

„Rundum-Sicherheit“ im Implantatmarkt!?

Marketing und Wettbewerb sind essenzielle Bestandteile der Marktwirtschaft und somit auch des Dentalmarktes. Besonders in wirtschaftlich kritischen Zeiten ist eine ausgereifte Produkt- und Marketingstrategie von besonderer Bedeutung, um nicht in der Masse der Anbieter und Produkte unterzugehen. Dabei gilt es nicht nur, ein Produkt ausschließlich aufgrund ausgewählter Eigenschaften „an den Mann zu bringen“, sondern vielmehr auch mit ganzheitlichen Konzepten auf die Bedürfnisse der potenziellen Kunden einzugehen. Für die Anbieter moderner Zahnimplantate bedeutet dies einerseits, die Wünsche des Zahnarztes als Anwender eines Systems zu erfüllen, andererseits aber auch, der Forderung des Patienten nach einer dauerhaft und sicheren implantologischen Versorgung zu entsprechen.

Aktuell wird dieses Thema im Zusammenhang mit Garantieleistungen im Falle eines Implantatverlustes heiß diskutiert. Am Ende steht die Frage: Kann es eine auch langfristig sichere und damit garantierte Implantatversorgung geben? Und wenn ja, wie müsste diese aussehen? Ein ausgereiftes Konzept, bei dem sich sowohl der Patient im Verlustfall auf eine allumfassende Hilfe verlassen kann, der implantologisch tätige Zahnarzt vertrauenswürdige Angebote offerieren und der Hersteller für eine vollständige Gewährleistung im Fall der Fälle garantieren kann, steht als Vision für die Zukunft im Raum. Rundum-Sicherheit jedoch, wenn es sie überhaupt geben kann, hat ihren Preis. Ob das derzeit unter dem Slogan der vollständigen Sicherheit werbende Konzept diesen Forderungen im Ernstfall auch gerecht wird, bleibt abzuwarten.

Redaktion

■ *Dr. med. dent. Friedhelm Heinemann, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Zahnärztliche Implantologie e.V., Morsbach:*

Nachdem in den vergangenen Wochen das Thema einer Implantatversicherung werbewirksam in die Öffentlichkeit getragen wurde, wird diese sehr kontrovers in der Kollegenschaft und bei Implantatherstellern diskutiert. Daher hat sich der Vorstand der DGZI dazu entschlossen, ein Diskussionsforum im Implantologie Journal anzubieten. Auf der einen Seite ist es sicher positiv, Implantatverlust für die Patienten wirtschaftlich abzusichern und zu unterstreichen, dass es in der Medizin auch bei sorgfältigster Planung und Vorgehensweise Erfolgsgarantien nicht geben kann. Andererseits darf es im Schadensfall durch Be-

schränkungen und Ausschlussklauseln nicht zu einer Belastung des Arzt-Patienten-Verhältnisses kommen. Die Ersatzbedingungen und Haftungsaspekte sind eingehend zu bewerten. Befürworter und Gegner sollen zu Wort kommen und ihre Argumente austauschen. Es gilt die Diskussion zu fördern, um auf der Grundlage der Diskussionsbeiträge eine optimale Bewertung und die gebotenen Entscheidungen vornehmen zu können. ■



Vollkaskoimplantat und Implantatschutzbrief – sinnvolle Marketinginstrumente?

RA Dr. Klaus Volker Schiller/Köln

1. Der Medizinmarkt hat für das Zahnimplantat die Bewerbung mit „Vollkaskoimplantat und Implantatschutzbrief“ entdeckt. Die Ideen aus anderen Marktsegmenten werden auf medizintechnische Produkte übertragen. Vollkaskoversicherungen sowie Schutzbrieft sind insbesondere von der Autobranche her bekannt. Der Gedanke, entsprechende Marketinginstrumente aus anderen Marktsegmenten auf den medizintechnischen Bereich – hier auf das Zahnimplantat – zu transferieren, liegt nahe.

