

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

**verbraucherzentrale**

*Rheinland-Pfalz*

# Transparente Zahnschienen aus dem Internet Werbeversprechen auf dem Prüfstand

## Marktcheck-Bericht

August 2021

Verbraucherzentrale NRW

Bereich Markt und Recht

Gruppe Gesundheits- und Pflegemarkt

Projekt "Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und Individuellen Gesundheitsleistungen" (Faktencheck-Gesundheitswerbung)

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

[gesundheit@verbraucherzentrale.nrw](mailto:gesundheit@verbraucherzentrale.nrw)

<http://www.verbraucherzentrale.nrw>

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## 1. Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| 1. Inhaltsverzeichnis .....                  | 2  |
| 2. Ausgangslage .....                        | 3  |
| 3. Zielsetzung.....                          | 6  |
| 4. Fragestellung .....                       | 7  |
| 5. Methodik .....                            | 8  |
| 6. Ergebnisse.....                           | 9  |
| 6.1 Darstellung der Unternehmen .....        | 10 |
| 6.2 Aspekte der Behandlung .....             | 12 |
| 6.3 Zahnärztlicher Kontakt .....             | 16 |
| 6.4 Kostenübersicht.....                     | 19 |
| 6.5 Widerruf, Kündigung und Haftung .....    | 23 |
| 6.6 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit..... | 26 |
| 7. Fazit .....                               | 31 |
| 8. Forderungen .....                         | 35 |
| 9. Literaturverzeichnis.....                 | 36 |
| 10. Abbildungsverzeichnis .....              | 38 |

## 2. Ausgangslage

Gerade Zähne und ein schönes Lächeln sind ein populäres Thema und ein großes Geschäft. Zahlreiche Erwachsene lassen sich auf eigene Kosten die Zähne begradigen. Dafür gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Dauer und Art der Behandlung hängen vor allem vom Ausmaß der Fehlstellung ab, aber auch von der Mundhygiene und der Kooperationsbereitschaft.<sup>1 2</sup>

Viele Verbraucher:innen entscheiden sich nicht mehr für klassische Zahnspangen, sondern für transparente Kunststoffschienen, sogenannte Aligner. Sie sind dünn, kaum sichtbar und können jederzeit wieder herausgenommen werden. Im Normalfall wird eine Schiene 14 Tage lang getragen, ehe die nächste eingesetzt wird. Jede:r Patient:in erhält also eine Serie von Kunststoffschienen, mit denen die Zahnstellung in kleinen Schritten korrigiert werden kann. Es handelt sich um ein in der Zahnmedizin anerkanntes Verfahren.<sup>3</sup>

Allerdings bieten nicht mehr nur klassische Praxen für Kieferorthopädie diese Art der Korrektur an, sondern auch neue, gewerbliche Anbieter, die teilweise mit Selbst- bzw. Fernbehandlung arbeiten. Vor allem in den sozialen Netzwerken wird dafür viel Werbung gemacht. Preiswert, unkompliziert, zeitsparend und für ein perfektes Lächeln, so lauten die Werbeaussagen. Zielgruppe für diese Selbstzahlerleistung ist vor allem ein jüngeres, internet-affines Publikum. Das hat das Projekt Faktencheck-Gesundheitswerbung dazu veranlasst, sich das Geschäftsmodell der gewerblichen Zahnschienen-Anbieter genauer anzusehen. Das Projekt wird durchgeführt von den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz und ist gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV).

1 DGZMK: Festsitzende oder herausnehmbare kieferorthopädische Apparatur? Abgerufen am 07.04.2021 unter [https://www.zahnmedizinische-patienteninformationen.de/documents/10157/1129556/268572\\_1567435\\_Festsitzende+oder+herausnehmbare+kieferorthop%C3%A4dische+Apparatur.pdf/0be665ef-ea23-4f80-8d04-898af49e53d3?version=2.0&previewFileIndex](https://www.zahnmedizinische-patienteninformationen.de/documents/10157/1129556/268572_1567435_Festsitzende+oder+herausnehmbare+kieferorthop%C3%A4dische+Apparatur.pdf/0be665ef-ea23-4f80-8d04-898af49e53d3?version=2.0&previewFileIndex)

2 Kritiker sagen, die Dauer und Art der Behandlung hänge auch vom Vergütungssystem ab und sehen Einzelabrechnungen wie bei festsitzenden Zahnspangen als Treiber für Kosten und Überversorgung.

3 Zur Zulässigkeit gewerblicher Anbieter von Aligner-Zahnschienen. Dokumentation Deutscher Bundestag (WD 9 -3000 - 013/20), 2020, Seite 6. Abgerufen am 14.04.2021 unter <https://www.bundestag.de/resource/blob/691822/ffe0d86b756f362874c175d9641f30a1/WD-9-013-20-pdf-data.pdf>

The advertisement features three pricing options at the top: 'LEICHT' (ab 33 € pro Monat\* oder einmal 1.790 € zahlen), 'MITTEL' (ab 46 € pro Monat\* oder einmal 2.490 € zahlen), and 'KOMPLEX' (ab 55 € pro Monat\* oder einmal 2.990 € zahlen). Below are three patient testimonials with before-and-after photos and treatment details: Amelie (3 Monate - Lückenstand), Michael (9 Monate - Engstand), and Sümeýra (10 Monate - Engstand). A fourth patient, Michael (7 Monate - Kreuzbiss), is shown with a close-up of teeth. At the bottom, there is a 'THE FEEDBACK COMPANY ekomi' logo, a 4.7/5 star rating with five yellow stars, and a star distribution chart showing 501 five-star reviews, 93 four-star reviews, 12 three-star reviews, and 0 two or one-star reviews. To the right is a horizontal bar chart with four bars of varying lengths.

Abbildung 1: Werbung am Beispiel von DrSmile (Stand Webseite 20.04.2021)

Die großen Player auf diesem Markt sind meist Unternehmen, die nicht von Zahnärzt:innen gegründet wurden und geführt werden, sondern als Start-ups entstanden sind und mittlerweile von Investor:innen finanziert werden. Somit bestehen Unterschiede zu normalen Zahnarztpraxen. Diese müssen zwar auch betriebswirtschaftlich arbeiten und erzielen durchaus Gewinne, aber nach § 1 Abs. 4 Zahnheilkundengesetz (ZHG) ist die Ausübung der Zahnheilkunde kein Gewerbe. Die selbstständige Berufstätigkeit der Zahnärzte ist stattdessen ein freier Beruf (§ 1 Abs. 2 Gesetz über Partnerschaftsgesellschaften Angehöriger Freier Berufe - PartGG). Zahnarztpraxen mit mehreren Zahnärzt:innen sind daher in der Regel als Gesellschaften bürgerlichen Rechts (GbR) organisiert. Dies führt zu einer gesamtschuldnerischen persönlichen Haftung aller Praxisinhaber:innen, die gegenüber Patient:innen prinzipiell nicht beschränkt werden kann (§ 128 Handelsgesetzbuch analog). Die neuen Anbieter sind in der Regel Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbH). Deshalb werden sie zur Unterscheidung gegenüber klassischen Zahnarztpraxen oder Kieferorthopädie-Praxen oft als „gewerbliche“ Anbieter bezeichnet. International spricht man von „Direct-to-consumer Orthodontics“ oder „For-Profit-Orthodontics“.

Auf rund 1,95 Milliarden US-Dollar bezifferte das Online-Portal Statista den weltweiten Clear-Aligner-Umsatz für das Jahr 2018 und prognostizierte, das Marktvolumen könne bis zum Jahr 2027 auf knapp 7,67 Milliarden US-Dollar anwachsen. Ähnlich sahen das auch Börsen-nachrichten im November 2019: Der Umsatz habe 2018 global rund 2,2 Milliarden US-Dollar erreicht und der Markt könne in den kommenden Jahren jährlich um mehr als 25 Prozent zulegen.<sup>4</sup>

Beispiel DrSmile: Der Umsatz des ehemaligen Start-ups etwa lag zuletzt im zweistelligen Millionenbereich. Mehrheitsgesellschafter Straumann, ein Dentalunternehmen aus der Schweiz, begründete den Einstieg 2020 so: *„Der globale Markt für Aligner ist in den letzten drei Jahren durchschnittlich um mehr als 20% gewachsen und bietet weiterhin starke Wachstumschancen.“*<sup>5</sup> Co-Gründer Jens Urbaniak sagte im Februar 2021 in einem Interview: *„Schöne Zähne zu haben, sind das Hauptbedürfnis unserer Zielgruppe. In dem Sinne ist unser Produkt nicht gerade Zähne, sondern: Selbstbewusstsein.“* Und man wolle *„ambitioniert international in weitere Märkte“* vordringen.<sup>6</sup>

Beispiel Sunshine Smile GmbH (PlusDental): Hinter dieser Gesellschaft stehen mehrere Kapitalgesellschaften und Investoren. Das Unternehmen erhielt im März 2021 nach eigenen Angaben 35 Millionen Euro für die weitere Expansion.<sup>7</sup> PlusDental sah sich damit unter den „Top 4 der am besten finanzierten Med-Tech Start-Ups innerhalb Deutschlands“.<sup>8</sup>

Die Problematik einer noch stärker gewinnorientierten Ausrichtung wird auch zunehmend in der Zahnärzteschaft und in der Politik diskutiert. Seit 2019 haben sich z.B. der Hamburger Senat, der Landtag in Niedersachsen, die Bundeszahnärztekammer, der Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden und die Deutsche Gesellschaft für Kieferorthopädie damit befasst. Im Januar 2021 stellte die Bundestagsfraktion der FDP einen Antrag zur „Patientensicherheit bei Aligner-Behandlungen“ mit dem Ziel, Maßnahmen zu ergreifen, *„damit Aligner Behandlungen nicht mehr von gewerblichen Unternehmen ohne eine vollumfängliche zahnheilkundliche Begleitung durch approbierte Kieferorthopäden oder Zahnärzte angeboten*

4 Statista: Weltweiter Umsatz mit Clear-Alignern bis 2027, veröffentlicht 27.01.2021, abgerufen am 14.04.2021 unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1098315/umfrage/weltweiter-umsatz-mit-clear-aligner/> sowie Börsennews: Straumann, Align Technologies und SmileDirectClub kämpfen um diesen schnell wachsenden Milliarden-Markt, veröffentlicht am 19.11.2019, abgerufen am 05.05.2021 unter <https://www.boersennews.de/nachrichten/artikel/straumann-align-technologies-und-smiledirectclub-k-mpfen-um-diesen-schnell-wachsenden-milliarden-markt/1982273/>  
5 Straumann-Pressemitteilung vom 09.07.2020: [https://www.straumann.com/group/en/home/media/newsroom/mr/details.html?path=/content/group/com/de/shared/news/media-releases/2020/tag\\_xml\\_newsbox\\_ch2020-07-091492118digest](https://www.straumann.com/group/en/home/media/newsroom/mr/details.html?path=/content/group/com/de/shared/news/media-releases/2020/tag_xml_newsbox_ch2020-07-091492118digest)  
sowie Institut Straumann AG (2021): Welcome DrSmile. Abgerufen am 01.04.2021 unter <https://www.straumann.com/group/de/de/discover/drsmile.html>  
6 DrSmile im OMR-Podcast, 08.02.2021, abgerufen am 31.05.2021 unter <https://www.presseportal.de/pm/135184/4833364>  
7 Handelsblatt vom 28.05.2020: „Investment aus China für digitale Zahnmedizin aus Berlin“. Abgerufen am 31.05.2021 unter <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/industrie/start-up-investment-aus-china-fuer-digitale-zahnmedizin-aus-berlin/25867384.html?ticket=ST-13981970-dbqaQ7afytVD59ZzzTex-ap6>  
8 PlusDental Magazin/Schubert, K. (2021): 35 Millionen Euro für Health Tech-Unternehmen PlusDental. Abgerufen am 01.04.2021 unter <https://magazin.plusdental.de/35-millionen-finanzierung/>

werden können“.<sup>9</sup> Der Antrag wurde im Juni 2021 im Gesundheitsausschuss des Deutschen Bundestages mit unterschiedlichen Begründungen von den anderen Bundestags-Parteien abgelehnt.<sup>10</sup>

Der Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden e.V.<sup>11</sup> sowie die Bundeszahnärztekammer und die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung<sup>12</sup> unterstützten zuvor hingegen den Antrag der FDP-Fraktion. Sie wiesen auf die zahnmedizinisch gebotenen Standards der sorgfältige Befundung, Eingangsdiagnostik und kontinuierlicher Verlaufskontrolle hin, deren Einhaltung durch gewerbliche Anbieter zweifelhaft sei. Eine Aligner-Therapie eigne sich zudem nicht für eine ausschließliche Fernbehandlung. Zudem sei nicht sicher, dass alle Anbieter ambulanter zahnärztlicher Leistungen den gleichen Regelungen und den gleichen beruflichen Standards unterworfen seien und die Einhaltung dieser Regelungen einheitlich überwacht würden.

