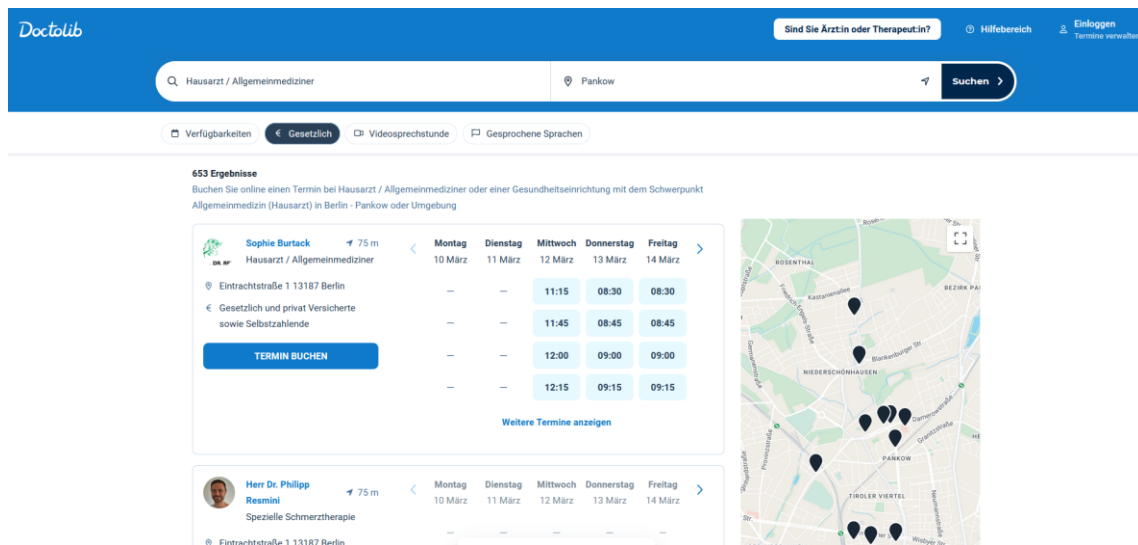
1.2 Doctolib

Bei Doctolib erfolgt die Terminsuche über zwei Freitextfelder: Das erste Feld dient der Angabe eines Namens, Fachgebiets oder einer Einrichtung. Das zweite Feld ermöglicht eine ortsbezogene Suche. Die Vorschläge zur Ortsangabe sind teilweise uneinheitlich: So wird beispielsweise in Berlin-Pankow teilweise der Bezirk, aber auch der Stadtteil vorgeschlagen, während für Hamburg-Wandsbek lediglich „Wandsbek“ ohne den Zusatz „Hamburg“ erscheint.

Die Suchergebnisse werden in einer Liste dargestellt (vgl. Abbildung 3). Auf der linken Seite stehen jeweils Name und Adresse der Arztpraxis, die Fachrichtung sowie weitere Informationen zum möglichen Versichertenstatus der Patient:innen. Zusätzlich wird die Entfernung zum gesuchten Ort angezeigt. Rechts neben diesen Arztinformationen erscheinen Datum und verfügbare Uhrzeiten für mögliche Termine. Mit einem Klick auf die jeweilige Uhrzeit startet unmittelbar der Buchungsprozess. Neben der Listenansicht ist auf der Webseite auch eine Karte integriert, auf der die Standorte der Arztpraxen angezeigt werden.

⁴ Beispiel für eine sehr spezifische Krankheitsbezeichnung: „Myofaszielles Schmerzsyndrom“.

Abbildung 3: Doctolib – Ansicht der Suchergebnisse (Stand 10.03.2025)



Die verfügbaren Filtermöglichkeiten sind bei Doctolib für Ort und Fachgruppe über die untersuchten Buchungsszenarien hinweg identisch. Eine Ausnahme ist die fehlende Filtermöglichkeit nach Videosprechstunden beim Besuchsgrund „Hautkrebsscreening“. Es besteht keine Möglichkeit, die Suchergebnisse gezielt nach einer spezifischen Terminart oder Krankheit zu filtern. Außerdem ist keine Sortierungsfunktion vorhanden.⁵

Der Filter „Verfügbarkeiten“ unterscheidet zwischen den Optionen „Heute“, „in den nächsten drei Tagen“, „in den nächsten 7 Tagen“ und „in den nächsten 14 Tagen“. Wird kein Zeitfilter ausgewählt, erscheinen auch Termine, die weit in der Zukunft liegen. Darüber hinaus existiert ein Filter „Versicherungsart“, über den die Option „Nur Termine mit gesetzlicher Versicherung anzeigen“ aktiviert werden kann (standardmäßig voreingestellt). Zum Teil ist außerdem ein Filter nach „Videosprechstunde“ verfügbar. Außerdem kann mit dem Filter „Gesprochene Sprachen“ auf 17 unterschiedliche Sprachen gefiltert werden.