Werbliche Aussagen wie „Gewährleistung ist gut. Vollkasko ist besser“ sind zutreffend und nicht zu beanstan-

den, wenn tatsächlich ein Vollkaskoimplantat und ein Implantatschutzbrief all das abdeckt, was der Patient davon erwartet. Mit Formulierungen wie „Vollkaskoimplantat oder Implantatschutzbrief“ darf jedoch einem Patienten nicht etwas suggeriert werden, was sich später im „Fall des Falles“ als doch nicht so zutreffend erweist, wie es nach der Werbeaussage hätte angenommen werden dürfen.

2. Marketinginstrumente, wie Vollkaskoimplantat oder Implantatschutzbrief, sind nur dann sinnvoll und für den Implantologen und Patienten empfehlenswert, wenn sie einerseits kostengünstig sind und ande-

rerseits umfassenden Leistungsschutz bieten. Fragen, ob ein Leistungsausschluss vorliegt oder nicht, dürfen grundsätzlich keine Rolle spielen. Kommt es bei der Inanspruchnahme einer Vollkaskoimplantatversicherung oder eines Implantatschutzbriefes zu Diskussionen über das Eingreifen eines Leistungsausschlusses, ist dies für den behandelnden Implantologen kontraproduktiv, wenn sich ein Patient darüber ärgert, dass die zugesicherte „Versicherungsleistung“ nicht problemlos gewährt wird. Eine Vollkaskoimplantatversicherung oder ein Implantatschutzbrief sind deshalb – langfristig betrachtet – u.a. nur dann positiv zu bewerten, wenn die Leistungsausschlüsse nur solche Fallgestaltungen betreffen, die leicht überprüfbar sind sowie Fragen der Verursachung des Implantatverlustes grundsätzlich keine Rolle spielen. Im Falle des Eintrittes des Leistungsfalles müssen zudem alle Kosten ersetzt werden, die bei einem Austausch eines Implantates anfallen. Eine Beschränkung des Kostenersatzes auf die Implantat- und Behandlungskosten – ohne Prothetik, wenn z.B. das defekte Implantat über eine Brückenkonstruktion noch mit anderen Pfeilern verbunden ist – wird oftmals ebenfalls zu Spannungen zwischen Implantologen und Patient führen, weil der Patient davon ausgeht, dass diese Kosten von der Vollkaskoimplantatversicherung oder von einem Implantatschutzbrief erfasst werden. Die Prothetikskosten können nämlich ein Vielfaches der Kosten einer reinen Implantaterneuerung ausmachen. Die Unzufriedenheit des Patienten mit einem nur beschränkten Kostenersatz ist vorgezeichnet und schlägt auf den behandelnden Implantologen durch.

3. Eine Vollkaskoimplantatversicherung oder ein Implantatschutzbrief können nur dann empfehlenswerte Marketinginstrumente sein, wenn folgende Mindestanforderungen erfüllt werden:

- Versicherungsschutz besteht ab dem ersten Tag der Insertion. Es besteht keine Wartefrist.
- Kein grundsätzlicher Leistungsausschluss für den Fall einer fehlerhaften Behandlung oder eines mangelhaften Implantates.
- Voller Leistungsersatz, d.h. neben den Kosten für den Austausch des Implantates (reine Material- und Behandlungskosten) auch Ersatz sämtlicher Kosten für alle weiteren erforderlichen Leistungen/Materialien (z.B. Prothetik).
- Kostenersatz nach adäquaten Steigerungsfaktoren gemäß der privat Zahnärztlichen Gebührenordnung.
- Ausschluss von Leistungen nur dann, wenn der Patient die vorgeschriebenen Kontrolluntersuchungen nicht durchgeführt hat. Der Patient kann jedoch den Nachweis der aktiven Mitwirkung bei der Gesundheitserhaltung und der Pflege des Implantates dadurch unwiderlegbar erbringen, dass er durch zahnärztliche Bescheinigungen jeweils nachweist, dass er die erforderlichen Kontrolluntersuchungen hat vornehmen lassen.

- Keine Bindung an einen bestimmten Implantathersteller. Freie Wahl des Implantatherstellers durch den behandelnden Implantologen, damit für den Patienten das medizinisch indizierte beste Implantat inseriert wird.