### 3. Zielsetzung

Die seit Jahresbeginn 2021 in Landesparlamenten und im Bundestag angestoßene Debatte befasst sich vordergründig mit Patientensicherheit. Daneben geht es aber vor allem um die (Verteilungs-)Frage, ob gewerbliche Unternehmen in diesem Segment des Gesundheitsmarktes als Alternative zur in Deutschland üblichen Behandlung durch Zahnärzt:innen und Kieferorthopäd:innen auftreten dürfen. In dieser Debatte kommen verbraucherrelevante Aspekte zu kurz oder gar nicht zur Sprache. Da eine rechtliche Regelung derzeit noch aussteht, wird mit diesem Marktcheck herausgearbeitet, welche Anforderungen an gewerbliche Ange-

9 FDP-Antrag (2021): Patientensicherheit bei Aligner Behandlungen durchsetzen. Drucksache 19/25668. Abgerufen am 31.03.2021 unter <https://dip21.bundestag.de/dip21/btd/19/256/1925668.pdf>

10 Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Gesundheit, Drucksache 19/30802 vom 17.06.2021 (Zitat: „Nach Debatte und Expertenanhörung empfiehlt der Gesundheitsausschuss mit den Stimmen der Fraktionen CDU/CSU, SPD, DIE LINKE. und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN gegen die Stimmen der Fraktion der FDP bei Stimmenthaltung der Fraktion der AfD, den Antrag auf Drucksache 19/25668 abzulehnen.“). Die Fraktion der CDU/CSU stimmte der FDP zwar zu, dass eine Behandlung am Zahnapparat ohne die Überprüfung durch Zahnärzt:innen oder Kieferorthopäd:innen nicht mehr stattfinden dürfe, aber der FDP-Antrag regle nicht das strukturelle Problem bei gewerblichen Anbietern. Die Fraktion der SPD erklärte, eine ordnungsgemäße Behandlung müsse sichergestellt sein, zuständig bei Privatleistungen seien aber die jeweiligen Zahnärztekammern und Landesbehörden. Die Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN betonte, die FDP gehe in ihrem Antrag fälschlich davon aus, dass es überhaupt grundlegende Standards bei der Behandlung mit Alignern gebe. Im Sinne der Patientensicherheit sei es daher nur konsequent, eine entsprechende kieferorthopädische Behandlung nur durch hinreichend ausgebildete Zahnärzt:innen vornehmen zu lassen. Die Fraktion DIE LINKE argumentierte, Aligner-Behandlungen durch Internetanbieter seien die Spitze des Eisbergs. Die nötigen Daten fehlten, um Sicherheit und Erfolgchancen bewerten zu können – diese Daten gebe es für klassische kieferorthopädische Praxen auch nicht. Ob durch zahnärztliche Begleitung bessere Ergebnisse zu erwarten seien, wisse man nicht. Die Aligner-Firmen griffen also nur Geister auf, die auch die Zahnärzteschaft gerufen habe, und perfektionierten das Marketing-Modell auf professioneller Basis.

11 Berufsverband der deutschen Kieferorthopäden e.V. (2021): Stellungnahme. Abgerufen am 31.08.2021 unter [https://www.bundestag.de/resource/blob/841534/d2ee48b27f47062c88dc81a185502ff1/19\\_14\\_0321-8-\\_Bundesverband-der-Deutschen-Kieferorthopaeden\\_Alignerbehandlung-data.pdf](https://www.bundestag.de/resource/blob/841534/d2ee48b27f47062c88dc81a185502ff1/19_14_0321-8-_Bundesverband-der-Deutschen-Kieferorthopaeden_Alignerbehandlung-data.pdf)

12 Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (14.04.2021): Stellungnahme. Abgerufen am 13.08.2021 unter [https://www.bundestag.de/resource/blob/840988/ea3922db0b060a36e47bb2c0c3c4ed2c/19\\_14\\_0321-1-\\_KZBV\\_BZAEK\\_Aligner-data.pdf](https://www.bundestag.de/resource/blob/840988/ea3922db0b060a36e47bb2c0c3c4ed2c/19_14_0321-1-_KZBV_BZAEK_Aligner-data.pdf)

bote für Aligner-Behandlungen zu stellen sind, um die Interessen von Verbraucher:innen hinreichend zu berücksichtigen.

Was wir untersucht haben: Mit dieser Untersuchung vergleichen wir die Kosten und Rechtskonstruktionen ausgewählter Anbieter und beschreiben die Konsequenzen für Verbraucher:innen hinsichtlich Haftung, Behandlungsbetreuung und Widerrufsmöglichkeiten. Die vergleichende Darstellung des Marktangebots soll Verbraucher:innen eine Orientierungshilfe geben. Sie zeigt zugleich bestehende Mängel und rechtliche Probleme auf und weist damit auf verbraucherpolitischen Änderungsbedarf hin.

Was wir nicht untersucht haben: Eine medizinische Aussage treffen wir nicht. Ob eine Zahnbegradigung angezeigt ist und welche Methode dabei die passende ist, fällt nicht in den Aufgabenbereich der Verbraucherzentralen. Ebenso wenig beantwortet dieser Marktcheck die Frage, ob „normale“ Zahnarztpraxen eine bessere, gesündere oder erfolgreichere Zahnbegradigung ermöglichen als die neuen Player im Aligner-Markt. Wann eine Zahnbegradigung ein medizinischer oder ein kosmetischer Eingriff ist, ist ebenfalls nicht Thema dieser Untersuchung.

## 4. Fragestellung

Damit Verbraucher:innen eine gut informierte Entscheidung treffen können, ob sie zur Korrektur ihrer Zahnfehlstellung einen gewerblichen Anbieter wählen oder sich an Zahnärzt:innen oder Kieferorthopäd:innen vor Ort wenden, ist es hilfreich, die Unterschiede zwischen verschiedenen gewerblichen Anbietern einerseits und andererseits die Unterschiede zwischen gewerblichen und „klassischen“ Anbietern zu kennen.

In diesem Marktcheck werden daher folgende Fragestellungen untersucht:

- Wie ist die Rechtskonstruktion der gewerblichen Anbieter ausgestaltet und welche Folgen hat dies für die Rechte der Verbraucher:innen (z.B. Vertragsabschluss, Haftung im Schadensfall)?
- Wie wird die Aligner-Behandlung überwacht und welches Personal steht dafür zur Verfügung?
- Sind die Kostenangaben auf den Webseiten für Verbraucher:innen verständlich (Raten-/Einmalzahlung, Zinsen, Zusatzversicherungen)?

- Wie können Verbraucher:innen bestehende Verträge widerrufen oder kündigen?
- Mit welchen Mitteln/Methoden werben die Anbieter?

## 5. Methodik

Die Untersuchung basiert im Wesentlichen 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.

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“ (Link zur Projektseite: [www.faktencheck-gesundheitswerbung.de](http://www.faktencheck-gesundheitswerbung.de)).

Kriterien für die Auswahl der zu untersuchenden Anbieter:

- sie haben Niederlassungen in Deutschland;
- sie sind als GmbH organisiert;
- sie gehören zu den größten Anbietern mit nationaler oder sogar internationaler Reichweite.

Auf Basis dieser Kriterien hat das Projekt Faktencheck-Gesundheitswerbung der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz vier bekannte gewerbliche Zahn-schienenanbieter identifiziert und genauer untersucht:

- DrSmile
- PlusDental/Sunshine Smile
- SmileDirectClub
- Ilovemysmile<sup>13</sup>

Anbieter mit ähnlich klingenden Namen, die aber Einzelpraxen aus dem Bereich der Kieferorthopädie sind, haben wir aufgrund der anders gelagerten Rechtskonstruktionen nicht berücksichtigt (beispielhaft seien hier einige genannt wie „My Smile“ in Essen, „California Smile“ in München-Bogenhausen, „A smile is forever“ in Bad Hersfeld oder „For a better smile“,

<sup>13</sup> Hinter Ilovemysmile steht als Zusammenschluss niedergelassener Kieferorthopäden ein anderes Konzept als hinter DrSmile oder PlusDental. Siehe auch Blogbeitrag „Konzept im Kampf gegen DrSmile & Co“ vom 03.08.2019: <https://blog.iie-systems.de/ilovemysmile-de-ein-erfolgreiches-konzept-im-kampf-gegen-dr-smile-co/>



„Smile first“ oder „Relax and Smile“).<sup>14</sup> Auch der frühere Anbieter „Smile Me Up“ aus Düsseldorf war nicht Gegenstand der Untersuchung, da dieser im Frühjahr 2021 Insolvenz angemeldet hat.<sup>15</sup>

Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse der Analyse für jeden der vier Anbieter dargestellt. Im Fazit erfolgt eine Zusammenfassung und Beurteilung der Ergebnisse, abschließend sind Forderungen für mehr Verbraucherschutz aufgelistet.

## 6. Ergebnisse

Die Ergebnisdarstellung ist in sechs Untersuchungsaspekte gegliedert:

1. Darstellung der Unternehmen
2. Aspekte der Behandlung
3. Zahnärztlicher Kontakt
4. Kostenübersicht
5. Widerruf, Kündigung und Haftung
6. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

<sup>14</sup> „My Smile“ in Essen: <https://www.kieferorthopaedie-my-smile.de/> oder „California Smile“ in München-Bogenhausen: <https://www.californiasmile.de/> oder „A smile is forever“ in Bad Hersfeld: <https://www.asmileisforever.de/> oder <https://www.forabettersmile.de/kontakt/> mit 2 Standorten in Bayern oder „Smile first“ in Bad Aiblingen oder „Relax and Smile“ in München. Alle abgerufen am 18.02.2021.

<sup>15</sup> Welche Probleme im Fall der Insolvenz eines Anbieters auftreten können, hat die Verbraucherzentrale hier zusammengefasst: <https://www.kostenfalle-zahn.de/wissen/gesundheitspflege/aerzte-und-kliniken/was-tun-bei-einer-insolvenz-meines-zahnschienenanbieters-57587>.

## 6.1 Darstellung der Unternehmen

|                              | <b>PlusDental</b>  | <b>DrSmile</b>  | <b>SmileDirectClub</b>   | <b>Ilovemysmile</b>                                   |
|------------------------------|--|---|--|---|
| <b>Organisationsstruktur</b> | Marke der Sunshine Smile GmbH                            | Urban Technology GmbH, DZK Deutsche Zahnklinik GmbH, SmileCo GmbH | SmileDirectClub DEU GmbH   | Ilovemysmile GmbH                                     |
| <b>Sitz</b>                  | Berlin   | Berlin  | Hamburg  | Frankfurt am Main                                     |
| <b>Geschäftsführung</b>      | Dr. Peter Baumgart, Lukas Broseder und Eva-Maria Meijnen | Christopher von Wedemeyer   | Susan Jean Greenspon Ram-melt, David Brian Katzman, Steven Barry Katzman, Holger Kretschmer und Kay Oswald | Dr. Angelika Fran-kenberger<br>(dt. Kieferorthopädin) |

| <b>Unternehmenstätigkeit</b> |   |   |   |   |
|------------------------------|---|---|---|---|
| <b>Deutschland</b>           | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <b>Europa</b>                | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| <b>International</b>         | - | - | ✓ | - |

Alle vier Zahnschienenanbieter sind in (mindestens) einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung organisiert. Folglich ist auch die Haftung auf das Gesellschaftsvermögen begrenzt (§ 13 Abs. 2 des Gesetzes betreffend die Gesellschaften mit beschränkter Haftung - GmbHG).

- Bei DrSmile, SmileDirectClub und Ilovemysmile beträgt das Stammkapital 25.000€.
- Bei der Sunshine Smile GmbH (PlusDental) sind es 65.951€. <sup>16</sup>

Einzig bei Ilovemysmile wurde die GmbH durch eine Kieferorthopädin gegründet. Bei PlusDental, DrSmile sowie SmileDirectClub sind die Geschäftsführer:innen keine Zahnärzt:innen oder Kieferorthopäd:innen.

In der folgenden Grafik ist die Größenordnung der untersuchten Anbieter innerhalb Deutschlands zusammengefasst.

Hinweis: Der Anbieter SmileDirectClub hat zwar lediglich vier Standorte in Deutschland, verfügt aber laut eigenen Angaben über 1000 SmileDirectClub-Partnerpraxen. Die Anzahl der Standorte bezieht sich auf den Untersuchungszeitraum. Aktuelle Angaben der Anbieter können davon abweichen.

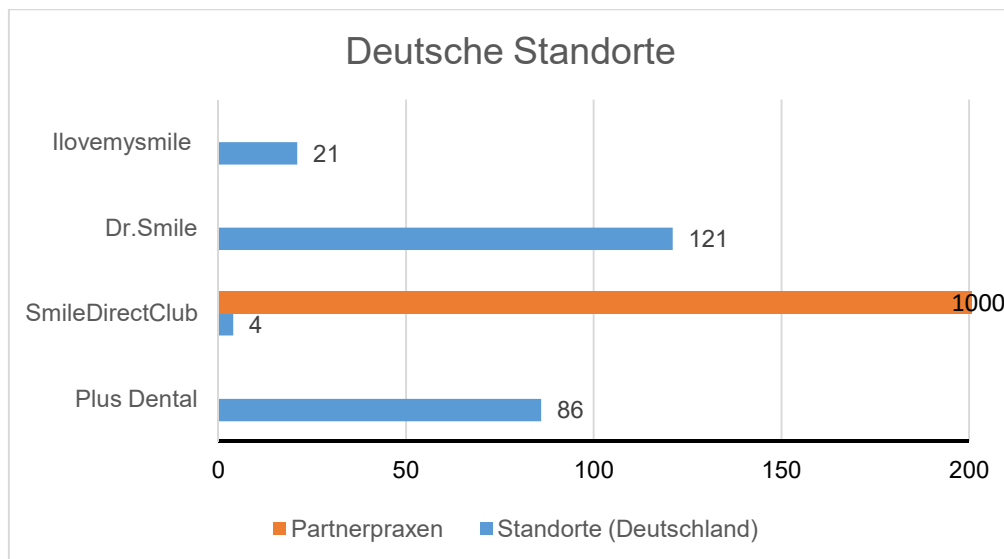


Abbildung 2: Standortanzahl im Untersuchungszeitraum im Vergleich

<sup>16</sup> Quelle: Handelsregisterauszüge, Stand 22.06.2021.

## 6.2 Aspekte der Behandlung

|  | <b>PlusDental</b>                 | <b>DrSmile</b>  | <b>SmileDirect Club</b>   | <b>Ilovemysmile</b>  |
|--|-----------------------------------|---|---|--|
| <b>Mindestalter</b>                                | 15                                | 18  | 12  | 18   |
| <b>Registrierung bzw. Anmeldung erforderlich?</b>  | ✓<br>(plusdental.de oder App)     | ✓<br>(Kundenkonto/Kundenprofil)                         | ✓<br>(smiledirectclub.de, „SmileShop“ oder Kundendiensthotline) | ✓<br>(Nutzerkonto)   |
| <b>Eignungstest</b>                                | ✓                                 | ✓   | ✓   | ✓<br>(entweder durch Übersendung von Fotos oder Praxisbesuch)        |
| <b>3D-Scan möglich?</b>                            | ✓                                 | ✓   | ✓   | ✓<br>(plus Kariesdiagnostik, Röntgen und Funktionsanalyse)           |
| <b>Do-It-Yourself-Abdruck möglich?</b>             | ✓<br>*                            | -   | ✓   | -  |
| <b>Vertragsabschluss</b>                           | mit PlusDental                    | mit Urban Technology GmbH /DZK Deutsche Zahnklinik GmbH | nicht ersichtlich   | mit Vertragskieferorthopäd:in (niedergelassene Kieferorthopäd:innen) |
| <b>Nutzung der App während der Zahnbegradigung</b> | ✓                                 | ✓   | nicht ersichtlich   | nicht ersichtlich  |
| <b>Erreichbarkeit</b>                              | Servicehotline oder Kundensupport | DrSmile Help Center, Mail oder Telefon                  | Servicehotline oder Kundensupport                               | Kundenhotline oder Kundensupport                                     |

\* Im Untersuchungszeitraum bot PlusDental das Selbstabdruckset für zu Hause an, mittlerweile nur noch den 3D-Scan.