Aus Sicht des vzbv haben Nutzer:innen nicht genug inhaltliche Filtermöglichkeiten. Da sie beispielsweise nicht nach einem bestimmten Besuchsgrund oder einer spezifischen Terminart filtern können, müssen sie bereits im ersten Eingabefenster den Besuchsgrund angeben. Konkret bedeutet das, dass eine gezielte Suche nach bestimmten Terminarten innerhalb einer gewünschten Facharztgruppe aufgrund der fehlenden Such- und Filteroptionen nicht möglich ist. Nutzer:innen sind daher gezwungen, sich durch einzelne Suchergebnisse zu klicken, um zu überprüfen, ob die bei den jeweiligen Ärzt:innen verfügbaren Termine für ihr Anliegen passend sind.

Für die eigentliche Terminbuchung ist zwingend ein Nutzerkonto erforderlich, bei dessen Registrierung persönliche Daten angegeben werden müssen.

⁵ Doctolib beschreibt die Sortierung und die Reihenfolge der Suchergebnisse wie folgt: „Die Reihenfolge der Suchergebnisse ändert sich stündlich, zudem werden die entsprechenden Parameter täglich neu überprüft, um die Suchergebnisse stets aktuell zu halten.“ Verfügbar unter <https://doctolib.zendesk.com/hc/de/articles/24301145743892-Funktionsweise-der-Suchfunktion-durch-Patient-innen-auf-Doctolib> (zuletzt eingesehen am 03.04.2025)

2. TERMINBUCHUNG

2.1 Suchergebnisse

Sowohl bei Jameda als auch bei Doctolib werden innerhalb der ersten zehn Suchergebnisse zum Teil auch Ärzt:innen gelistet, für die keine Termine angezeigt werden. Insgesamt wurde so bei knapp einem Fünftel aller untersuchten Fälle (15 von 80 Suchergebnissen) kein Termin angezeigt (Doctolib: 13 von 60, Jameda: 2 von 20). Bei Jameda erfolgt hierzu unter anderem der Hinweis „Es sind keine online-buchbaren Termine mehr verfügbar“. Bei Doctolib lautet der Hinweis „Wir geben stufenweise weitere Termine für die Online-Buchung frei. Versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal“ oder „Diese:r Ärzt:in bzw. Therapeut:in bietet die Online-Buchung nur für Bestandspatient:innen an“. Letzterer Hinweis erscheint, obwohl es für Doctolib allein aufgrund der Suchparameter nicht ersichtlich sein kann, ob Patient:innen bereits in Behandlung waren und somit als Bestandspatient:innen gelten könnten.

Dies war insbesondere bei der Suche nach Gynäkolog:innen in Berlin-Pankow über die Plattform Doctolib auffällig. Hier waren unter den ersten zehn Suchergebnissen lediglich vier Ärzt:innen, bei denen auch freie Termine angezeigt wurden.

Bei der Sortierung der Suchergebnisse zeigte sich für die Plattform Doctolib, dass Ärzt:innen und Praxen ohne freie Termine in der Reihenfolge teilweise noch vor Suchergebnissen mit verfügbaren Terminen angezeigt wurden.

Bei Jameda ist die voreingestellte Sortierung nach „Relevanz“ teilweise intransparent. So schreibt Jameda: „Das Ranking wird beeinflusst durch Faktoren wie Erfahrungsberichte, Verfügbarkeit und Profiltyp (kostenlos oder Premium)“.⁶ Wie sich das konkret auswirkt und nach welchen Maßstäben die Relevanz bestimmt wird, ist für Verbraucher:innen nach Meinung des vzbv nicht klar. Im Rahmen der Untersuchung waren die ersten Suchergebnisse bei Jameda teilweise als Anzeige deklariert.

