

Nulltarif und Chinazähne FAQs für Zahnärzte

Was zählt, ist der Gesprächserfolg

Dieser Argumentationsleitfaden liefert Denkanstöße für individuelle Gespräche. Überzeugen kann nur, wer authentisch ist. Deshalb sind die vorgeschlagenen Antworten sehr unterschiedlich. Sachlich, emotional, persönlich oder nüchtern. Denn das Patentrezept erfolgreicher Kommunikation lautet, einen Patienten „dort abzuholen, wo er sich befindet“. Ein Handwerksmeister wird sehr hellhörig werden, wenn Sie vom Arbeitsplatzverlust in Dentallaboren sprechen – ein Behördenangestellter vielleicht nicht. Nutzen Sie den Leitfaden als Ideenbörse, zusammengestellt von Kollegen für Kollegen!

Hinter der Frage: „Kann ich bei Ihnen Zahnersatz zum Nulltarif bekommen?“ können unterschiedliche Motive stehen. Um die Beratung zielgerichtet zu gestalten, sollte sich die Gesprächsführung durch den Zahnarzt an diesen Kriterien ausrichten:

1. Ansprüche und Motivationen des Patienten kennen und aufgreifen
2. Positiv bestärken, Einladung zum Dialog, Vorteile für den Patienten herausstellen
3. Lösungsangebot, Vorzüge Ihrer Therapievorschläge offensiv beschreiben

Motivationsabfrage

Kann ich bei Ihnen Zahnersatz zum Nulltarif bekommen?

Gegenfrage 1: Ist es für Sie ganz besonders wichtig, dass Sie nichts dazuzahlen müssen?

Gegenfrage 2: Glauben Sie, dass Sie mit Zahnersatz zum Nulltarif besonders gut versorgt werden?

Gegenfrage 3: Macht es Ihnen nichts aus, u.U. längere Zeit nur provisorisch versorgt zu sein?

Wenn Sie dreimal ein „ja“ hören, wird der Patient wahrscheinlich nicht mehr als die Regelversorgung erwarten oder ist reiner „Smartshopper“. Oder er hat einfache finanzielle Probleme. Dann kann vielleicht Ihr Dentallabor eine günstige Arbeit anbieten, um ihm zu helfen.

Bekomme ich bei Ihnen Zahnersatz zum Nulltarif?

- 1 Lassen Sie uns erst einmal die Untersuchung abwarten. Dann überlegen wir gemeinsam, was für Sie ganz persönlich als Zahnersatz sinnvoll ist. Und an-

schließlich gucken wir uns die Kosten an, o.k.? Nebenbei: An den (Fremd)laborkosten für Zahnersatz verdiene ich nichts!

- 2 Wissen Sie, woher dieser Zahnersatz in Wirklichkeit kommt? Aus Fernost. Wissen Sie, wie man da arbeitet und womit? Ich auch nicht! Erinnern Sie sich noch an den Skandal mit giftigem Kinderspielzeug aus China? Ich sag Ihnen ganz ehrlich: Ich bin misstrauisch.
- 3 Mit Nulltarif werben einige Krankenkassen, um Patienten zu gewinnen. Wer da mitmacht, muss erstens seinen Zahnarzt wechseln. Zweitens gibt's dafür nur Zahnersatz aus China. Drittens gilt das Angebot nur für Regelversorgung und nach 10 Jahren Vorsorge.
- 4 Von 100 Zahnärzten lehnen 99 den Nulltarif-Zahnersatz ab Das hat nichts mit Geld zu tun, denn wir verdienen nichts daran! Es ist eine Frage der Qualität. Zahnersatz aus China oder den Philippinen mag vielleicht gut sein. Aber zu Ihrem Wohl ist es extrem wichtig, dass Zahnarzt und Zahntechniker ganz eng zusammenarbeiten. Und mit dem Chinesen an der Werkbank kann ich nicht Ihren Zahnersatz besprechen.
- 5 Mein Zahntechniker macht da nicht mit. Das ist ein Spitzenhandwerker hier in Mit ihm arbeiten wir seit 12 Jahren hervorragend zusammen. Der kommt auch in die Praxis, Sie werden ihn kennen lernen. Er schafft Arbeitsplätze, bildet junge Leute aus, hat modernste Technik. Wie soll der zum Nulltarif arbeiten?
- 6 Gegenfrage: Bekommen Sie irgendwo etwas wirklich Wertvolles geschenkt? Nulltarif ist ein Kundenfänger von einigen Krankenkassen und einigen Zahnärzten. Was Sie bekommen, ist Zahnersatz aus Billiglohnländern. Damit werden riesige Geschäfte gemacht. Und unsere hervorragend ausgebildeten Zahn-techniker in Deutschland werden arbeitslos.