### Mindestalter:

- Bei DrSmile und Ilovemysmile müssen Patient:innen für eine Behandlung volljährig sein.
- PlusDental und SmileDirectClub behandeln ausdrücklich auch minderjährige Patient:innen.

Bei Minderjährigen ist gemäß § 108 Abs. 1 BGB die Zustimmung der Eltern für den Vertragsschluss erforderlich. Familien sollten bedenken, dass eine Zahnbegradigung bei Kindern und Jugendlichen ab einem bestimmten Schweregrad von den gesetzlichen Krankenkassen bezahlt wird und deshalb eine kostenpflichtige Behandlung in vielen Fällen nicht erforderlich ist.

### **Eignungstest:**

Ob eine Behandlung mit Alignern möglich ist, wird durch einen Eignungstest untersucht.

- Bei DrSmile geht das laut FAQ „*ganz bequem online*“, es sind nur „*vier Fragen rund um Deine Zähne*“ zu beantworten. Zusätzlich können Interessent:innen anhand von Modellzeichnungen angeben, ob sie ihre Zahnkrümmung eher als leicht, mittel oder schwer einschätzen. Die Firma weist aber darauf hin, dass die Zahnärzt:innen unabhängig von dieser persönlichen Einschätzung „*eine fachliche Diagnose*“ stellen.
- Bei Ilovemysmile müssen Fotos eingeschickt werden oder Interessent:innen eine Partnerpraxis aufsuchen. So heißt es in den AGB: „*Der Eignungstest dient einer ersten Vorselektion der Nutzer für eine Behandlung mit Zahnschienen von ilovemysmile.*“ und „*Für die Feststellung der Eignung der Zahnfehlstellung des Nutzers für eine Behandlung mit Produkten von ilovemysmile ist die Übersendung von einem Foto des Nutzers erforderlich. Alternativ kann der Patient direkt einen ilovemysmile Kieferorthopäden besuchen.*“
- Bei PlusDental heißt es in den AGB: „*(...) hat der Nutzer Eignungsfragen mit Angaben zur Gesundheit und Zustand der Zähne zu beantworten.*“ Darüber hinaus ist laut AGB für eine Behandlung ein positives Votum eines Kooperationszahnarztes notwendig.
- Bei SmileDirectClub findet sich auf der Webseite: „*Jetzt Fragen beantworten und sofort herausfinden, ob SmileDirectClub das Richtige für dich ist.*“<sup>17</sup>

Da nicht für jede(n) eine Behandlung mittels Zahnschienen geeignet ist, ist eine Überprüfung der Eignung vor Behandlungsbeginn grundsätzlich sinnvoll. Die Frage kann im Einzelfall jedoch nur mithilfe zahnmedizinischen Sachverständs beantwortet werden. Aus den untersuchten Webseiten geht aber nicht hervor, ob und von welcher sachkundigen Person nach welchen Kriterien diese Entscheidung auf Grundlage der beantworteten Fragen oder übermittelten Fotos getroffen wird.

### **Selbstabdruck:**

- Bei PlusDental war im Untersuchungszeitraum ein Selbstabdruck für Zuhause möglich. Wenn sich herausstellt, dass man nicht für eine Behandlung geeignet ist, wird

<sup>17</sup> [https://smiledirectclub.de/de-de/smile\\_assessment/](https://smiledirectclub.de/de-de/smile_assessment/), abgerufen am 15.07.2021

das Geld für das Abdruckset zurückerstattet. Ist eine Einschätzung aufgrund des eingeschickten Abdrucks nicht möglich, kann laut AGB bei PlusDental ein zweiter Do-it-yourself-Abdruck gemacht werden: *„Ist der vom Nutzer angefertigte Zahnabdruck nach Ansicht des Kooperationszahnarztes für die Abgabe des Votums untauglich, wird PlusDental den Nutzer per E-Mail hierüber informieren. In diesem Fall wird der Nutzer gebeten, einen neuen Abdruck zu erstellen, der eine Einschätzung der Behandlungstauglichkeit zulässt.“*

- Auch SmileDirectClub bietet diese Möglichkeit. In den FAQs heißt es: *„Wenn unser Labor undeutliche Abdrücke erhält, melden wir uns bei dir und senden dir ein weiteres Abdruckset zu. Das ist nötig, damit wir ein exaktes 3D-Modell für unsere in Deutschland zugelassenen Zahnärzte oder Kieferorthopäden erstellen können und sie beurteilen können, ob du für die Behandlung geeignet bist. SmileDirectClub erstattet dir den Preis für das Ersatz-Abdruckset, sobald du die Zahnschienen kaufst.“<sup>18</sup>*
- DrSmile und Ilovemysmile boten im Untersuchungszeitraum keinen Selbstabdruck an.

Ein Selbstabdruck ist ungenauer als ein 3D-Scan in einer Praxis und Verbraucher:innen gehen finanziell in Vorleistung, auch wenn sie die 49 Euro bei Nicht-Eignung für eine Behandlung zurückerhalten.

### **3D-Scan:**

Alle vier Anbieter bieten die Möglichkeit eines Termins vor Ort, an einem der Standorte oder bei Kooperationszahnärzten. Ilovemysmile wirbt mit einer 3D Vorher-Nachher-Simulation, außerdem erhalten potenzielle Kund:innen eine Kariesdiagnostik, ein Röntgenbild und eine Funktionsanalyse.

### **Vertragsabschluss:**

- Hinter der Internetseite [www.drsmile.de](http://www.drsmile.de) steht die Urban Technology GmbH, mit der Verbraucher:innen nur einen Vermittlungsvertrag schließen. Die vermittelten zahnmedizinischen Leistungen werden von kooperierenden Zahnärzt:innen und Kieferorthopäd:innen erbracht, während die Herstellung der Produkte von der Deutschen Zahnklinik GmbH durchgeführt wird.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> <https://smiledirectclub.de/de-de/faq/>, abgerufen am 15.07.2021

<sup>19</sup> Auszug aus den AGB von DrSmile: *„Die Urban Technology GmbH arbeitet zusammen mit Partnerzahnärzten und -kieferorthopäden, welche die zahnärztlichen Leistungen übernehmen. Ein Behandlungsvertrag kommt ausschließlich mit diesen Partnern zustande. [...] Wir übernehmen für die über die Internetseiten vermittelten Verträge und Termine keine Garantie und keine Sach- und Rechtsmängelhaftung. Bitte wenden Sie sich in Garantie- und Haftungsfällen an unseren Partner, die Deutsche Zahnklinik GmbH, Sredzkistraße 65, 10405 Berlin.“*

- Bei Ilovemysmile schließen Kund:innen den Vertrag mit den unter „Standorten“ aufgelisteten Fachzahnärzt:innen für Kieferorthopädie, die jeweils eine eigene Praxis betreiben („Partnerpraxen“).
- Bei SmileDirectClub ist zwar von „unseren in Deutschland zugelassenen Partner-Zahnärzten und Kieferorthopäden“ die Rede, aber die entsprechenden Geschäftsbedingungen auf der Webseite liefern keinen brauchbaren Aufschluss über die genaue Vertragskonstruktion.
- Bei PlusDental schließen Kund:innen den Behandlungsvertrag zwar mit diesem Unternehmen, allerdings stehen die behandelnden Kooperationszahnärzt:innen nicht unter der fachlichen Aufsicht von PlusDental, sondern nehmen ihre zahnärztliche Tätigkeit frei und eigenverantwortlich wahr. Sie erstellen auch den Behandlungsplan.

Die gewerblichen Aligner-Anbieter sind teilweise nicht Behandler:innen, sondern nur Vermittler:innen des Behandlungsvertrages. Deshalb erfolgt auch der Behandlungsvertragsabschluss nicht unmittelbar mit DrSmile oder Ilovemysmile.

### **Begleitung per App:**

Zwei Anbieter, DrSmile und PlusDental, sehen eine App zur Behandlungsbetreuung vor.

- Bei PlusDental heißt es in den FAQ: *„Für eine erfolgreiche Behandlung ist die Nutzung der PlusDental App unverzichtbar.“*
- Bei DrSmile sind während der Behandlungsdauer der Zahnbegradigung regelmäßig Bilder der Zähne aufzunehmen. Dafür ist die Nutzung der DrSmile-App verpflichtend. Gleichzeitig ist die App an die „DrSmile-Zufriedenheitsgarantie“ gekoppelt: *„Nur wenn Du uns regelmäßig Bilder schickst, können wir Deine Behandlung betreuen und Dein Ergebnis versprechen.“* Die Garantie verspricht, dass so lange nachgebessert wird, bis das Ergebnis der Vorher-Nachher-Simulation erreicht ist. Voraussetzung ist, dass
  - die Aligner 22 Stunden pro Tag getragen werden,
  - pro Woche ein Foto in der App hochgeladen wird,
  - den Behandlungsempfehlungen Folge geleistet wird
  - und die Aligner alle 14 Tage gewechselt werden.

Wie die Behandlung bei SmileDirectClub und Ilovemysmile begleitet wird, ist nicht ersichtlich.

### **Erreichbarkeit:**

In Kontakt treten kann man per Telefon oder per Mail. Zwei Anbieter haben 0800er-Nummern, zwei Anbieter eine Ortsvorwahl.

- Bei PlusDental steht bei allgemeinen Fragen die telefonische Servicehotline oder der Kundensupport zur Verfügung. Unter den Kontaktdaten sind Erreichbarkeiten, und zwar Mo-Fr von 8:00 bis 19:00 Uhr und Sa von 9:00 bis 17:00 Uhr, genannt. Allerdings ist dies eine andere Telefonnummer (030 2555 85 825) als in den AGB zur Servicehotline (030-54908000) angegeben. Fragen zur Behandlung oder medizinischen Fragen beantwortet der Kooperationszahnarzt.
- Bei DrSmile ist im Impressum eine 0800er-Nummer angegeben (0800 0007 843). Zusätzlich gibt es eine E-Mail-Adresse für Neukunden ([customer@drsmile.de](mailto:customer@drsmile.de)) oder Patienten ([patient@drsmile.de](mailto:patient@drsmile.de)) sowie ein DrSmile „Hilfezentrum“ mit Fragen und Antworten und einem Anfrage-Formular.
- Bei SmileDirectClub ist unter Kontakt eine Telefonnummer angegeben (0800 0008373) oder auch ein Kontaktformular, das ausgefüllt werden kann. Eine E-Mail-Adresse zum Kundenservice findet sich im Impressum.
- Bei Ilovemysmile unterscheidet sich die angegebene Telefonnummer laut AGB und Impressum („017576smile“ vs. 069 – 636 000). Diese und der Kundensupport unter [info@ilovemysmile.de](mailto:info@ilovemysmile.de) können bei allgemeinen Fragen kontaktiert werden. Fragen zur Behandlung oder medizinischen Problemen werden laut Webseite durch Ilovemysmile-Kieferorthopäd:innen beantwortet.

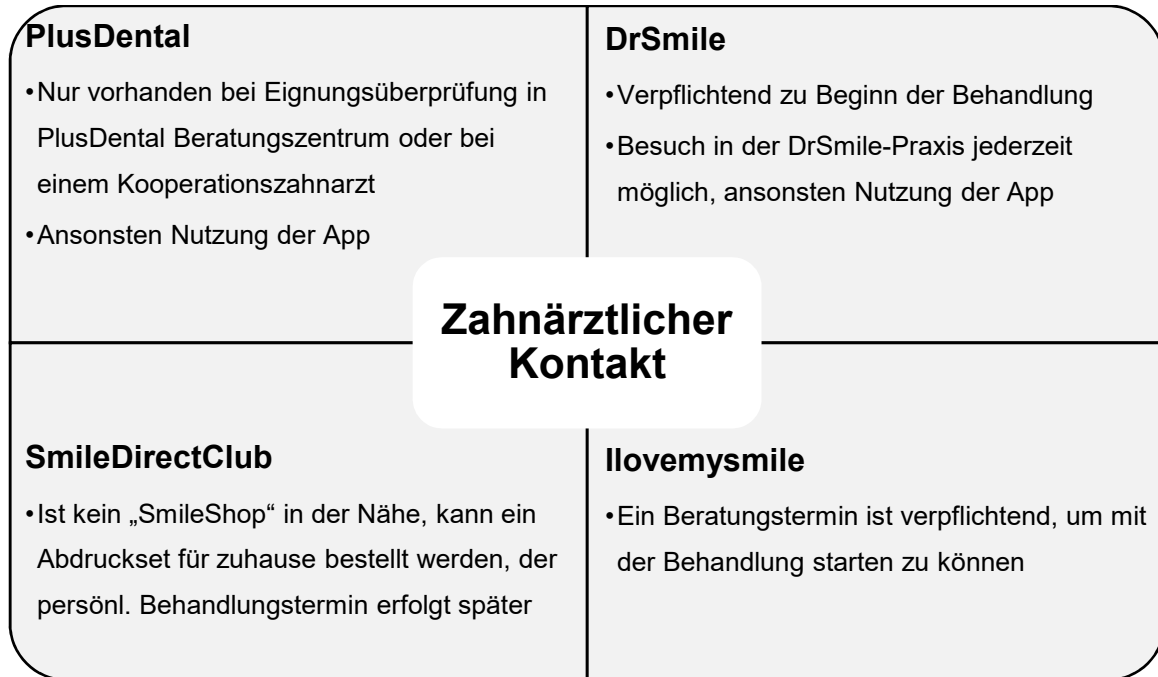
Wer als Kundin oder Kunde mit den Aligner-Anbietern in Kontakt treten will, um Fragen zu klären oder bei Problemen einen Zahnarzt zu sprechen, muss auf den Webseiten suchen. Eine konkrete Suchfunktion gibt es bei keiner der untersuchten Webseiten. Bei allen vier Anbietern müssen Nutzer:innen nach ganz unten scrollen. Bei DrSmile und Ilovemysmile finden sich die Rufnummern und E-Mail-Adressen sogar nur im Impressum. Unter „Kontakt & Hilfe“ findet sich dazu bei DrSmile nichts. Bei SmileDirectClub ist die 0800er-Nummer immerhin direkt in der Spalte „Hilfe“ zu finden, bei PlusDental unter „Hilfe & Kontakt“. Das ist für Verbraucher:innen bei Fragen und Problemen nicht ideal. Bemerkenswert ist daher ein konkreter Hinweis beim Anbieter SmileDirectClub unter „Kontakt“ auf reale Mitarbeiter:innen mit der Information: *„Wenn du sofort Hilfe brauchst oder deine Bestellung stornieren oder ändern willst, ruf uns an bitte unter 040 79769 143 an, um mit einem Smile-Experten (einem echten Menschen) zu sprechen.“*