Eine weitere Auffälligkeit ist, dass zum Teil mehrere Ergebnisse aus demselben Praxisverbund als Suchergebnisse angezeigt werden. Mitunter wird so auch ein- und derselbe Termin doppelt in den Suchergebnissen aufgeführt: Bei der Suche nach einem Termin für einen Allgemeinarzt in Pankow auf der Plattform Doctolib wird so beispielsweise derselbe Termin einmal dem Arzt direkt und einmal der Praxis zugeordnet. Erst im weiteren Buchungsverlauf wird ersichtlich, dass der Termin beim selben Arzt stattfinden würde.

Weiterhin zeigte sich in den Suchergebnissen, dass die eingestellten Filter nicht immer korrekt funktionierten: Trotz Auswahl des Filters „Gesetzlich versichert“ wurden bei Jameda Termine von reinen Privatpraxen angezeigt. Auch wurde trotz der Aktivierung der Filteroption „Nur Ergebnisse mit Online-Terminbuchung anzeigen“ in einem Buchungsszenario eine Arztpraxis vorgeschlagen, die keine Online-Terminbuchung über Jameda anbietet.

2.2 Buchungsprozess

Die Buchungsprozesse bei Doctolib und Jameda ähneln sich im Kern und verlaufen überwiegend gleich, unabhängig von der gewählten Terminart oder Facharztgruppe.

⁶ Vgl. Jameda.de: Suchergebnisse/Infokästchen: *Wie wir die Suchergebnisse sortieren*, verfügbar unter: <https://www.jameda.de> (zuletzt eingesehen am 03.04.2025)

Abgefragt wird unter anderem, ob die Ärztin / der Arzt oder die Institution bereits besucht wurde und welche Terminart gebucht werden soll. Bei der Mehrheit der buchbaren Termine (23 von 29 Suchergebnisse) mussten termin- oder praxisbezogene Hinweise zur Kenntnis genommen und akzeptiert werden, etwa Angaben zum zeitlichen Rahmen, zu den behandelten Altersgruppen oder zu erforderlichen Vorbefunden. Teilweise werden auch weitere Angaben verlangt, beispielsweise zum Alter der/des Patient:in oder zu Erkältungssymptomen.

Sowohl bei Doctolib als auch bei Jameda finden sich immer wieder Klauseln zu Ausfallhonoraren. Diese können bei Verbraucher:innen unter Umständen den Eindruck erwecken, dass Ausfallhonorare üblich und verbindlich sind. Solche Honorare sind jedoch rechtlich umstritten und die Zulässigkeit dieser Honorare hängt vom Einzelfall ab.⁷

Bei der Auswahl der Terminarten, die im Buchungsprozess vorgenommen werden muss, zeigt sich für die konkrete Suche nach einem Hautkrebsscreening, dass trotz der bereits expliziten Angabe des Besuchsgrunds nicht alle vorgeschlagenen Ärzt:innen diese Untersuchungsart auch tatsächlich anbieten. Stattdessen stehen teilweise nur unpassende Terminarten zur Auswahl.