Ich bin unentschlossen. Zahnersatz ist doch sehr teuer ...

- 7 Das kann ich vollkommen verstehen, das überlegt man sich dreimal. Aber lohnt es sich nicht gerade für Ihre Gesundheit, etwas mehr für echte Qualität auszugeben? Handwerker sagen ja, das billigste Werkzeug ist rausgeworfenes Geld. Beim Zahnersatz werden Sie an einer Billiglösung möglicherweise auch sehr wenig Freude haben.
- 8 Ich kann Sie gut verstehen. Die meisten Patienten haben aber falsche Vorstellungen von den tatsächlichen Kosten. In Ihrem Falle würde die Regelversorgung nach Krankenkassenstandard etwa € kosten. Das wäre eine Basisversorgung. Aber lohnt es sich nicht gerade für Ihre Gesundheit, etwas mehr für echte Qualität auszugeben? In Ihrem Fall wäre folgende Versorgung langfristig besonders sinnvoll: ...

- 9 Wissen Sie was? Sie brauchen Zahnersatz, und Sie brauchen guten Zahnersatz. Wenn's finanziell eng ist, dann gucken wir jetzt mal, wo sich was einsparen lässt. Gemeinsam kriegen wir das schon hin!
- 10 Ich gebe Ihnen Recht, billig ist das nicht. Aber es wäre eine sehr sinnvolle Investition für Ihre Gesundheit. Lassen Sie uns doch mal überlegen, wie das mit Teilzahlung aussieht. Sehr preisgünstige Ratenzahlungen gibt es nämlich nicht nur für Küchengeräte oder Autos, sondern auch für Zahnersatz!
- 11 Stimmt, aber was ist die Alternative? Nichts tun? Das wäre für Ihre Gesundheit sehr ungünstig. Aber wie wäre es denn mit Teilzahlung?
- 12 Klar. Aber wenn ich Sie so ansehe, stelle ich fest: Sie sind attraktiv, gepflegt, modebewusst – eine elegante Erscheinung. Und Sie wissen garantiert, was Qualität bedeutet. Ich kann mir schlecht vorstellen, dass Sie mit Billigzähnen aus China herumlaufen wollen, stimmt's?
- 13 So wie ich Sie kennen gelernt habe, haben Sie ein gutes Gespür für die wichtigen Dinge. Hier geht es um Ihre Gesundheit, und wir sollten überlegen, welche Lösung für Sie langfristig die Beste ist.

Warum muss ich einen Eigenanteil zahlen, wenn es woanders Zahnersatz ohne Zuzahlung gibt?

- 14 Gratis-Zahnersatz gibt es nur für die so genannte Regelversorgung. Das ist eine Basisversorgung, nicht maßgeschneidert. Aber jeder Patient ist individuell, und so gibt es ganz unterschiedliche Behandlungsmöglichkeiten. Deswegen überlegen Zahnarzt und Patient immer gemeinsam, welche Versorgung am besten ist. Für hochwertigen Zahnersatz oberhalb der Regelversorgung kann ein Zuschuss fällig werden. Darüber wird dann aber ausführlich gesprochen.

Zahnersatz aus Fernost/China muss doch nicht schlecht sein, oder?

- 15 Da haben Sie Recht. Das Problem ist nur, für richtig guten oder komplizierten Zahnersatz müssen Zahnarzt und Zahntechnik-Labor ganz intensiv zusammenarbeiten. Häufig kommt der Zahntechniker in die Praxis. Mit dem Zahnersatz aus China sieht's so aus: Der Zahnarzt hat keine Ahnung, wer daran arbeitet, wo, unter welchen hygienischen Bedingungen. Er kann nicht mit dem Zahntechniker sprechen, er bekommt ihn nie zu sehen. Deshalb kann China-Zahnersatz nicht die deutsche Wertarbeit ersetzen.
- 16 Auch in Asien gibt es gute Techniker. Aber leider weiß niemand, ob die ausgerechnet Ihren Zahnersatz herstellen. China-Zahnersatz ist für Zahnarzt und Patient völlig anonym, es gibt keine Zusammenarbeit. Hier dagegen haben wir unseren Zahntechnikermeister XY. Und das ist einer der Besten, für den leg ich meine Hand ins Feuer.