### 6.3 Zahnärztlicher Kontakt

Alle untersuchten Anbieter bieten einen persönlichen zahnärztlichen Kontakt. Dieser ist vor allem zu Beginn vorgesehen, danach ist der Behandlungsverlauf bei DrSmile, SmileDi-



rectClub und PlusDental telemedizinisch ausgerichtet (bei Ilovemysmile ist aufgrund der Informationen auf der Webseite nicht klar, wie die Betreuung erfolgt). Die Partnerpraxen sind bei allen Anbietern unter der Rubrik „Standorte“ aufgelistet. Zusätzlich werden aber auch Begriffe verwendet wie „Partnerzahnärzte“ oder ein „Netzwerk“ oder „Team aus Zahnärzten und Kieferorthopäden“.<sup>20</sup>



Zwar betonen alle untersuchten Anbieter, dass „*erfahrene Zahnärzte*“ (PlusDental, DrSmile) oder „*in Deutschland zugelassene Zahnärzte und Kieferorthopäden*“ (SmileDirectClub) die Eignung und den Behandlungsplan (SmileDirectClub) oder auch den Fortschritt (PlusDental) prüfen. Zwei Anbieter - DrSmile und SmileDirectClub - heben gleichzeitig die Teamarbeit der „Zahnmedizin-Experten“ hervor, so dass bei diesen Anbietern nicht ersichtlich ist, ob Ratsuchende tatsächlich mit Zahnärzt:innen oder anderem Personal persönlich in Kontakt treten. Selbst in den FAQ fehlt bei DrSmile unter der Frage „*Ist die Behandlung professionell von Zahnmedizinern begleitet?*“ eine klare Zuweisung: „*Das DrSmile-Partner-Team besteht aus Expert\*innen unterschiedlicher Fachdisziplinen. Besonders stolz sind wir auf die Expertise und alltägliche Unterstützung unserer medizinischen Partner-Fachkräfte aus den Bereichen Zahnmedizin, Kieferorthopädie und Zahntechnik. Das gesamte Partner-Team stellt sicher, dass unsere Kund\*innen rundum professionell betreut werden.*“<sup>21</sup> Bei SmileDirectClub heißt es zwar unter der Frage „*Wird meine Behandlung von einem echten Arzt geleitet?*“: „*Jeder Aspekt im Rahmen der Behandlung von SmileDirectClub – von der*

<sup>20</sup> Siehe <https://smiledirectclub.de/de-de/dentists/> abgerufen am 03. und 09.06.2021

<sup>21</sup> Siehe <https://drsmile.de/faq/> abgerufen . am 09.06.2021, Screenshot vorhanden

*Erstellung des Behandlungsplans bis hin zur Nachbehandlungsphase – wird von einem beauftragten, in Deutschland zugelassenen Zahnarzt oder Kieferorthopäden geprüft und geleitet.*“ Aber die im Untersuchungszeitraum auf der Webseite aufgelisteten „SmileShops“ sind teilweise keine Zahnarztpraxen.<sup>22</sup> Verbraucher:innen ist in dieser Situation nicht klar, ob approbierte Zahnarzt:innen in diesen Shops anzutreffen sind und wenn ja welche. Sie können sich daher auch nicht vorab über das Internet informieren, um welche Praxis es sich handelt und ob es möglicherweise Patient:innen gab, die mit dem oder der Behandelnden unzufrieden waren. Eine Ausnahme ist hier Ilovemysmile. Dort ist die Zusammenarbeit mit bestehenden kieferorthopädischen Praxen von Anfang an Kern des Geschäftsmodells.

Insgesamt machen die untersuchten Anbieter aber auf den Webseiten nicht deutlich, wie die weitere Betreuung erfolgt. Ob Kund:innen eine konkrete Zahnärztin oder einen konkreten Zahnarzt als dauerhafte Ansprechpartner:innen während des gesamten Behandlungszeitraums haben, ist unsicher. In der Regel beruht das Geschäftsmodell des telemedizinisch ausgerichteten Angebots darauf, den persönlichen Kontakt im Vergleich zur herkömmlichen Zahnarztpraxis zu minimieren. Das kann eventuell zu Informationsverlusten bei der Behandlungskontinuität führen, insbesondere da nicht ersichtlich ist, ob und wo eine Patientenakte geführt wird. Auch wenn ein Beratungstermin zu Beginn verpflichtend ist, bleibt unklar, ob es bei diesem einen Termin bleibt oder ob weitere persönliche Termine im Laufe der Behandlung dazukommen.

Auch bei der Begleitung per App ist den Webseiten nicht zu entnehmen, welche Berufsgruppe die eingeschickten Fotos prüft. Es gehört zum Konzept der Anbieter, sich von herkömmlichen Kieferorthopäd:innen zu unterscheiden. Deshalb betont etwa DrSmile: *„Die App erspart Dir überflüssige Praxis-Termine. Hier beobachten Expert\*innen Deinen Fortschritt und greifen ein, falls einmal etwas nicht passt.*“<sup>23</sup> Fraglich ist, ob damit mögliche Probleme und Beschwerden rechtzeitig erkannt werden können. Denn damit wird die aus Patientensicht bedeutsame Sicherungsaufklärung im Verlauf der Behandlung (§ 630c Abs. 2 BGB) in Form einer persönlichen Begutachtung und Beratung durch den Zahnarzt bzw. die Zahnärztin umgangen. Und im Vergleich zu herkömmlichen Zahnarztpraxen sind diese Defizite beim zahnärztlichen Kontakt in Summe eine deutliche Schwachstelle für Verbraucher:innen.

<sup>22</sup> Beispiele auf <https://smiledirectclub.de/de-de/smilesshops/>: „Nürnberg - Hotel Park Inn by Radisson - Pop-up - NUR am 24. und 25. Juni“ oder „Dortmund - Hotel Grees - Pop-up - NUR am 3. Juli“.

<sup>23</sup> Siehe Screenshot vom 25.03.2021. Teils hieß es auch bei DrSmile: „Für regelmäßige Kontrollen nutzt Du die DrSmile-App, ständige Termine beim Zahnarzt gehören der Vergangenheit an.“

## 6.4 Kostenübersicht

|                               | PlusDental                              | DrSmile                          | SmileDirectClub  | Ilovemysmile   |
|-------------------------------|---|----------------------------------|--|--|
| <b>Einmalzahlung möglich?</b> | ✓                                       | ✓                                | ✓  | ✓  |
| <b>Ratenzahlung möglich?</b>  | ✓<br>(12, 24, 36, 48, 60 und 72 Monate) | ✓<br>(24 oder 72 Monate)         | ✓<br>(24 Monate, inkl. Abschluss einer Zahnzusatzversicherung und 59 Euro Eigenanteil) | ✓<br>(12, 24 und 60 Monate)  |
| <b>Zinsen</b>                 | 5,588 % bzw. 5,45 %                     | 24 Monate: 0%<br>72 Monate: 9,9% | 24 Monate: 0 %   | 12 Monate: 0%<br>24 Monate: 6,04%<br>60 Monate: 9,47%                        |
| <b>Abrechnung</b>             | ZAB Abrechnungsgesellschaft             | Health AG oder BFS               | unbekannt  | Firma Care Capital oder Abrechnungszentrum des behandelnden Kieferorthopäden |

- Bei PlusDental ist sowohl eine Einmalzahlung sowie eine Ratenzahlung möglich. Die Zinsen belaufen sich auf 5,88 % bzw. 5,45 %. Die Preispakete unterteilen sich in die Behandlungsstufen leicht, mittel und komplex. Abgerechnet wird mit der ZAB Abrechnungsgesellschaft.
- DrSmile sieht ebenfalls eine Einmalzahlung sowie eine Ratenzahlung vor. Die Preisangaben auf der Webseite basieren auf einem Zahlungszeitraum von 72 Monaten. Dabei wird ein Zinssatz von 9,9 % fällig. Auch hier unterteilen sich die Preispakete in leicht, mittel und komplex.
- Bei SmileDirectClub können die Kosten ebenfalls per Einmalzahlung oder Ratenzahlung beglichen werden. Zinsen fallen bei einer Ratenzahlung von 24 Monaten Laufzeit nicht an. Wer das Abrechnungsverfahren durchführt, ist nicht ersichtlich.
- Auch bei Ilovemysmile können Kund:innen zwischen Ratenzahlung und Einmalzahlung wählen. Ratenzahlungen sind bei einer Laufzeit von 12, 24 und 60 Monaten möglich. Bei einer Laufzeit von 12 Monaten fallen keine Zinsen an, sodass der gleiche Betrag anfällt wie bei der Einmalzahlung. Bei einer längeren Laufzeit betragen die Zinsen 6,04 % (24 Monate) und 9,47 % (60 Monate). Abgerechnet wird mit der Firma Care Capital oder einem anderen Abrechnungszentrum. Die Aussagekraft der Preise wird allerdings eingeschränkt: *„Es handelt sich bei den angegebenen Preisen um unverbindliche Schätzpreise. Eine genaue Planung der*

*Behandlung sowie Kostenschätzung kann grundsätzlich erst nach einer persönlichen Untersuchung vor Ort erfolgen. In den meisten Fällen können die Kosten für die angegebenen Behandlungen eingehalten werden. Festpreise sind bei Ärzten gesetzlich nicht erlaubt, deshalb finden Sie in der Tabelle Preisbeispiele für illo-vemysmile.“*

Die Kosten sind neben der Behandlung und dem Ergebnis ein wichtiger Faktor für Verbraucher:innen. Um Summen genau vergleichen zu können, sind mitunter eigene Berechnungen nötig. Das Projekt „Faktencheck-Gesundheitswerbung“ hat die Kosten und die Preisunterschiede für Einmal- und Ratenzahlung der verschiedenen Anbieter deshalb hier grafisch dargestellt:

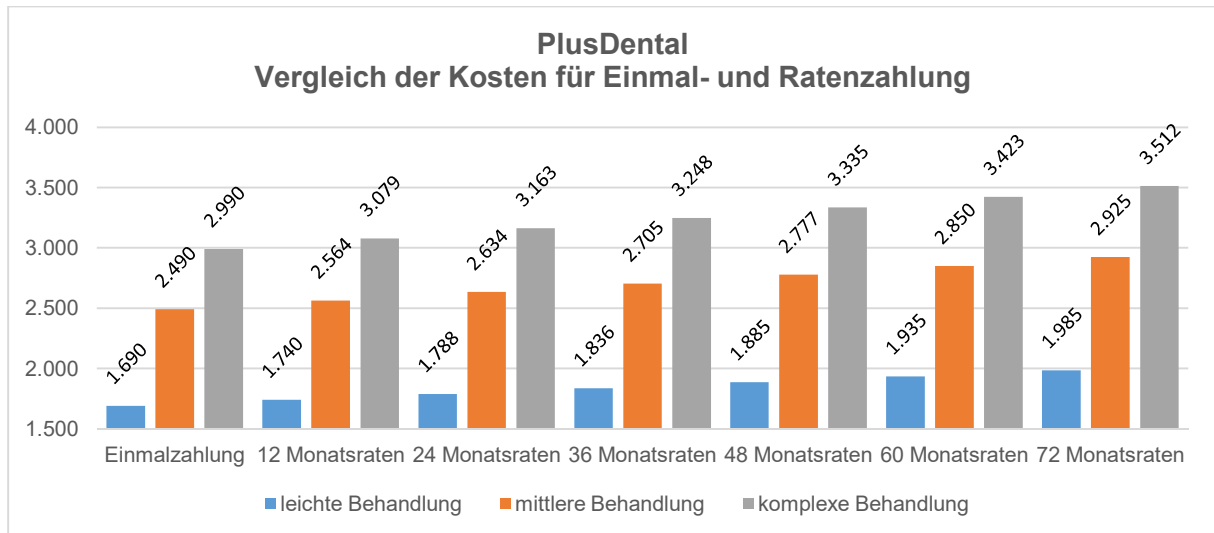


Abbildung 3: Kostenvergleich für PlusDental (Berechnung: Verbraucherzentrale). Die Gesamtkosten sind bei diesem Anbieter auf der Webseite nicht gleich erkennbar, sondern lediglich unter „Mehr Details“ (siehe Abbildung 4) angegeben.