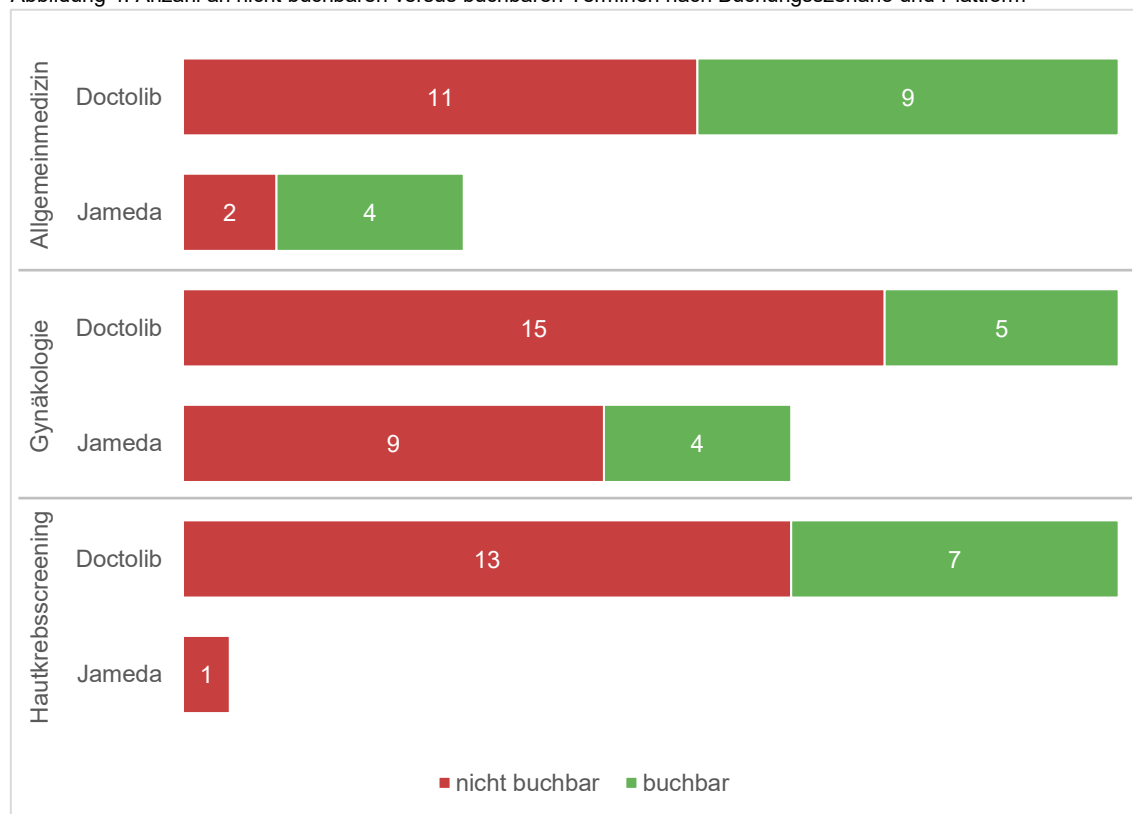
Auch bei Sprechstundenterminen von Gynäkolog:innen und Allgemeinmediziner:innen stehen nicht immer geeignete Terminarten zur Verfügung. Gleichzeitig sind nach Einschätzung des vzbv manche der vorgeschlagenen Terminarten so spezifisch formuliert, dass für Laien nicht immer nachvollziehbar ist, welche Anliegen dahinterstehen und welche Terminart zum eigenen Bedarf passt.

Trotz entsprechender anderslautender Filtereinstellungen zur Versicherungsart werden teilweise Selbstzahlertermine angeboten, also Termine in denen Leistungen angeboten werden, die nicht von der gesetzlichen Krankenkasse übernommen werden – beispielsweise Reiseimpfberatungen oder Infusionen. Dass trotz klarer Filterung auf beiden Portalen Selbstzahlerleistungen und Privattermine vorgeschlagen werden, ist aus Sicht des vzbv nicht nachvollziehbar und für Verbraucher:innen nicht nutzerfreundlich. Bei der Darstellung der Termingründe ist zudem nicht immer auf den ersten Blick ersichtlich, ob es sich um eine Privatleistung handelt. Dies ist insbesondere bei den Suchergebnissen bei Doctolib für Frauenarzttermine auffällig.

Aufgrund unpassender Besuchsgründe, der Anzeige von Privatpraxen oder Selbstzahlerterminen sowie diverser anderer Gründe, aus denen Termine im weiteren Buchungsverlauf nicht mehr zur Verfügung standen, kommen von den insgesamt 65 analysierten Suchergebnissen mit angezeigtem Termin weniger als die Hälfte (29 Suchergebnisse) für eine Terminbuchung infrage. Abbildung 4 zeigt das Verhältnis zwischen buchbaren und nicht buchbaren Terminen für die durchgeführten Suchdurchläufe.

⁷ Vgl. Verbraucherzentrale: Gebühr für verpassten Arzttermin: Ist das zulässig? Verfügbar unter: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheitspflege/aerzte-und-kliniken/gebuehr-fuer-verpassten-arzttermin-ist-das-zulaessig-13939> (zuletzt eingesehen am 17.03.2025)

Abbildung 4: Anzahl an nicht buchbaren versus buchbaren Terminen nach Buchungsszenario und Plattform



Hinweis: Es wurden bis zu 20 Suchergebnisse je Buchungsszenario/Plattform analysiert (je bis zu 10 für Berlin-Pankow und Hamburg-Wandsbek). Jameda zeigte in jeder Suche weniger Suchergebnisse an.