- 17 Stimmt, aber richtig gut auch nicht! Denn dazu müssen Zahnarzt, Patient und Zahntechniker intensiv zusammenarbeiten. Wie hier bei uns. Deshalb gilt Zahnersatz made in Germany als der beste weltweit. Das wird auch in China anerkannt. Und Zahnersatz aus Fernost hat noch einen Nachteil: Wenn einmal etwas nicht passen sollte, müssen Sie natürlich länger mit provisorischen Versorgungen aushalten!
- 18 Ehrlich gesagt, ich weiß es nicht. Und genau das macht mir Angst. In der Presse wurde mehrmals von chinesischem Zahnersatz in den USA berichtet, der stark bleibelastet war. Und denken Sie mal an den Dauerskandal mit giftigem Kinderspielzeug aus China. Da gab es sogar Notoperationen und einen Todesfall. Für mich persönlich wäre das Risiko bei Zahnersatz aus Billiglohnländern viel zu hoch.
- 19 Doch, Zahnersatz aus China ist eine absolute Katastrophe! Weil bei uns Arbeitsplätze vernichtet werden. Die Krankenkassen machen Konkurrenzkampf mit Nulltarif-Zahnersatz aus Fernost, und dafür müssen die Zahntechniklabore in Deutschland dichtmachen. Das finde ich total verantwortungslos. Unsere Zahntechniker hier sind Spitzenhandwerker. Meisterbetriebe. Junge Auszubildende. Die bringen unsere Wirtschaft nach vorn, zahlen Steuern und stellen Leute ein.

Warum muss Zahnersatz so teuer sein?

- 20 Zahnersatz ist immer eine ziemlich aufwändige Einzelanfertigung. Sparen kann man hier nur am Material und an den Lohnkosten. Das ist bei der Basisversorgung der Fall, durch Fertigung in Billiglohnländern. Einen wirklich individuellen Zahnersatz bekommen Sie aber erst in der direkten Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und Zahntechniker.
- 21 Die Politik legt fest, was die Krankenkassen für Zahnersatz ausgeben können. Der Zuschuss orientiert sich an der so genannten Regelversorgung. Wir haben aber zum Glück einiges mehr erreicht. Sie bekommen diesen Zuschuss nämlich auch, wenn Sie sich für moderne, innovative Versorgungen entscheiden. Das ist ein großer Vorteil, den Sie auch nutzen sollten
- 22 Ihr Zahntechnik-Labor arbeitet mit sehr gut ausgebildeten Fachkräften, mit Spitzentechnik, und innovativen Materialien und Edelmetallen. Und mit sehr vielen Arbeitsschritten. Daraus resultieren die Kosten für Zahnersatz made in Germany. Billig ist der nicht, aber absolut seinen Preis wert. Genau wie ein VW oder Opel ein bisschen teurer ist als ein PKW aus China. Übrigens: Wir Zahnärzte verdienen überhaupt nichts an den Fremdlaborkosten, die werden 1:1 abgerechnet.

Im Internet finde ich viel billigere Angebote

- 23 Stimmt, es gibt für alles eine billigere Lösung. Im Internet finden Sie immer irgendwo den totalen Dumpingpreis. Das ist prima, wenn Sie einen Staubsauger kaufen. Aber Zahnersatz ist Maßanfertigung und keine Massenware! Das ist doch etwas sehr persönliches, und es geht um Ihre Gesundheit. Würden Sie denn auch bei einer Augen-OP nach einer Billiglösung im Internet suchen?
- 24 Würden Sie jeden an Ihren Mund lassen und in Ihren Zähnen arbeiten lassen, bloß weil der am PC sitzt und seine Kollegen unterbietet? Welche Motivation treibt ihn an – Ihre Gesundheit? Eins jedenfalls wissen wir beide: Er hat Sie nie behandelt, er kennt Sie und Ihre Zahngeschichte nicht. Da finde ich es besser, wir überlegen gemeinsam eine Lösung, die für Sie tragbar ist.