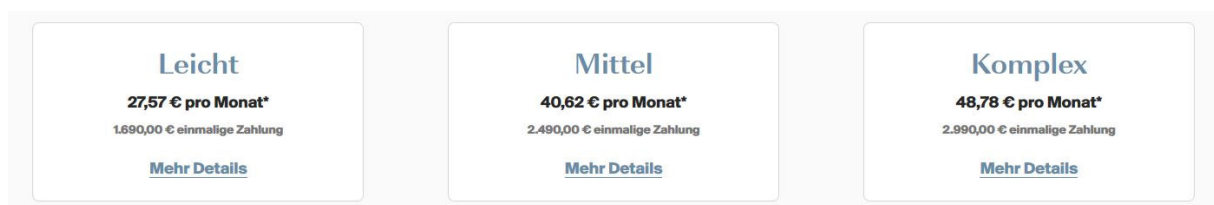


Abbildung 4: Selbstdarstellung von PlusDental (Stand Webseite 08.04.2021)

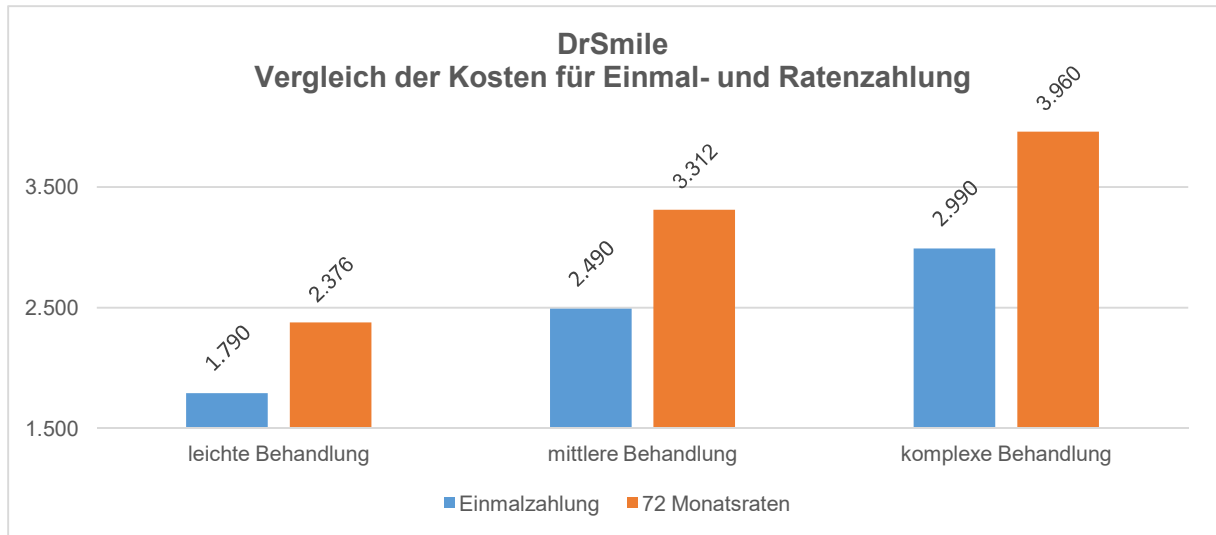


Abbildung 5: Kostenvergleich für DrSmile (Berechnung: Verbraucherzentrale)

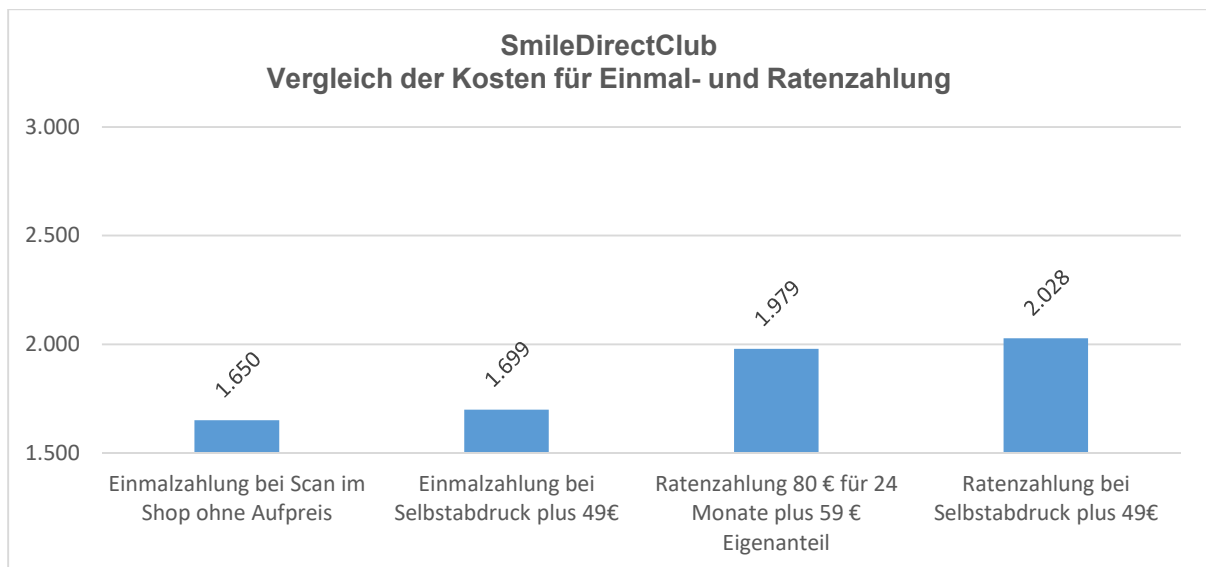


Abbildung 6 SmileDirectClub: Kostenvergleich Einmal- und Ratenzahlung (Berechnung: Verbraucherzentrale). Da keine Zinsen erhoben werden, unterscheiden sich die Kosten lediglich dahingehend, ob Verbraucher:innen eine Einmal- oder Ratenzahlung sowie einen Selbstabdruck oder "Shopscan" wählen. Besonderheit hier: Vier Sets mit je zwei Retainer-Schienen sind bei Ratenzahlung inklusive, ansonsten kostet ein Set 90€.

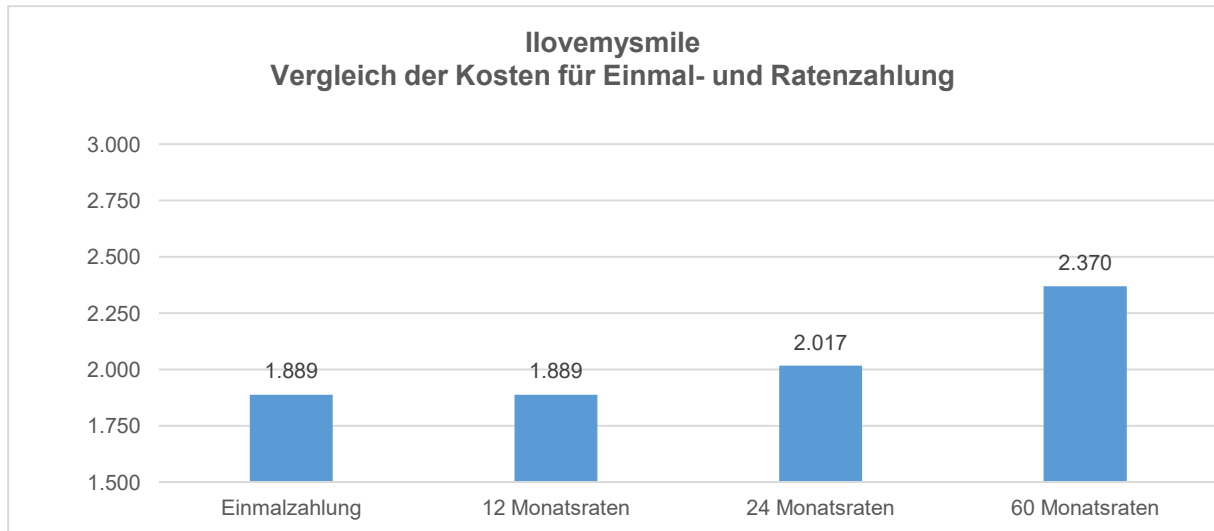


Abbildung 7: Kostenvergleich für Ilovemysmile (Berechnung: Verbraucherzentrale)

Die geltenden gesetzlichen Transparenzvorschriften werden nicht von allen Anbietern eingehalten. Dies erschwert Verbraucher:innen eine informierte Entscheidung. Mit Ausnahme von SmileDirectClub werden kostenpflichtige Finanzierungshilfen angeboten, die laut der Preisangabenverordnung (PAngV) besonders gekennzeichnet sein müssen (§§ 6a, 6c PAngV). Hierzu gehört unter anderem der zu zahlende Gesamtbetrag.

- Auf der Internetseite von DrSmile wird jedoch lediglich ein grober Kostenrahmen angegeben: *„In der Regel liegen die Kosten zwischen 1.790 bis 2.990 Euro. In dem sehr unwahrscheinlichen Fall, dass die Behandlungskosten die genannten 2.990 Euro übersteigen, wird Dir das explizit vor Beginn der Behandlung mitgeteilt.“*<sup>24</sup>
- Auch ist bei DrSmile nicht ersichtlich, ob der Zinssatz von 9,9% Zinsen p.a. den Sollzinssatz oder den effektiven Jahreszins bezeichnet. Angegeben werden müssen beide. Dieser Aspekt der Kostentransparenz ist auch bei Ilovemysmile nicht erfüllt, da nur der effektive Jahreszins erwähnt wird. Auch die Identität des Darlehensgebers bzw. Finanzierers (§ 6a Abs. 2 Nr. 1 PAngV) wird bei den genannten Unternehmen jedenfalls aus der Preisübersicht auf den Internetseiten nicht hinreichend deutlich.
- Bei PlusDental finden sich die Gesamtbeträge bei den Preisangaben erst durch einen Klick auf „Mehr Details“. Dann öffnet sich für die Einstufungen „leicht“, „mittel“ und „komplex“ jeweils ein eigenes Fenster mit den Gesamtsummen für eine Einmalzahlung und für die Monatsraten.
- SmileDirectClub wirbt mit einem Festpreis ohne „versteckte Kosten“ und bietet keine kostenpflichtigen Finanzierungshilfen an. Zinsen fallen also nicht an, dafür aber sollte man bei der Ratenzahlung den Hinweis *„inkl. weitere Zahnleistungen ab dem 25. Monat“* beachten. Die Ratenzahlung geht nämlich mit einer Zahnzusatzversicherung

<sup>24</sup> <https://drsmile.de/zahnschiene/preise/> (abgerufen am 29.06.2021).

einher („Allianz SmileNow Zahlungsplan“), die nicht im Gesamtpreis enthalten ist - also extra kostet - und separat gekündigt werden kann.

## 6.5 Widerruf, Kündigung und Haftung

Was gilt, wenn Verbraucher:innen von einem Vertragsabschluss zurücktreten möchten? Vorliegende Beschwerden bei den Verbraucherzentralen zeigen, dass dies immer wieder ein Problem ist. So schildern Kund:innen, dass sie teilweise telefonisch niemanden erreichen oder vergeblich auf einen Rückruf warten. Oder dass sie ohne Unterschrift, sondern lediglich aufgrund eines Bestätigungsbuttons per PDF-Datei eine Rechnung erhielten. Zu Kündigungsrechten finden sich bei allen vier Zahnschienenanbietern auf den Webseiten nur spärliche Angaben. Vom bestehenden gesetzlichen Kündigungsrecht bei Vertrauensstellung (§§ 630b i.V.m. 627 BGB), das Verbraucher:innen in Behandlungsverträgen eine jederzeitiges außerordentliche Kündigungsmöglichkeit einräumt, ist in den AGB keine Rede. Ein Widerrufsrecht wird ebenfalls überall ausgeschlossen, da es sich bei den Zahnschienen um individuell angefertigte Produkte handeln soll.

|                   | <b>PlusDental</b>  | <b>DrSmile</b>   | <b>SmileDirectClub</b>   | <b>Ilovemysmile</b>  |
|-------------------|--|--|--|--|
| <b>Widerruf</b>   | versuchter Widerrufs-ausschluss, aber nicht pauschal wirksam                           | versuchter Widerrufs-ausschluss, aber nicht pauschal wirksam   | versuchter Widerrufs-ausschluss, aber nicht pauschal wirksam                           | versuchter Widerrufs-ausschluss, aber nicht pauschal wirksam                           |
| <b>Kündi-gung</b> | Sonderkündigungsrecht bei Gläubigerwechsel   | keine Angaben  | k.A., nur begrenzte 30-Tage-Geld-Zurück-Garantie (für unbenutzte Zahnschienen)         | keine Angaben  |
| <b>Haftung</b>    | Haftung beschränkt auf das Gesellschaftsvermögen, Haftungsprivilegierungen* in den AGB | Haftung beschränkt auf das Gesellschaftsvermögen, insb. der Deutsche Zahnklinik GmbH, Haftungsprivilegierungen* in den AGB | Haftung beschränkt auf das Gesellschaftsvermögen, Haftungsprivilegierungen* in den AGB | Haftung beschränkt auf das Gesellschaftsvermögen, Haftungsprivilegierungen* in den AGB |

\*Mit „Haftungsprivilegierungen“ sind Abweichungen vom gesetzlichen Haftungsmaßstab, etwa dem Grad des für Schadenersatzansprüche notwendigen Verschuldens, zugunsten des Unternehmens gemeint.

- Bei PlusDental heißt es in den AGB: *„Kein Widerrufsrecht des Nutzers bezüglich individuell angefertigter Produkte Ein Widerrufsrecht des Nutzers hinsichtlich des Erwerbs der individuell für den Nutzer anzufertigenden Zahnschienen, Bohrschablonen und Suprakonstruktionen besteht nicht, da es sich hierbei um nicht vorgefertigte Waren handelt, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Nutzers zugeschnit-*

*ten sind (vgl. § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB). Die Bestellung der individuellen Zahnschienen oder Bohrschablonen und Suprakonstruktionen durch den Nutzer ist daher ausdrücklich von Anfang an vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.“*

- Bei DrSmile steht in den AGB: *„Unsere Zahnschienen sind Unikate und werden spezifisch auf den Kunden angepasst. Sollte der Kunde, nachdem er seinen Anwendungsplan erhalten hat, seine individuellen Zahnschienen bestellen, ist diese Bestellung vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.“*
- SmileDirectClub bietet als einziger Anbieter ein begrenztes Rückgaberecht. Innerhalb der ersten 30 Tage ab Lieferung können unzufriedene Kund:innen die Schienen zurückschicken und bekommen die Kosten erstattet. Nach Ablauf der 30 Tage können nur unbenutzte und ungeöffnete Schienen zurückgegeben werden. Sie werden nur anteilig erstattet. In den Rückgaberichtlinien von SmileDirectClub steht: *„Diese Rückgabe-Richtlinie ist ein freiwilliges Angebot von SmileDirectClub. Unsere Zahnschienen sind speziell auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten und unterliegen daher nicht dem gesetzlichen Widerrufs- und Rücktrittsrecht bei Online-Käufen.“*
- In den AGB bei Ilovemysmile heißt es: *„Die Bestellung der individuellen Zahnschienen durch den Nutzer ist daher ausdrücklich vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.“*

Im Falle eines Konflikts zwischen Anbieter und Kundschaft findet sich bei drei der vier untersuchten Anbieter in den AGB der Hinweis, man sei nicht bereit oder verpflichtet, an Streit-schlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 36 VSBG). Für herkömmliche Praxen ist eine Streit-schlichtung normalerweise über die Zahnärztekammern geregelt und für Patient:innen zu-gänglich.