3. BESONDERHEITEN IN DEN BUCHUNGSSZENARIEN

3.1 Allgemeinmedizin

Bei der Suche nach Hausarztterminen auf der Plattform Jameda werden in Summe lediglich sechs Ergebnisse für Berlin-Pankow und Hamburg-Wandsbek angezeigt (jeweils drei je Stadt/Bezirk). Eines der Suchergebnisse befindet sich nicht in dem gesuchten Bezirk. Ebenfalls befinden sich unter den Suchergebnissen zwei reine Privatpraxen. Diese Information ist in einem Fall jedoch erst zu einem späteren Zeitpunkt im Buchungsprozess durch einen entsprechenden Hinweis ersichtlich. Im Laufe des Buchungsprozesses wird bei drei Suchergebnissen auf eine Zeitbeschränkung für den Termin von 10 Minuten und ein Ausfallhonorar von 20 Euro hingewiesen.

Auch bei der Suche nach Hausarztterminen auf der Plattform Doctolib gibt es im Such- und Buchungsprozess aus Sicht des vzbv Einschränkungen für Verbraucher:innen. Neben der Doppelnennung eines Arztes (siehe 2.1 Suchergebnisse) wird beispielsweise auch ein Termin für eine Videosprechstunde vorgeschlagen, weil es nicht möglich ist, die Suchergebnisse per Filter auf Vor-Ort-Termine zu beschränken. Auch erscheint bei sechs Terminen noch der Hinweis, dass die Praxen oder Ärzt:innen keine Patient:innen unter 18 Jahren behandeln, obwohl das Portal laut seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ab 16 Jahren genutzt werden kann.⁸

⁸ Vgl. Doctolib: Allgemeine Nutzungsbedingungen, verfügbar unter: <https://doctolib.legal/CU-B2C-DE> (zuletzt eingesehen am 24.03.2025)

Weiterhin werden für Neupatient:innen zwei Termine in einer diabetologischen Schwerpunktpraxis angeboten, wobei in beiden Fällen für die Verbraucher:innen aus Sicht des vzbv unklar ist, ob auch Patient:innen mit einem allgemeinmedizinischen Anliegen behandelt werden.

Ferner werden drei Termine angezeigt, die ausschließlich im Rahmen der hausarztzentrierten Versorgung (HZV) angeboten werden.⁹ Diese Besonderheit der ambulanten Versorgung wurde im Buchungsprozess weder erläutert noch wurden Patient:innen auf mögliche Einschränkungen hingewiesen. Es besteht somit die Möglichkeit, dass Patient:innen, die nicht an der HZV teilnehmen (möchten), trotz erfolgter Terminbuchung kurzfristig von der Behandlung ausgeschlossen werden oder sich entgegen ihrer Absichten in die HZV einschreiben (müssen).

3.2 Gynäkologie

Im Bereich Gynäkologie ist die Diskrepanz zwischen angezeigten und tatsächlich buchbaren Terminen besonders groß (vgl. Abbildung 4). Bei Jameda können bei 13 angezeigten Suchergebnissen vier Termine tatsächlich gebucht werden; dabei liegen jedoch drei der Praxen außerhalb des gesuchten Bezirks. Bei Doctolib stehen für den Suchdurchlauf in Berlin-Pankow hingegen überhaupt keine Termine für Neupatient:innen bei niedergelassenen Gynäkolog:innen zur Verfügung.

Auffällig ist außerdem, dass bei Doctolib in beiden untersuchten Städten in acht Fällen der Besuchsgrund „Krebsvorsorge mit Ultraschall“ oder „Krebsvorsorge mit Vaginalultraschall“ angezeigt wird, für Neupatient:innen jedoch nicht buchbar (vgl. Abbildung 5). Aus Sicht des vzbv ist eine solche Terminauswahl als kritisch zu bewerten. Denn es wird für Neupatient:innen in dem Auswahlfenster für die Terminart nicht unmittelbar deutlich gemacht, dass es sich bei diesen angebotenen Leistungen um Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) handelt. Für Patientinnen kann außerdem der Eindruck entstehen, dass eine Krebsvorsorge mit zusätzlicher Ultraschalldiagnostik grundsätzlich sinnvoller oder medizinisch hochwertiger sei, da mehr Leistungen erbracht werden. Tatsächlich trifft dies jedoch nicht zu: Gemäß der Bewertung des Medizinischen Dienstes Bund besteht bei gesunden Patientinnen in der gynäkologischen Krebsfrüherkennung kein medizinischer Nutzen eines zusätzlichen Vaginalultraschalls. Auch der Einsatz eines Brustultraschalls für gesunde Frauen ab 40 Jahren gilt als medizinisch nicht eindeutig sinnvoll beziehungsweise wird der Nutzen dieser Leistung als „unklar“ bezeichnet.¹⁰