4. Die derzeit am Markt angebotenen Lösungen werden diesen Anforderungen nicht bzw. nicht vollständig gerecht. Sie weisen insbesondere u.a. folgende Schwächen auf:

- Während der ersten sechs Monate besteht lediglich eine gesetzliche Gewährleistung. Dies bedeutet, dass dann, wenn innerhalb des ersten halben Jahres das Implantat verloren geht, grundsätzlich kein Leistungsanspruch aus einer Implantatvollkaskoversicherung oder Implantatschutzbrief besteht. In diesem Fall kommt allenfalls nur ein Ersatzanspruch gegen den Implantologen in Betracht, wenn der Verlust auf einer fehlerhaften Behandlung oder einem Mangel des Implantates selbst zurückzuführen ist, der zum Verlust geführt hat. Gerade der Fall, dass oftmals zweifelhaft ist, worauf der Implantatverlust zurückzuführen ist, oder dass er nicht auf einem Fehler des Implantates oder einer fehlerhaften Behandlung beruht, wird von der Vollkaskoimplantatversicherung oder dem Implantatschutzbrief während der ersten sechs Monate ab der Insertion nicht erfasst. Damit trägt der Patient und/oder der Implantologe während der ersten sechs Monate das volle Verlust- und damit auch das volle Kostenrisiko.
- Die Leistungszusage umfasst grundsätzlich nur die Kosten der zahnärztlichen Leistungen für die Neuinsertion des Implantates bzw. begrenzt auf einen bestimmten relativ niedrigen Festkostensatz. Dies ist jedoch nicht ausreichend. Bei einem Implantatverlust fallen erhebliche weitere Kosten z.B. für den Ersatz der Prothetik an, die oftmals um ein Vielfaches über diejenigen Kosten liegen, die die eigentliche Neuinsertion des Implantates ausmachen, obwohl der Implantatverlust in der Regel notwendigerweise zum Verlust der Prothetik führt und eine Neuherstellung erfordert.
- Genereller Ausschluss von Garantieleistungen, wenn der Patient nicht aktiv bei der Gesundheitserhaltung und der Pflege des Implantates mitwirkt, was mit Beweisschwierigkeiten verbunden ist.
- Kein erneuter Vollkaskoschutz bzw. kein erneuter Schutz nach dem Implantatschutzbrief für das getauschte Implantat. Ein Leistungsanspruch erlischt, wenn einmal ein Implantat ersetzt worden ist. Für das neue eingesetzte Implantat besteht kein Leistungsanspruch mehr. Vielmehr besteht dann nur noch die gesetzliche Gewährleistung, d.h. es besteht nur ein Anspruch auf Ersatz bei fehlerhafter Behandlung oder bei einem Mangel des Implantates selbst.
- Das Vollkaskoimplantat ist an den Bezug eines bestimmten Implantatherstellers gebunden. Der Implantologe muss jedoch frei sein, welches Implantat er

verwendet. Entscheidend muss das für den konkreten Patienten medizinisch indiziert qualitativ beste Produkt sein.

- Im Falle des Eintrittes des Leistungsfalles „haftet“ zunächst der Implantologe gegenüber dem Patienten. Der Implantologe kann sich lediglich bei seinem Vertragspartner (Versicherer) schadlos halten. Dies bedeutet, dass der Implantologe vorleistungspflichtig ist. Es kann deshalb wegen der Erstattung zu Problemen kommen, wenn einer der Haftungsausschlüsse eingreift, sodass der Implantologe die ganze Verwaltungsarbeit und das ganze Risiko ohne zusätzliche Vergütung, weil nicht sicher ist, ob die Vollkaskoimplantatversicherung oder der Implantatschutzbrief eingreift.
- Keine Erstattung der Kosten für einen herkömmlichen Zahnersatz, falls der Patient kein neues Implantat wünscht oder sich dies nicht mehr realisieren lässt.