Eine weitere Besonderheit bei PlusDental: Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprü- che beträgt laut Allgemeinen Geschäftsbedingungen lediglich ein Jahr und ist damit stark reduziert. Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt hingegen gemäß § 195 BGB drei Jahre (bzw. bei Sachmängeln zwei Jahre, § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB).

Der Ausschluss des Widerrufsrechts entfaltet nach der nachfolgend dargestellten Rechtspre- chung keine Wirkung bei Verträgen, deren Schwerpunkt – wie im Falle der Aligner – auf der Funktionstauglichkeit des hergestellten Werks liegt.

Bei Vertragsabschlüssen im Internet haben Verbraucher:innen meist ein Widerrufsrecht und können Verträge ohne Angabe von Gründen auflösen, in der Regel 14 Tage nach Abschluss eines Vertrages oder dem Erhalt bestellter Ware. Aligner-Unternehmen berufen sich jedoch darauf, dass es sich bei den Zahnschienen um individuell angefertigte Produkte handele, bei denen das Widerrufsrecht ausgeschlossen sei (§ 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB). Diese Angabe findet sich bei allen Anbietern. Die Vorschrift findet allerdings nur Anwendung auf Kaufver-



träge oder Werklieferungsverträge. Für Werkverträge hingegen kann das Widerrufsrecht unter Berufung auf § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB nicht ausgeschlossen werden, da diese in Übereinstimmung mit dem europäischen Recht als Dienstleistungen einzustufen sind.<sup>25</sup> Da der Schwerpunkt des Aligner-Vertrags auf der Herstellung von funktionstauglichen Zahnschienen zur Behandlung von Zahnfehlstellungen liegt, kann für diese Werkleistung das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden.

Das Widerrufsrecht für im Internet geschlossene Verbraucherverträge besteht daher nach Auffassung der Verbraucherzentralen und gibt Verbraucher:innen das Recht, den Vertrag - z.B. durch eine Erklärung per E-Mail - wieder aufzulösen.

Dies gilt umso mehr, wenn die untersuchten Anbieter die Verträge mit Zahnärzt:innen oder Zahnschienenherstellern nur vermitteln. Für solche Vermittlungsverträge greifen die in § 312g Abs. 2 BGB genannten Ausschlussstatbestände nicht. Auch ein denkbares Erlöschen des Widerrufsrechts nach § 356 Abs. 4 BGB kommt nicht in Betracht, da die tatbestandlichen Voraussetzungen dieser Vorschrift nicht erfüllt sind.

Da nach den einsehbaren Informationen auf den Internetseiten der Anbieter zu keinem Zeitpunkt eine Widerrufsbelehrung erfolgt, erlischt dieses Recht gemäß § 356 Abs. 3 BGB auch erst zwölf Monate und vierzehn Tage nach Vertragsschluss.

Wie geschlossene Aligner-Verträge gekündigt oder widerrufen werden können und welche Ansprüche hieraus entstehen, ist eine Frage, mit der sich Verbraucher:innen häufig an die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen wenden. Schon aus diesem Grund wäre eine Klarstellung des Gesetzgebers und eine Umsetzung der oben dargestellten Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes zu begrüßen.

Im Unterschied zu einer zahnärztlichen Gemeinschaftspraxis, die als Gesellschaft bürgerlichen Rechts organisiert ist und in der die beteiligten Zahnärzt:innen unbeschränkt persönlich haften, steht im Falle der Aligner-Unternehmen jeweils nur eine limitierte Haftungsmasse für etwaige Schadensersatzansprüche von Verbraucher:innen zur Verfügung. Ob und in welchem Umfang das Schadensrisiko zusätzlich durch eine Haftpflichtversicherung abgesichert wird, ist für Verbraucher:innen mangels entsprechender Informationen auf den jeweiligen Webseiten nicht ersichtlich. Auch hier besteht für Verbraucher:innen daher ein Informationsdefizit im Unterschied zu niedergelassenen Zahnärzt:innen: Bei ihnen können sich Verbraucher:innen darauf verlassen, dass diese berufsrechtlich gegen Haftpflichtansprüche aus

<sup>25</sup> BGH, Urteil vom 30.08.2018 – Az. VII ZR 243/17.

ihrer beruflichen Tätigkeit versichert sind und diesen Versicherungsschutz gegenüber der Landes Zahnärztekammer nachweisen müssen.<sup>26</sup> Für eine GmbH, die Vertragspartnerin der Verbraucher:innen wird, besteht diese Versicherungs- und Nachweispflicht nicht. Lediglich die angestellten oder kooperierenden Mitglieder der Zahnärztekammern haben eine obligatorische Berufshaftpflichtversicherung.

## 6.6 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

|   | PlusDental   | DrSmile  | SmileDirectClub       | Ilovemysmile                         |
|---|--|--|-----------------------|--------------------------------------|
| <b>Logos/ Siegel/ Bewertungsportale</b>                 | ✓<br>z. B. Deutschlands Testsieger Kundenvertrauen, eKomi, TÜV Saarland, Made in Germany, Klimaneutral | ✓<br>z. B. TÜV Saarland, eKomi, We take Climate Action | ✓<br>z. B. Trustpilot | ✓<br>z. B. Blue Safety, Praxis+Award |
| <b>Rabatte/ Gutscheine</b>                              | ✓<br>z. B. zu Ostern   | ✓<br>z. B. Rabattcodes von Influencern                 | ✓<br>z. B. Codes      | nicht ersichtlich                    |
| <b>Buttons</b><br>„Jetzt starten“, „Termin buchen“ o.ä. | ✓  | ✓  | ✓                     | ✓                                    |
| <b>Vertreten auf Social Media</b>                       | ✓  | ✓  | ✓                     | ✓                                    |
| <b>Kooperation mit Influencer:innen</b>                 | nicht ersichtlich  | ✓  | nicht ersichtlich     | nicht ersichtlich                    |
| <b>Eigener Shop</b>                                     | ✓  | ✓  | nicht ersichtlich     | ✓                                    |

Alle untersuchten Anbieter sind sehr aktiv in Marketing und Öffentlichkeitsarbeit. Sie nutzen verschiedene Mittel und Kanäle für die Werbung und Selbstdarstellung.

### Gütesiegel:

Vor allem DrSmile, PlusDental und Ilovemysmile werben damit. Die Logos mit Sternen, Häk-

<sup>26</sup> § 4 Musterberufsordnung der Bundeszahnärztekammer (MBO-Z) sowie entsprechende Regelungen in den Berufsordnungen der Landes Zahnärztekammern.

chen oder Lorbeerkranz werden als Qualitätsnachweise und vertrauenerweckendes Element eingesetzt.

- DrSmile warb im Untersuchungszeitraum mit einem TÜV-Siegel, einer Bewertungsplattform (Feedback-Company eKomi) und mit einem Testsieger-Logo. Im Mai 2021 bezeichnete sich DrSmile als Testsieger einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit („Beste Produktqualität“) der Zeitschrift „Focus Money“.
- Auch PlusDental bezeichnete sich im Mai 2021 als Testsieger, bezog sich aber auf den Fernsehsender n-tv und das „Deutsche Institut für Servicequalität“. Zitat: *„Jetzt Zahnkorrektur beim Testsieger starten! PlusDental wurde im Mai 2021 von n-tv als bester Zahnschienen-Anbieter Deutschlands ausgezeichnet“*.<sup>27</sup> Zusätzlich warb PlusDental ebenfalls mit einem TÜV-Siegel und dem Logo der Bewertungsplattform eKomi.
- Ilovemysmile warb mit den Logos „Blue Safety“ und „Praxis+Award“.
- SmileDirectClub nutzte nur das vergleichsweise unauffällige Gütesiegel „Trustpilot“ als Nachweis für zahlreiche positive Bewertungen.

Bei den Gütesiegeln lohnt sich ein kritischer Blick. Denn häufig stehen sie nicht für die geprüfte Qualität von Leistungen der Anbieter. Einen Anbieter hat die Verbraucherzentrale NRW diesbezüglich wegen eines Rechtsverstößes abgemahnt. Das Unternehmen warb irreführend mit TÜV-Gütesiegeln, die den Eindruck erweckten, die Behandlung sei TÜV-geprüft. Dabei bezog sich das Siegel lediglich auf die Systemzertifizierung der Webseite.<sup>28</sup> Weitere Beispiele: Der „Praxis-Plus-Award“ bewertet nicht Behandelnde oder die Behandlungsqualität, wie Verbraucher:innen vielleicht annehmen, sondern die Praxis-Kommunikation, die Patient:innen-Ansprache, die Mitarbeitendenentwicklung, den Einsatz von Medien und das soziale Engagement.<sup>29</sup> Das „Blue Safety“-Siegel zeigt lediglich eine vom Umweltbundesamt bestätigte Wirksamkeit des „Trinkwasseraufbereitungsstoffes gegen behüllte Viren“.



Abbildung 8: Siegel Ilovemysmile

27 Startseite PlusDental, abgerufen am 31.05.2021 unter <https://plusdental.de/>

28 Da keine Unterlassungserklärung durch das Unternehmen unterzeichnet wurde, hat die Verbraucherzentrale NRW Unterlassungsklage gegen die Urban Technology GmbH (DrSmile) vor dem Landgericht Berlin erhoben; das Verfahren ist unter dem Aktenzeichen 52 O 224/21 anhängig. Siehe auch <https://www.tuev-saar.de/zertifikat/sc43592/>

29 <https://www.plusaward.de/kommunikation.html>

### Rein positive Darstellung:

Die Aligner-Behandlung wird bei allen untersuchten Anbietern durchweg positiv dargestellt, vor allem durch ausschließlich positive Bewertungen und Kundenmeinungen sowie durch die ausschließlich positiven Vorher-Nachher-Bilder auf den Webseiten oder in sozialen Netzwerken. Vorher-Nachher-Bilder einer Behandlung sind zwar erlaubt, aber die Bilder müssen laut Heilmittelwerbegesetz authentisch und sachangemessen sein. Sie dürfen Verbraucher:innen keinen verzerrt positiven Eindruck vermitteln. Auch Kund:innen- oder Patient:innenstimmen dürfen nach der Rechtsprechung nicht nur positiv sein, wenn gleichzeitig negative Bewertungen unterdrückt oder unkenntlich gemacht werden.<sup>30</sup> Einen Anbieter hat die Verbraucherzentrale NRW wegen irreführender Werbeversprechen („um einiges günstiger als eine traditionelle Therapie“ und „zu 100% eine Alternative zur Zahnspange“, „ohne die üblichen Schmerzen“) abgemahnt und ein Gerichtsverfahren eingeleitet.<sup>31</sup>

### Rabatte:

Hier werben die untersuchten Anbieter teils sehr vielfältig und offensiv.

- Bei PlusDental kann man Freund:innen werben und sich eine Prämie sichern.
- Besonders viele Sonderaktionen fanden sich bei SmileDirectClub. Beispiel: *„Abdruckset für 9 € + 200 € Rabatt auf Zahnschienen. Nutz den Code: NEW2021YOU. JETZT STARTEN.“* (Stand: 08.03.2021) Oder: *„Für kurze Zeit: Abdruckset für 24,50 € (statt 49 €). Nutz den Code: SPRINGSMILE. Und erhalte zusätzlich 90 € auf Zahnschienen.“* (Stand: 21.04.2021).
- DrSmile kooperiert vor allem mit Influencer:innen und bietet daher immer wieder Rabattcodes an: *„Mit unseren Gutscheinen hast Du die Möglichkeit zu sparen und neben der Korrektur Deiner Zähne auch noch Deinen Geldbeutel zu schonen. Sicher kennst Du schon unsere Kooperationen mit Influencer\*innen bei Instagram, bei denen wir Dir immer wieder Rabattcodes anbieten. Aber kennst Du auch schon „Share a Smile“?“*
- Bei Ilovemysmile finden sich keine konkreten Rabattaktionen.

Rabatte sollen zum Vertragsabschluss animieren. Hier handelt es sich aber um eine Gesundheitsleistung mit einem Eingriff in den Körper und nicht um ein Alltagsprodukt, für den nicht mit Rabatten geworben werden sollte. Außerdem gehen die gewerblichen Anbieter deutlich über das hinaus, was herkömmlichen Zahnarztpraxen in Bezug auf die Werbung mit

<sup>30</sup> U.a. OLG Düsseldorf, Urteil vom 19.02.2013 – Az. I-20 U 55/12.

<sup>31</sup> Da keine Unterlassungserklärung durch das Unternehmen unterzeichnet wurde, hat die Verbraucherzentrale NRW Unterlassungsklage gegen die Sunshine Smile GmbH (PlusDental) vor dem Landgericht Berlin erhoben; das Verfahren ist unter dem Aktenzeichen 16 O 214/21anhängig.

Rabattaktionen erlaubt ist. Diese müssen nach der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) abrechnen – und laut dieser sind Rabatte oder Festpreise unzulässig. Darüber hinaus sind sie an die Werbeverbote des Standesrechts gebunden. Partnergutscheine oder Schnäppchen bei Zahnärzt:innen sind schon mehrfach von Gerichten aus gutem Grund als Verstoß gegen die Berufsordnung und damit als wettbewerbswidrig geahndet worden. Es besteht aus Sicht der Verbraucherzentralen kein Grund dafür, bei gewerblichen Aligner-Anbietern weniger strenge Anforderungen an die Werbung anzulegen als bei niedergelassenen Zahnärzt:innen.