⁹ Bei der Hausarztzentrierten Versorgung (HZV) nach § 73b SGB V verpflichten sich Patient:innen, den/die Hausärzt:in bei sämtlichen gesundheitlichen Anliegen aufzusuchen. Davon ausgenommen sind lediglich Besuche bei ausgewählten Facharztgruppen wie Gynäkologie oder Augenheilkunde. Der Hausarzt übernimmt die Steuerung und Koordination der weiteren medizinischen Behandlung. Besuche bei anderen Fachärzt:innen sind im Rahmen der HZV grundsätzlich nur mit einer Überweisung durch den Hausarzt möglich. Vgl. Bundesgesundheitsministerium (BMG) Hausarztsystem, verfügbar unter: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/hausarztsystem.html> (zuletzt eingesehen am 18.02.2025)

¹⁰ Vgl. IGeL-Monitor des Medizinischen Dienstes Bund, verfügbar unter: <https://www.igel-monitor.de/igel-a-z/igel/show/ultraschall-der-eierstocke-zur-krebsfrueherkennung.html> (zuletzt eingesehen am 20.03.2025) sowie <https://www.igel-monitor.de/igel-a-z/igel/show/ultraschall-der-brust-zur-krebsfrueherkennung.html> (zuletzt eingesehen am 20.03.2025)

Abbildung 5: Beispielhafte Auswahl der Terminart für den Bereich Gynäkologie auf dem Portal Doctolib

Wählen Sie die Terminart

Gewisse Terminarten sind nicht für Neupatient:innen verfügbar.

Akute Beschwerden / Notfall
Vorsorgeuntersuchung
Krebsvorsorge mit Brustultraschall
Krebsvorsorge mit Vaginalultraschall
Schwangerschaftsfeststellung
Kinderwunschsprechstunde
Mädchensprechstunde

3.3 Hautkrebsscreening

Bei Jameda werden für das Hautkrebsscreening in Berlin-Pankow keine freien Termine oder Arztpraxen angezeigt. In Hamburg-Wandsbek gibt es lediglich ein als Anzeige deklariertes Suchergebnis, in dem jedoch gar kein Hautkrebsscreening angeboten wurde (vgl. Abbildung 4). Zudem liegt die Praxis außerhalb des gesuchten Bezirks.

Bei Doctolib werden bei 16 der insgesamt 20 analysierten Suchergebnissen ein Termin angezeigt. Tatsächlich buchbar sind allerdings nur sieben dieser Termine. In fünf Fällen kann die Terminart Hautkrebsscreening nicht ausgewählt werden oder wird nicht angeboten. In vier Fällen ist es nur als Selbstzahlerleistung verfügbar. Dies ist aus Sicht des vzbv wenig verbraucherfreundlich und erschwert die gezielte Terminbuchung. Auch muss, obwohl der Termingrund in der Suche präzisiert wurde, die Angabe nach der gesuchten Terminart in allen Buchungsprozessen erneut angegeben werden.

Zusätzlich wird bei einer Praxis die Angabe des Alters der Patient:innen verlangt, bei der als Auswahlmöglichkeiten nur „jünger als 15 Jahre“ oder „15 Jahre oder älter“ zur Verfügung stehen. Die Relevanz dieser konkreten Altersschwelle ist in Zusammenhang mit dem Hautkrebsscreening aus Sicht des vzbv nicht nachvollziehbar, da diese Untersuchung von der gesetzlichen Krankenversicherung in der Regel erst ab 35 Jahren übernommen wird.

Grundsätzlich werden sowohl Allgemeinmediziner:innen als auch Hautärzt:innen vorgeschlagen, da beide Fachgruppen das gesetzliche Hautkrebsscreening durchführen können. Bei einer Praxis war das Hautkrebsscreening zwar als Besuchsgrund auswählbar, allerdings implizierte ein Hinweis, dass diese Praxis neue Patient:innen nur im Rahmen der „Hausarztzentrierten Versorgung“ (HZV) aufnimmt (vgl. 3.1 Allgemeinmedizin).