Die DAK (BKK etc.) leistet Zahnersatz zum Nulltarif, das finde ich toll

- 25 Das ist Auslandszahnersatz und nur eine Basisversorgung mit besonders preiswerten Materialien. Die ist auch nur dann kostenfrei, wenn Sie 10 Jahre Vorsorgeuntersuchungen nachweisen können. Einzelne Krankenkassen machen damit Werbung, um so im Wettbewerb besser bestehen zu können.
- 26 Glauben Sie, dass Sie mit Zahnersatz zum Nulltarif besonders gut versorgt werden? Lassen Sie sich nicht täuschen – Sie kennen dieses Vorgehen doch schon aus der Brillen-Branche! Außerdem verlieren Sie dabei ein Stück Freiheit. Denn wenn Sie bei der Krankenkasse eine Teilnahmeerklärung unterschreiben, dürfen Sie Ihren Zahnarzt nicht mehr frei wählen und lassen Ihre Krankenkasse über Ihre Gesundheit entscheiden.
- 27 Würde ich an Ihrer Stelle auch erstmal. Aber wissen Sie, wie das abläuft? Die DAK arbeitet mit einer Managementgesellschaft zusammen. Die bekommt den Abdruck von Ihren Zähnen und lässt ihn nach Asien fliegen. Da wird Ihr Zahnersatz in einer anonymen Werkstatt produziert und wieder um die halbe Welt geflogen. Der Klimawandel lässt schön grüßen!
- 28 Hört sich natürlich gut an. Aber wissen Sie, welche Zahnärzte da mitmachen? Es sind nur einige wenige, die dafür einen sog. Selektivvertrag unterschrieben haben. Sie erhoffen sich, dass die Kasse ihnen dafür Patienten vermittelt. Sie verpflichten sich zu China-Zahnersatz, sie müssen sogar bestimmte Patienteninformationen weiterleiten. Sie können natürlich nicht mit den chinesischen Technikern zusammenarbeiten – das läuft anonym ab. Und wie sieht das für die Patienten aus? Wenn Zahnersatz notwendig wird, müssen sie in jedem Fall den Auslandszahnersatz akzeptieren, ansonsten ist der Zahnarzt verpflichtet dies der Kasse zu melden. Im Vordergrund stehen reine Einspareffekte.
- 29 Als Patient muss man das erstmal toll finden. Aber haben Sie mal das Kleingedruckte gelesen? Nulltarif gibt's nur für die Regelversorgung, nur nach 10 Jahre lückenlosem Vorsorgenachweis. Sie kriegen keine Edelmetalle, keine Vollkeramikverblendung. Sie müssen Zahnersatz aus Billiglohnländern nehmen, und

Sie dürfen auch nicht mehr Ihren Zahnarzt frei wählen. Wenn Sie Extrawünsche haben, heißt es: Zuzahlen! Dann können Sie sich auch gleich was Ordentliches von einem deutschen Meisterlabor leisten.

- 30 Ja, auf den ersten Blick schon. Aber die späteren Auswirkungen sind bedenklich. Der Auslandszahnersatz macht unsere Zahntechniker hier arbeitslos. Damit verlieren die Krankenkassen deren Beiträge. Die Folge ist: Die Kassenbeiträge werden angehoben, und das bezahlen dann Sie. Eventuell müssen Sie dann auch bald bei Leistungen zuzahlen, die jetzt noch abgedeckt sind.

Ich würde den Nulltarif-Zahnersatz gerne bei Ihnen machen lassen, aber Sie stehen nicht in der Liste

- 31 Ich glaube, niemand kennt Ihre Zähne besser als ich. Natürlich möchte ich einen optimalen Zahnersatz für Sie machen und kann Ihnen versprechen, dass Sie keinen besseren bekommen. Aber nicht zum Nulltarif, sondern zu realistischen, fairen Konditionen. Auf der Liste stehe ich nicht, weil ich mir meine Freiheit nicht abkaufen lasse. Und weil ich Ihre Freiheit als Patient erhalten möchte: freie Wahl des Zahnarztes und des Zahntechnikers.