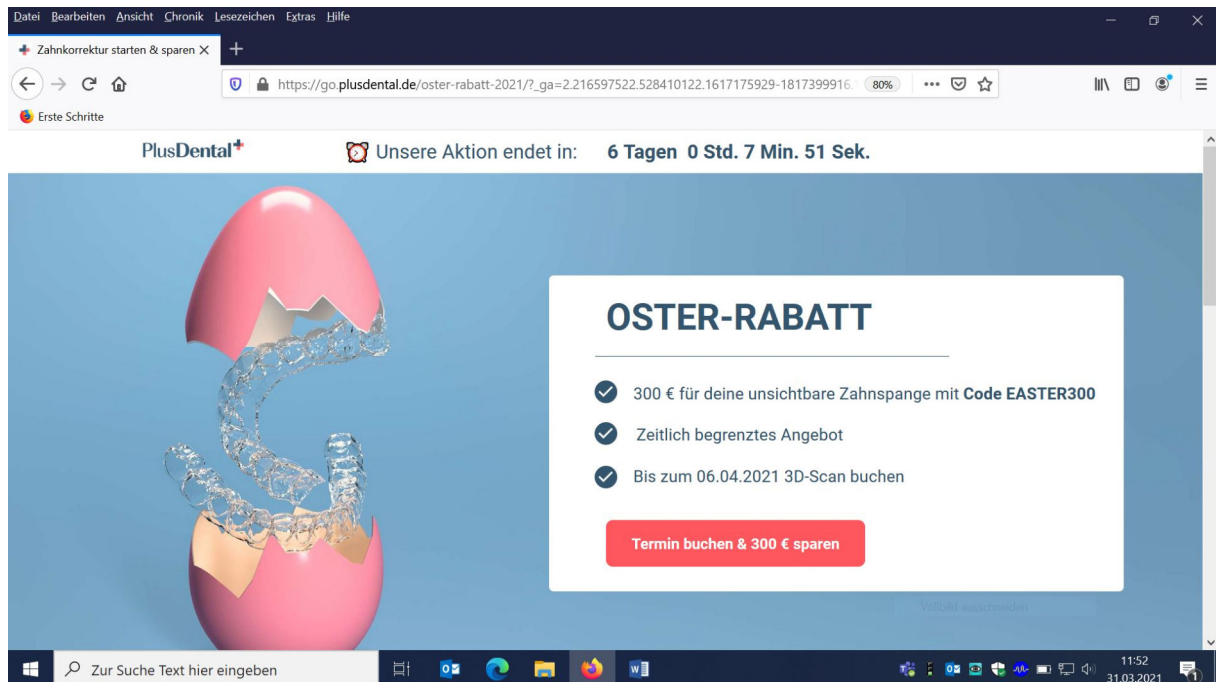


Abbildung 9: Oster-Rabatt bei PlusDental

Auffällig häufig sind Buttons mit „Jetzt starten“, „Termin buchen“, „Behandlung starten“ oder „Jetzt mit Rabatt“. Die Buttons befinden sich in der Regel in der Navigationsleiste der jeweiligen Webseiten. Darüber hinaus tauchen sie auch immer mal wieder an anderen Stellen auf den Webseiten auf, zum Beispiel nach der Beschreibung, wie die Behandlung funktioniert. Das kann Druck erzeugen, sich schnell zu entscheiden und zu Vertragsabschlüssen führen, ohne dass Verbraucher:innen die Bedingungen im Kleingedruckten geprüft haben.

### **Social Media / Influencer:innen:**

Alle gewerblichen Anbieter nutzen soziale Netzwerke in großem Umfang, um für ihre Aligner zu werben, vor allem DrSmile.

- DrSmile auf Instagram, Facebook, YouTube, Pinterest, LinkedIn und XING. Besonderheit ist ein eigener Menüpunkt unter „Kontakt“ für Influencer:innen und Blog-

ger:innen, die sich auf diese Weise direkt bei DrSmile bewerben können, um die Produkte ihren Followern vorstellen zu können: *„Du bist Influencer und davon überzeugt, dass Du Deiner Community DrSmile vorstellen möchtest? Dann bist du hier genau an der richtigen Adresse! Werde Teil unserer DrSmile Family und nimm Deine Community mit auf die Reise zu Deinem neuen Lächeln. Bewirb Dich jetzt über unser Online-Formular. Wie freuen uns auf Dich und melden uns bei Dir, wenn eine Zusammenarbeit klappt. Keep Smiling“.*

- PlusDental ist auf Instagram, Facebook und YouTube vertreten.
- SmileDirectClub ist auf Facebook, Twitter, YouTube, Pinterest, Instagram und Snapchat aktiv.
- Ilovermysmile ist auf Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, YouTube und Snapchat vertreten. Als Besonderheit auf der Webseite sind eine „Smileothek“ ein „Smile TV“ mit Videos und ein Shop mit Firmenshirts und Bleachingprodukten zu nennen.

Influencer:innen tragen mit Berichten und Werbevideos dazu bei, dass die Nachfrage steigt. Häufig empfehlen sie ihren Follower:innen eine Zahnkorrektur bei konkreten gewerblichen Zahnschienenanbietern und locken teilweise mit Rabattcodes, was herkömmlichen Praxen nicht erlaubt ist. Dies ist durchaus problematisch, denn Influencer:innen profitieren von ihrer engen Bindung an die Netzgemeinde, gleichzeitig basieren ihre Empfehlungen nicht auf neutralen Untersuchungen, sondern erfolgen in der Regel gegen Geld.

## 7. Fazit

Eine Zahnbegradigung mittels Zahnschienen ist ein anerkanntes Verfahren und wird seit vielen Jahren auch in kieferorthopädischen Praxen angewendet. Das kontakt-reduzierte Modell der untersuchten gewerblichen Aligner-Anbieter ist nach Ansicht der Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz problematisch. Vor allem sind die Webseiten der untersuchten Aligner-Anbieter längst nicht so transparent wie ihre Zahnschienen.

Die gewerblichen Anbieter nutzen den Schönheitstrend gerader Zähne besonders intensiv als Geschäftsmodell und treiben die Kommerzialisierung der Kieferorthopädie bzw. der Zahnmedizin weiter voran. Sie werben einseitig positiv und in großem Umfang für eine einzige Art der Zahnbegradigung, dabei sind wissenschaftliche Untersuchungen zur medizinischen Qualität von Alignern rar. Alternativen werden auf den untersuchten Webseiten nicht genannt (und auch nicht angeboten). Auf solch einer Basis können Patient:innen keine informierte Entscheidung für oder gegen eine solche Behandlung treffen. Zwar ist auch im Bereich der „normalen“ Kieferorthopädie die Studienlage zum gesundheitlichen Effekt von Zahnspangen mangelhaft, aber zur Qualität der gewerblichen Anbieter gibt es derzeit gar keine Erkenntnisse. Und die Kapitalgesellschaften unterliegen nicht den Kontrollmöglichkeiten der Zahnärztekammern.

Die Werbung der gewerblichen Anbieter verstößt nach derzeitiger Rechtslage allerdings nicht mehr gegen das Verbot der Werbung für Fernbehandlungen (§ 9 HWG), denn das mittlerweile von den meisten Anbietern praktizierte Behandlungskonzept mit einer Eingangsuntersuchung und -beratung durch Partner-Zahnärzt:innen vor Ort gilt nicht mehr als Fernbehandlung im Sinne des Gesetzes.<sup>32</sup>

Im Detail sind folgende Aspekte kritisch zu bewerten:

### 1. **Mangelnde Kostenübersicht**

Für einen Preisvergleich müssen Verbraucher:innen bei den untersuchten Anbietern genau hinschauen. Denn auf den ersten Blick erscheinen die stets hervorgehobenen Monatspreise günstiger als eine Einmalzahlung – tatsächlich sind sie am Ende aber teurer als die Einmalzahlung. Bei einem Anbieter (DrSmile) werden im Rahmen der Werbung für die Finanzierungshilfe keine Gesamtbeträge angegeben. Teilweise fehlt es an der Angabe des effektiven Jahreszins (DrSmile) oder des Sollzinssatzes (Ilovemysmile).

<sup>32</sup> Vgl. Spickhoff, MedR, 3. Aufl., § 9 HWG, Rn. 2; im Gegensatz dazu die Rechtsprechung zum ausschließlichen Fernbehandlungskonzept: LG Berlin, Urteil vom 11.11.2019 (Az. 101 O 134/18).

## 2. **Rabatte als Lockmittel**

Bei den untersuchten Anbietern können Rabattangebote oder Felder mit „Jetzt starten“, „Termin buchen“ oder „Behandlung starten“ Verbraucher:innen zu voreiligen Vertragsabschlüssen verleiten. Besonders SmileDirectClub wirbt stark mit Rabatten. Herkömmliche Zahnärzt:innen sind dagegen an die Gebührenordnung gebunden und dürfen keine Pauschal- oder Schnäppchenpreise anbieten. Die Kostenintransparenz ist allerdings auch bei „normalen“ Zahnarztpraxen ein Problem, wie zahlreiche Beschwerden im Portal Kostenfalle-Zahn der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen belegen.

## 3. **Einseitig positive Darstellung**

Die Aligner-Behandlung wird bei allen untersuchten Anbietern durchweg positiv dargestellt, auch durch ausschließlich positive Bewertungen und Kundenmeinungen sowie durch die ausschließlich positiven Vorher-Nachher-Bilder auf den Webseiten oder in sozialen Netzwerken. Dadurch erhalten Verbraucher:innen einen verzerrt positiven Eindruck. Das gilt auch für die rein positiven Zitate von Kund:innen oder Patient:innen

## 4. **Nachteil Selbstabdruck**

Ein Do-it-yourself-Abdruck verursacht zusätzliche Kosten und bietet eine schlechtere Qualität als ein Scan in einer Praxis. Diese Form der Befunderhebung ist in Deutschland allerdings rückläufig.<sup>33</sup> Von den hier untersuchten Anbietern war diese sogenannte Do-it-yourself-Variante im Untersuchungszeitraum von Februar bis April 2021 bei zwei von vier Firmen verfügbar (PlusDental und SmileDirectClub), danach nur noch bei einer (SmileDirectClub). Dies dürfte auch eine Konsequenz der oben dargestellten Rechtslage und Rechtsprechung zur unzulässigen Werbung für ausschließlich in Fernbehandlung durchgeführte Zahnbegradigungen sein.

## 5. **Risiko App**

Mit der App-Nutzung stellen Verbraucher:innen den Unternehmen sensible gesundheitsbezogene Daten zur Verfügung und erfüllen deren in § 630f BGB niedergelegte Pflicht zur Behandlungsdokumentation. Die Dokumentation der Behandlung wird somit auf die Patient:innen verlagert. Weiterhin ist für Verbraucher:innen nicht nachvollziehbar, was mit den von ihnen übermittelten Daten, Fotos etc. geschieht und wie die besonders sensiblen personenbezogenen Gesundheitsdaten bei den gewerblichen Anbietern geschützt werden.

<sup>33</sup> Die Risiken einer kompletten Do-it-yourself-Begradigung ganz ohne Zahnarzt, wie sie in den USA möglich ist, wurden 2016 bereits von Kevin O'Brien, Prof. em. of Orthodontics an der University of Manchester, analysiert: „Do it yourself orthodontics: You do not even need to see a dentist!“, 30.08.2016, <https://kevinobrienorthoblog.com/do-it-yourself-orthodontics-revisited-invisalign-and-smile-direct-club/>



## 6. **Unklare Vertrags- und Rechtsverhältnisse**

Im Untersuchungszeitraum war mit Ausnahme von Ilovemysmile für Verbraucher:innen unklar, wer die behandelnden Partner-Zahnärzt:innen oder -Kieferorthopäd:innen sind. Bei SmileDirectClub wurden im Untersuchungszeitraum sogar zeitlich befristete Pop-Up-Filialen als „SmileShops“ präsentiert. Mittlerweile haben die untersuchten Anbieter hier deutlich nachgebessert und immer mehr Partnerpraxen auf den Webseiten gelistet. Allerdings sind ihre Strukturen und das Kooperationsverhältnis zu den Zahnärzt:innen für Verbraucher:innen undurchsichtig. Mal ist die Rede von Partnerpraxen, mal von Partnerzahnärzten, mal von Expertenteams. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Anbieter als reine Behandlungsvermittler auftreten, wie es bei DrSmile und Ilovemysmile der Fall ist (bei SmileDirectClub ist es nicht ersichtlich und PlusDental wird unmittelbarer Vertragspartner). Dann werden Vertragsvermittlung, Behandlungs- und Werkleistungen sowie Abrechnung jeweils von einer anderen Gesellschaft erbracht. Weiterhin ist der Schritt vom Eignungstest zum Vertragsabschluss vorab auf den Webseiten der untersuchten Anbieter nicht nachvollziehbar. All dies kann es Verbraucher:innen im Konfliktfall erschweren, einen Anspruch gegen die Behandelnden durchzusetzen.

## 7. **Keine Kontrolle durch Berufsaufsicht**

Die Aufsicht der Landes Zahnärztekammern bezieht sich nur auf das jeweilige Kammermitglied, also auf die einzelnen Zahnärzt:innen, nicht auf die GmbH. Ohne Erinnerung an den Namen der oder des Behandelnden sind Beschwerden bei den Aufsichtsbehörden in der Regel unmöglich. Die Unternehmen als solche unterliegen nicht der zahnärztlichen Standesaufsicht, sondern allenfalls der Kontrolle durch das Gewerbeaufsichtsamt. Da drei der vier Unternehmen maßgeblich von Kapitalgesellschaften finanziert werden, liegen hier aber stärkere Anreize vor, gewinnorientiert zu arbeiten, als es dem herkömmlichen Berufsbild der Zahnheilkunde entspricht. Dies wirkt sich auch auf die Werbung aus, die bei niedergelassenen Zahnärzt:innen von den Landes Zahnärztekammern auf ihre Vereinbarkeit mit dem zahnärztlichen Berufsrecht hin überprüft und im Falle eines Verstoßes untersagt werden könnte.