In Hamburg-Wandsbek gehören vier der zehn angezeigten Ärzt:innen offenbar zu einer Gemeinschaftspraxis (siehe Kapitel 2.1 Suchergebnisse). Diese bieten zwar ein Hautkrebsscreening an, jedoch ausschließlich als kostenpflichtige Individuelle Gesundheitsleistung (IGeL). Ein digitales KI-Screening mit Bodymapping wird für 115 Euro, ein „So-

fort-Check“ zur digitalen Analyse weniger Leberflecken ab 35 Euro angeboten. Im Buchungsverlauf gibt es zwar einen Hinweis, dass gesetzliche Krankenkassen mit der Kostenübernahme für diese Art des KI-gestützten Hautkrebsscreenings beginnen, offen bleibt jedoch, bei welchen Kassen dies der Fall ist.

III.FAZIT

Der Marktcheck zeigt deutliche Mängel bei der Nutzerfreundlichkeit der untersuchten Terminbuchungsportale für Arzttermine. Fehlende oder fehlerhafte Filter- und Sortierfunktionen erschweren die Suche nach passenden Terminen. In knapp einem Fünftel der Fälle (15 der 80 Suchergebnisse) werden Praxen gelistet, die gar keine verfügbaren Termine anzeigen (Doctolib: 13 von 60, Jameda: 2 von 20). Zudem erweisen sich nur weniger als die Hälfte der angezeigten Termine (29 von 65 Suchergebnisse) im weiteren Buchungsprozess als passend – sei es aufgrund unpassender Besuchsgründe, der Anzeige von Selbstzahlerterminen oder anderer Gründe, aus denen Termine im weiteren Buchungsverlauf nicht mehr zur Verfügung standen.

Immer wieder scheiterte im vorliegenden Marktcheck die Terminvereinbarung daran, dass die angebotenen Terminarten – wie zum Beispiel Reiseimpfungen oder Vorsorgetermine – nicht zum gesuchten Anliegen passten. Eine mögliche Ursache kann aus Sicht des vzbv darin liegen, dass Portale für Profitabilität werben, sodass die Ärzt:innen Termine nicht notwendigerweise nach Patientenwünschen vergeben, sondern nach Profitabilitätsaspekten.¹¹ Passt der gewünschte Besuchsgrund nicht zur verfügbaren Terminart, ist eine Terminbuchung nicht möglich. Besonders frustrierend ist dies, wenn Patient:innen gezielt einen Termin in einer bestimmten Praxis vereinbaren möchten und dafür das Portal immer wieder aufsuchen müssen. Das Problem wird zusätzlich verschärft, wenn eine telefonische Terminvereinbarung in den Praxen nicht mehr oder nur eingeschränkt angeboten wird.

Die Ergebnisse unterstreichen, wie dringend eine patientenorientierte Regulierung der Terminbuchungsportale ist. Der vzbv fordert eine diskriminierungsfreie Terminvergabe, die keine Patientengruppe schlechter stellt. Bevorzugt berücksichtigt werden sollten allerdings medizinisch dringliche Fälle. Eine Terminvergabe, die sich nach dem Versicherungsstatus oder der (Zu-)Zahlungsbereitschaft der Patient:innen richtet, ist unethisch. Der vzbv fordert den Gesetzgeber und die Vertragsärzteschaft auf, solche Praktiken zu unterbinden.

Auch ist teilweise nicht transparent, welche angezeigten Termine in Wirklichkeit Privattermine sind – obwohl entsprechende Filter eingestellt wurden. Hier müssen die Plattformen ihre Filtereinstellungen und Sortiermöglichkeiten verbraucherfreundlicher gestalten.

Der vzbv fordert, dass Privatsprechstunden und Selbstzahlertermine eindeutig als solche gekennzeichnet sein müssen. Sie dürfen gesetzlich Versicherten nur angezeigt werden, wenn sie das explizit wünschen. Weil IGeL-Angebote eine umfas-

¹¹ Vgl. Doctolib: Blogeintrag (Stand: 30.06.2021) verfügbar unter: <https://info.doctolib.de/blog/mit-diesen-5-tipps-die-profitabilitaet-ihrer-praxis-steigern/> (zuletzt eingesehen am 24.03.2025) sowie Jameda Blogpost (Stand 31.05.2023) verfügbar unter: <https://pro.jameda.de/blog/umsatz-steigern-mit-individuellen-gesundheitsleistungen> (zuletzt eingesehen am 24.03.2025)

sende vorherige ärztliche Aufklärung über Nutzen und Risiken, über die medizinische Notwendigkeit einer solchen Untersuchungs- oder Behandlungsmethode und über die Kosten erfordern, sind derartige Verkaufsangebote ungeeignet für eine digitale Terminvermittlung im Rahmen der vertragsärztlichen Versorgung. Sie sollten daher dort generell nicht angezeigt werden dürfen.