5. Angesichts der aufgezeigten Schwächen, die die derzeit auf dem Markt befindlichen Angebote von „Vollkaskoimplantaten oder Implantatschutzbrieffen“ aufweisen, unterliegen aber auch Werbeaussagen wie „Vollkaskogarantie, Vollkaskoimplantat-10-Jahres-Garantie auf Ersatz von Implantat- und Behandlungskosten“ unter dem Aspekt einer unzulässigen, irreführenden Werbung rechtlichen Bedenken. Eine irreführende und damit unzulässige Werbung liegt gemäß den §§ 3, 4 Nr. 1, 4 UWG stets dann vor, wenn in der Werbung etwas aus der Sicht der angesprochenen Verkehrskreise vorgegeben wird, was tatsächlich nicht oder nicht so zum Tragen kommt, obwohl bei den angesprochenen Verkehrskreisen jedoch ein anderer Eindruck von dem Leistungsumfang hervorgerufen wird. Wird mit wettbewerbsrechtlichen Aussagen für ein Vollkaskoimplantat oder Implantatschutzbrief mit „Vollkaskogarantie“ oder „Vollkaskoimplantat-10-Jahres-Garantie auf Ersatz von Implantat- und Behandlungskosten“ geworben, geht der durchschnittlich informierte Verbraucher davon aus, dass damit im Wesentlichen alle Kosten ersetzt wer-

den und nicht nur die reinen Implantatkosten oder nur ein bestimmter Betrag für sonstige Behandlungs-/Materialkosten. Bei einer entsprechenden Werbung geht der durchschnittlich informierte angesprochene Verbraucher nicht davon aus, dass bestimmte Leistungsausschlüsse bestehen. Ebenso unterliegt eine Werbeaussage mit „gratis“ wettbewerbsrechtlichen Bedenken. Die Kosten dafür werden nämlich bei der Kalkulation des Preises für ein Implantat vom Hersteller mit berücksichtigt. In Wirklichkeit wird diese Leistung daher von dem Verbraucher mitbezahlt.

6. Den Implantologen treffen Aufklärungspflichten. Wenn er bei einer Implantation einem Patienten die Wahl überlässt, ob Implantate inseriert werden sollen, die mit einem „Vollkaskoimplantat“ oder einem „Implantatschutzbrief“ beworben werden, ist er gehalten, die Vor- und Nachteile aufzuzeigen. Verletzt der Implantologe seine Aufklärungspflichten, kann dies Regressansprüche auslösen, wenn sich im Nachhinein das Vollkaskoimplantat oder der Implantatschutzbrief oder die Herstellergarantie nicht als das herausstellen, was sie vorgegeben haben.

Fazit: Vollkaskoimplantate und Implantatschutzbriefe sind als Marketinginstrument sinnvoll, wenn sie einen umfassenden Schutz bieten und gewährleistet ist, dass es nicht später zu Differenzen über den Leistungsumfang kommt. Wichtig ist, dass eine entsprechende Absicherung durch ein Konzept realisiert wird, das herstellungebunden ist. So wie der Autoversicherer eine Vollkaskoversicherung für unterschiedliche Marken gewährt, müsste es eine Implantatschutzversicherung sein, die losgelöst von einem konkreten Hersteller eingreift. Erfüllt ein Vollkaskoimplantat und ein Implantatschutzbrief nicht diese Anforderungen, muss der Implantologe den Patienten sorgfältig darüber aufklären, was er von einer Vollkaskoimplantatversicherung oder einem Implantatschutzbrief erwarten kann. ■

Nachgefragt bei ...



Wolfgang Becker, Geschäftsführer von Straumann Deutschland



Das Thema Vollkaskoimplantat ist Ihnen sicherlich geläufig. Wie sieht das Konzept Ihres Unternehmens zum Thema Kostenerstattung im Verlustfall nach einer Implantation aus?

Über die Straumann-Garantie sorgen wir für ein Konzept, das eine Erstattung für den Patienten bzw. Behandler sicherstellt. Die größte Garantie finden sowohl Patienten als auch Behandler in der hohen Evidenz unserer Produkte, die wissenschaftlich durch Studien untermauert sind. ▶

kontra

◀ Welche Voraussetzungen müssen für eine Erstattung gegeben sein?