## 8. **Beschränkte Haftung**

Im Falle eines Behandlungsfehlers oder bei Folgeschäden ist aufgrund der Organisation als GmbH bei allen Anbietern das Haftungsvermögen beschränkt, mit Ausnahme von PlusDental sogar jeweils auf lediglich 25.000 Euro. Im Falle von DrSmile kommt durch die Vermittlungskonstruktion hinzu, dass die im Vordergrund agierende Urban Technology GmbH keinerlei Garantie und Haftung für die hergestellten Zahnschienen übernimmt und insoweit an die DZK Deutsche Zahnklinik GmbH verweist. Deren Funktion ist Verbraucher:innen jedoch ohne genaues Studium der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht bekannt.

## 9. Keine Streitschlichtung

Bis auf einen Anbieter findet sich in den AGB der Hinweis, man sei nicht bereit oder verpflichtet, an Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen (§ 36 VSBG). Für herkömmliche Praxen ist eine Streitschlichtung normalerweise über die Zahnärztekammern geregelt und für Patient:innen zugänglich. Das Fehlen einer solchen Anlaufstelle für Beschwerden kann Verbraucher:innen im Konfliktfall schlechter stellen.

## 10. Hürden beim Widerruf

Zu Kündigungsrechten äußern sich alle vier Zahnschienenanbietern auf den Webseiten nur im Kleingedruckten bzw. in den AGB. Zudem schließen sie alle das Widerrufsrecht für Fernabsatzverträge aus und damit die Möglichkeit, sich innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss vom Vertrag zu lösen. Tatsächlich aber handelt es sich bei den Zahnschienen zwar um individuell angefertigte Produkte, aber nicht um einen Kaufvertrag oder Werklieferungsvertrag. Der Schwerpunkt liegt hier auf der Herstellung eines funktionstauglichen Werks, also auf der werkvertraglichen Leistung, deshalb ist ein Ausschluss des Widerrufs nicht rechtens.

## 11. Verquickung von Gesundheit und Schönheitstrend

Wenn Anbieter wie PlusDental für *„ein gesundes und schönes Lächeln“* werben, wird ein Schönheitstrend mit einem Gesundheitsversprechen vermengt: *„Eine korrekte Zahnstellung hat viele Vorteile: Mehr Selbstvertrauen, Verbesserte Mundhygiene, Vorbeugung von Karies und Zahnfleischentzündungen.“* Auch wenn die mentale bzw. psychosoziale Gesundheit im Gesundheitsbegriff berücksichtigt wird: Dass gerade Zähne auch gesünder sind, ist wissenschaftlich nicht belegt.

## 8. Forderungen

Was muss sich ändern, um mehr Verbraucherschutz bei gewerblichen Anbietern von transparenten Zahnschienen (Alignern) zu erreichen?

Aufgrund der Analyse der gewerblichen Zahnschienenanbieter fordern die Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz:

1. Gewerbliche Anbieter müssen zu gut sichtbarer medizinischer Aufklärung über Risiken und Alternativen schon auf der Webseite verpflichtet werden (entsprechend §§ 630c Abs. 2 und 630e Abs. 1 BGB).
2. Gesamtpreise müssen für eine informierte Entscheidung der Kund:innen konkret beziffert und gut sichtbar sein. Die Frage der Kostentransparenz gilt im Übrigen auch für den niedergelassenen Bereich der Kieferorthopädie.
3. Es muss für Verbraucher:innen klar ersichtlich sein, welche Person mit welcher Qualifikation in die Behandlung involviert und fachlich für diese verantwortlich ist.
4. Es muss für Kund:innen klar ersichtlich sein, wer in der Firmenkonstruktion für die Behandlungsdokumentation zuständig ist und wie sie erfolgt.
5. Da die gewerblichen Anbieter mit einem telemedizinischen Angebot arbeiten und Verbraucherbeschwerden teilweise eine lange Antwortzeit oder fehlende Rückrufe zeigen, muss für Kund:innen eine verlässliche direkte telefonische Erreichbarkeit mit angemessener Rückrufzeit gewährleistet sein.
6. Die gewerblichen Anbieter, die selbst Vertragspartner werden oder an Leistungserbringer vermitteln, die selbst nicht haftpflichtversichert sind, müssen verpflichtet werden, entsprechend der Berufsordnung der Zahnärzte eine Haftpflichtversicherung abzuschließen.<sup>34</sup>
7. Die Werbung der gewerblichen Anbieter für Zahnschienen muss sich an standesrechtlichen Werbevorschriften der niedergelassenen Zahnärzteschaft orientieren. Die Vorschriften sollten zudem auch für Unternehmen gelten, die die beworbenen Leistungen selbst nicht erbringen. Auch strengere Regularien für medizinisch nicht notwendige kosmetische Zahnbegradigungen, wie es sie bereits im Heilmittelwerbegesetz für Schönheitsoperationen gibt, wären denkbar.

<sup>34</sup> § 4 MBO-Z: „Der Zahnarzt muss gegen Haftpflichtansprüche aus seiner beruflichen Tätigkeit versichert sein. Mit der Meldung bei der Kammer und auf Verlangen der Kammer hat der Zahnarzt seine Berufshaftpflichtversicherung nachzuweisen.“

## 9. Literaturverzeichnis

- A smile is forever. Abgerufen am 18.02.2021 unter <https://www.asmileisforever.de/>
- Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden e.V., 2021: Stellungnahme. Abgerufen am 13.08.2021 unter [https://www.bundestag.de/resource/blob/841534/d2ee48b27f47062c88dc81a185502ff1/19\\_14\\_0321-8-\\_Bundesverband-der-Deutschen-Kieferorthopaeden\\_Alignerbehandlung-data.pdf](https://www.bundestag.de/resource/blob/841534/d2ee48b27f47062c88dc81a185502ff1/19_14_0321-8-_Bundesverband-der-Deutschen-Kieferorthopaeden_Alignerbehandlung-data.pdf)
- Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden e.V., 02/2021: Struktur und Beteiligungsverhältnisse ausgewählter gewerblicher Aligneranbieter
- Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden e.V., 11/2020: Gewerbliche Anbieter von Alignertherapien in Deutschland. Marktüberblick und Bewertung
- Börsennews: Straumann, Align Technologies und SmileDirectClub kämpfen um diesen schnell wachsenden Milliarden-Markt, veröffentlicht am 19.11.2019, abgerufen am 05.05.2021 unter <https://www.boersennews.de/nachrichten/artikel/straumann-align-technologies-und-smiledirectclub-k-mpfen-um-diesen-schnell-wachsenden-milliarden-markt/1982273/>
- Bundeszahnärztekammer und Kassenkassenärztliche Vereinigung, 2021: Stellungnahme. Abgerufen am 31.08.2021 unter [https://www.bundestag.de/resource/blob/840988/ea3922db0b060a36e47bb2c0c3c4ed2c/19\\_14\\_0321-1-\\_KZBV\\_BZAEK\\_Aligner-data.pdf](https://www.bundestag.de/resource/blob/840988/ea3922db0b060a36e47bb2c0c3c4ed2c/19_14_0321-1-_KZBV_BZAEK_Aligner-data.pdf)
- „California Smile“. Abgerufen am 18.02.2021 unter <https://www.californiasmile.de/>
- Deutscher Bundestag (WD 9 -3000 -013/20), 2020: Zur Zulässigkeit gewerblicher Anbieter von Aligner-Zahnschienen. Abgerufen am 14.04.2021 unter <https://www.bundestag.de/resource/blob/691822/ffe0d86b756f362874c175d9641f30a1/W D-9-013-20-pdf-data.pdf>
- Deutscher Bundestag: Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Gesundheit, Drucksache 19/30802 vom 17.06.2021
- DGZMK (Deutsche Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde), Schopf, P., o. J.: Festsitzende oder herausnehmbare kieferorthopädische Apparatur? Abgerufen am 07.04.2021 unter [https://www.zahnmedizinische-patienteninformationen.de/documents/10157/1129556/268572\\_1567435\\_Festsitzende+oder+herausnehmbare+kieferorthop%C3%A4dische+Apparatur.pdf/0be665ef-ea23-4f80-8d04-898af49e53d3?version=2.0&previewFileIndex](https://www.zahnmedizinische-patienteninformationen.de/documents/10157/1129556/268572_1567435_Festsitzende+oder+herausnehmbare+kieferorthop%C3%A4dische+Apparatur.pdf/0be665ef-ea23-4f80-8d04-898af49e53d3?version=2.0&previewFileIndex)
- DrSmile im OMR-Podcast, 08.02.2021, abgerufen am 31.05.2021 unter <https://www.presseportal.de/pm/135184/4833364>
- FDP-Antrag, 2021: Patientensicherheit bei Aligner Behandlungen durchsetzen. Abgerufen am 31.03.2021 unter <https://dip21.bundestag.de/dip21/btd/19/256/1925668.pdf>
- [For a Better Smile. Abgerufen am 18.02.2021 unter https://forabettersmile.de/kontakt](https://forabettersmile.de/kontakt)

Handelsblatt vom 28.05.2020: „Investment aus China für digitale Zahnmedizin aus Berlin“. Abgerufen am 31.05.2021 unter <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/industrie/start-up-investment-aus-china-fuer-digitale-zahnmedizin-aus-berlin/25867384.html?ticket=ST-13981970-dbqaQ7afytVD59ZzzTex-ap6>

iie-systems GmbH & Co. KG: Blogbeitrag „Konzept im Kampf gegen DrSmile & Co“ vom 03.08.2019: <https://blog.iie-systems.de/ilovemysmile-de-ein-erfolgreiches-konzept-im-kampf-gegen-dr-smile-co/> Landgericht Berlin, 2019: Urteil vom 11.11.2019 – Az. 101 O 134/18

My Smile. Abgerufen am 18.02.2021 unter <https://www.kieferorthopaedie-my-smile.de/>

PlusDental Magazin/Schubert, K., 2021: 35 Millionen Euro für Health Tech-Unternehmen PlusDental. Abgerufen am 01.04.2021 unter <https://magazin.plusdental.de/35-millionen-finanzierung/>

praxis PLUS award GmbH, o.J.: Film 6: Nach welchen Kriterien eine Praxis beim Praxis+Award bewertet wird. Abgerufen am 24.03.2021 unter <https://www.plusaward.de/siegel.html> sowie <https://www.plusaward.de/kommunikation.html>

[Relax and Smile](https://www.relax-and-smile.info/). Abgerufen am 18.02.2021 unter <https://www.relax-and-smile.info/>

[Smile first](https://smile-first-aib.de/). Abgerufen am 18.02.2021 unter <https://smile-first-aib.de/>

Statista, 2021: Weltweiter Umsatz mit Clear-Alignern bis 2027. Abgerufen am 14.04.2021 unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1098315/umfrage/weltweiter-umsatz-mit-clear-aligner/>

Straumann Group, 2020: Straumann Group investiert in DrSmile, einen führenden Anbieter für Clear Aligner Behandlungen in Deutschland (Medienmitteilung). Abgerufen am 01.04.2021 unter [https://www.straumann.com/group/en/home/media/newsroom/mr/details.html?path=/content/group/com/de/shared/news/media-releases/2020/tag\\_xml\\_newsbox\\_ch2020-07-091492118digest](https://www.straumann.com/group/en/home/media/newsroom/mr/details.html?path=/content/group/com/de/shared/news/media-releases/2020/tag_xml_newsbox_ch2020-07-091492118digest)

Straumann Group, 2021: Welcome DrSmile. Abgerufen am 01.04.2021 unter <https://www.straumann.com/group/de/de/discover/drsmile.html>

TÜV Saarland, o. J.: Abgerufen am 26.03.2021 unter <https://www.tuev-saar.de/zertifikat/sc43592/>

[Zm-online](https://www.zm-online.de/): Der Kampf um den deutschen Aligner-Markt; Mit ein bisschen zahnärztlicher Expertise – oder ohne. 01.02.2020. Abgerufen am 18.02.2021 unter: <https://www.zm-online.de/archiv/2020/03/politik/mit-ein-bisschen-zahnaerztlicher-expertise-oder-ohne/> zm-Dossier: <https://www.zm-online.de/themendossiers/aligner/>

Verbraucherzentrale; Kostenfalle Zahn, 2021: Was tun bei einer Insolvenz meines Zahnschienen-Anbieters? Abgerufen am 07.04.2021 unter <https://www.kostenfalle-zahn.de/wissen/gesundheitspflege/aerzte-und-kliniken/was-tun-bei-einer-insolvenz-meines-zahnschienenanbieters-57587>

## Webseiten-Analysen der untersuchten gewerblichen Zahnschienenanbieter im Zeitraum Februar 2021 bis April 2021

Ilovemysmile GmbH (Ilovemysmile). Abrufbar unter <https://ilovemysmile.de/>

SmileDirectClub DEU GmbH (SmileDirectClub). Abrufbar unter: <https://smiledirectclub.de/de-de/>

Sunshine Smile GmbH (PlusDental). Abrufbar unter <https://plusdental.de/>

Urban Technology GmbH (DrSmile). Abrufbar unter: <https://drsmile.de/>

## 10. Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1: Werbung am Beispiel von DrSmile (Stand Webseite 20.04.2021).....  | 3  |
| Abbildung 2: Standortanzahl im Untersuchungszeitraum im Vergleich .....  | 11 |
| Abbildung 3: Kostenvergleich für PlusDental (Berechnung: Verbraucherzentrale). Die Gesamtkosten sind bei diesem Anbieter auf der Webseite unter „Mehr Details“ (siehe Abbildung 4) angegeben. .... | 18 |
| Abbildung 4: Selbstdarstellung von PlusDental (Stand Webseite 08.04.2021) .....  | 18 |
| Abbildung 5: Kostenvergleich für DrSmile (Berechnung: Verbraucherzentrale).....  | 18 |
| Abbildung 6: Kostenvergleich für SmileDirectClub (Berechnung: Verbraucherzentrale) .....   | 19 |
| Abbildung 7: Kostenvergleich für Ilovemysmile (Berechnung: Verbraucherzentrale).....   | 19 |
| Abbildung 9: Siegel Ilovemysmile .....   | 24 |
| Abbildung 10: Oster-Rabatt bei PlusDental.....   | 25 |