Hinzu kommt, dass bei den privaten Arzttermin-Portalen vor allem die Leistungserbringer die eigentlichen Kunden sind. Denn es handelt sich hier um ein Geschäftsmodell, das an erster Stelle die wirtschaftlichen Interessen der Arztpraxen und der Portalbetreiber verfolgt. Ohne Regulierung und Mindeststandards wird dies in der Tendenz stets zulasten der Patient:innen gehen. Wer die privaten Portale nicht nutzen oder kein Nutzerkonto anlegen möchte, kann keinen Termin vereinbaren, wenn die Terminvergabe ausschließlich über diese Plattformen erfolgt. Dies betrifft besonders Menschen ohne Internetzugang oder diejenigen, die nicht hinreichend digital affin sind oder körperliche oder mentale Einschränkungen haben. Zudem gibt es Patient:innen, die diese Portale bewusst meiden, etwa aus Datenschutz- oder Sicherheitsbedenken. Auch gibt es individuelle gesundheitliche Anliegen, die über eine bloße Terminbuchung hinausgehen und nicht angemessen von einer Terminbuchungsplattform bearbeitet werden können. Es braucht daher auch weiterhin die Möglichkeit, direkt mit der Praxis in Kontakt zu treten – sei es telefonisch oder auf anderem Wege.

Der vzbv fordert, dass Arztpraxen verpflichtend alternative Wege der Terminbuchung ermöglichen müssen, insbesondere telefonisch. Zudem bedarf es aus Verbrauchersicht gleichwertiger nicht-kommerzieller Alternativen bei der Online-Terminvermittlung, wie es sich die Mehrheit der gesetzlich Versicherten wünscht.¹² Die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen sollten dahingehend aufgewertet werden.

Im Rahmen des Buchungsprozesses müssen immer wieder arztbezogenen Hinweise und Terminbedingungen gelesen und akzeptiert werden. Dazu zählen beispielsweise Bedingungen, wonach bei Nichterscheinen und nicht rechtzeitiger Absage ein Ausfallhonorar in teilweise dreistelliger Höhe fällig wird. Das Verlangen eines solchen Ausfallhonorars ist aus Sicht des vzbv nicht verbraucherfreundlich, da es viele Umstände gibt, in denen ein Termin nicht rechtzeitig abgesagt werden kann (z. B. Krankheit, Unfall, persönliche Notfälle). Die Verbraucherzentralen erhalten immer wieder Beschwerden zu ärztlichen Ausfallhonoraren nach Terminabsage.

Der vzbv fordert konkrete, rechtssichere Regeln, unter welchen Umständen und in welcher Höhe Ausfallhonorare zulässig sind, um Patient:innen vor willkürlichen und überzogenen Forderungen zu schützen.

Die Altersbeschränkungen durch die behandelnden Ärzt:innen und Nutzungsbedingungen der Portale können weitere Herausforderungen mit sich bringen. Möchten Minderjährige unter 16 Jahren eigenständig einen Arzttermin über die Portale buchen, sind sie darauf angewiesen, dass ein Elternteil dies für sie übernimmt. In sensiblen Bereichen wie der Gynäkologie kann dies jedoch problematisch sein. Insbesondere dann, wenn das medizinische Anliegen nicht mit den Eltern geteilt werden soll.

¹² Vgl. GKV-SV Pressemitteilung (Stand 03.02.2025) verfügbar unter https://www.gkv-spitzenverband.de/media/grafiken/aerzte/20250127_Grafik_Versichertenbefragung_2025_Abb_3.jpg (zuletzt eingesehen am 21.03.2025)

Insgesamt lässt sich feststellen, dass insbesondere Filter- und Sortierfunktionen sowie Probleme in der Terminvergabe bei den Portalen dringend verbessert werden müssen. Denn im Gegensatz zu vielen anderen Online-Dienstleistungen sind Patient:innen darauf angewiesen, dass der Zugang zur ärztlichen Behandlung jederzeit gegeben ist.