Die Voraussetzungen für die Straumann-Garantie sind unter anderem, dass nur Originalprodukte von Straumann verwendet und Indikationen bzw. Kontraindikationen beachtet wurden.

Für welche Dauer können sich Patienten auf eine Gewährleistung der Garantie und Ersatz im Ernstfall verlassen?

Nach dem Medizin-Produkte-Gesetz sind wir verpflichtet, im Rahmen der Produkthaftpflicht allen Vorfällen nachzugehen. Wir stehen aber mindestens für eine 10-jährige Straumann-Garantie ein. Selbstverständlich versuchen wir auch über diese Zeit hinaus, individuelle Lösungsmöglichkeiten für jeden einzelnen Behandlungsvorfall zu finden.

Planen Sie für die Zukunft ein zum Vollkaskoimplantat vergleichbares Konzept für eine Absicherung des Patienten im Fall des Verlustes?

Mit der bestehenden Straumann-Garantie erübrigt sich diese Frage. Das Konzept von Straumann beruht auf der Qualität, Verlässlichkeit und Nachhaltigkeit der Straumann-Produkte sowie einer partnerschaftlichen und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit den Behandlern.



Dr. Werner Groll, Geschäftsführer von DENTSPLY Friadent



Das Thema Vollkaskoimplantat ist Ihnen sicherlich geläufig. Wie sieht das Konzept Ihres Unternehmens zum Thema Kostenerstattung im Verlustfall nach einer Implantation aus?

Als Premium-Hersteller für technologisch innovative und qualitativ hochwertige Implantatsysteme kennen unsere Kunden selbstverständlich unsere Kulanzleistung, dass wir die Materialkosten für verloren gegangene Implantate erstatten. Eine solche Leistung gilt bei uns seit mehr als 30 Jahren, eine Wartezeit nach Implantation von sechs Monaten gilt selbstverständlich nicht. Es ist klinisch bekannt, dass das größte Risiko für Implantatverluste genau in diesem Zeitraum vorliegt.



Welche Voraussetzungen müssen für eine Erstattung gegeben sein?

Für die Dokumentation ist es erforderlich, dass der Zahnarzt einen Implantat-Verlustbogen ausfüllt und zusammen mit dem Implantat einsendet.

Für welche Dauer können sich Patienten auf eine Gewährleistung der Garantie und Ersatz im Ernstfall verlassen?

Unsere Erstattungspolitik ist seit vielen Jahrzehnten unverändert. Geht ein Implantat auch nach längerer Zeit verloren, ersetzen wir nach Prüfung des Verlustbogens die Implantatkomponenten kostenlos. Ausnahmen gibt es nur bei eindeutig falscher Anwendung und bei Liegedauern deutlich über zehn Jahre. Allerdings bieten wir eine weitaus wichtigere Garantie an: Für alle unsere Implantatsysteme – selbst wenn das Implantat nicht mehr im Markt vertreten ist – bieten wir eine Versorgungsgarantie mit prothetischen Komponenten über 25 Jahre nach letzter Auslieferung des enossalen Teils.



Planen Sie für die Zukunft ein zum Vollkaskoimplantat vergleichbares Konzept für eine Absicherung des Patienten im Fall des Verlustes?

Unserer Meinung nach führt das Vollkaskoimplantat allein durch die Bezeichnung in die Irre, da es suggeriert, dass damit alle möglichen Verluste und damit verbundenen Kosten abgedeckt werden. Das ist ja nicht der Fall. Wir halten es da lieber mit hoher Qualität, klinisch kontrollierten und nachvollziehbaren Erfolgen, vorhersagbaren Behandlungserfolgen und guter Fortbildung und Service. Und wenn dennoch etwas passiert, dann helfen wir als Partner unserer Kunden gerne.



Ihre Meinung ist gefragt ...

Pro oder Kontra? Welche Meinung Sie als Leser und Implantologe vertreten, möchten wir gern erfahren. Unter diskussion@oemus-media.de haben Sie die Gelegenheit sich zur Thematik zu äußern.