Wichtige Informationen und Adressen für München und Südbayern

Beilage zur Broschüre
„Informationen rund um die Versorgung mit Zahnersatz“
der BundesArbeitsGemeinschaft der Patient*innenstellen
Stand Januar 2023

Die Patient*innenberatungsstellen im Gesundheitsladen

Der 1980 gegründete gemeinnützige Verein „Gesundheitsladen München e.V.“ bietet unabhängige Patient*innenberatung und -information.
Durch Öffentlichkeitsarbeit und politisches Engagement soll die Position der Patienten im Gesundheitswesen gestärkt und auf Missstände aufmerksam gemacht werden. Im Gesundheitsladen finden Betroffene die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch. Anfragen und Beschwerden werden selbstverständlich anonym behandelt.
Die Arbeit der Patientenstelle München wird finanziert über Zuschüsse der Stadt München sowie über Spenden und Mitgliedsbeiträge; die Unabhängige Patientenberatung Schwaben wird finanziert über Mittel des Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege.

Die Patient*innenberatungsstellen im Gesundheitsladen bieten u.a.:

- Orientierungshilfe und Wegweisung im Gesundheitswesen
- Aufklärung über Patientenrechte
- Beratung und Hilfe bei Beschwerden über Mängel in der Gesundheitsversorgung, z.B. bei Ärzten und Krankenkassen
- Unterstützung bei einem Verdacht auf Behandlungsfehler
- Vermittlung von Betroffenenkontakten
- Vorträge zu: Patientenrechte, Zahnersatz, Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), Patientenverfügung ...
- Erstellung von Broschüren und Informationsmaterialien

Beratung für Ratsuchende aus München
Patient*innenstelle München im Gesundheitsladen
Astallerstr 14, 80339 München
Tel: 089 / 77 25 65, Fax: 089 / 72 50 474,
Beratungszeiten: Mo 10 - 13 und 16 - 19 Uhr, Mi - Fr 10 - 13 Uhr (u.n.V.)

Beratung für Ratsuchende aus Schwaben
Unabhängige Patient*innenberatung Schwaben
Afrawald 7, 86150 Augsburg, Tel. 0821 / 20 92 03 71
Beratungszeiten: Mo 9 -12 Uhr und Mi 13 - 16 Uhr

Zu den oben angegebenen Zeiten findet jeweils sowohl telefonische als auch persönliche Beratung statt. Eine vorherige Anmeldung ist nicht erforderlich.

Achtung: Es gelten gegebenenfalls coronabedingte Abweichungen.

GESUNDHEITS-LADEN MÜNCHEN e.V.

Astallerstr. 14

80339 München

Tel: 089/77 25 65

Fax: 089/72 50 474

www.gl-m.de

mail@gl-m.de

Spendenkonto:
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg

IBAN: DE43 7025 0150 0029 6052 27

BIC: BYLADEM1KMS

Mit freundlicher Unterstützung der
Landeshauptstadt München
Gesundheitsreferat

Anbieterabhängige Beratung

Landeszahnärztekammer

Bayerische Landeszahnärztekammer (BLZÄK)
Flößergasse 1, 81369 München
Tel: 089 / 23 02 11 - 0, Fax: 089 / 23 02 11-155
Email: blzk@blzk.de
http://www.blzk.de

Schlichtungsstelle der BLZÄK
Flößergasse 1, 81369 München
Rechtsanwältin Susanne Ottmann-Kolbe
Tel.: 089/230211-364, Fax: 230211-365
E-Mail: schlichtung@blzk.de
https://www.blzk.de/blzk/site.nsf/id/pa_de_schlichtungsstelle.html
Mit einem Verfahren für außergerichtliche Streitschlichtung.

Telefonsprechstunde der Bayerischen Landeszahnärztekammer (BLZÄK)
Tel: 01805 / 211366, Fax: 089 / 72480-222
e-Mail: berater@blzk.de
Jeden Mo von 18 - 20 Uhr
Die Beratung ist kostenlos

Zahnärzte beantworten fachliche Fragen rund um die Zahn- und Mundgesundheit.

Kassenzahnärztliche Vereinigung

Kassenzahnärztlichen Vereinigung Bayern (KZVB)
Fallstr. 34, 81369 München
Tel: 089 / 72401-0
http://www.kzvb.de

KZVB Patientenberatung
Tel: 089 / 230 211 230, Fax: 089/ 72401 - 336
e-mail: beratung@kzvb.de
https://www.kzvb.de/patient/patientenberatung
Telefonische und schriftliche Beratung.
Die Beratung ist kostenlos.

Nur für gesetzlich Versicherte!
Bei Fragen zu Ihrer Zahnarztrechnung, Kassenleistungen oder zum Heil- und Kostenplan.

Gemeinsame Beratungshotline der BLZÄK und der der KZVB

Patiententelefon der Bayerischen Zahnärzte:
Tel: 089 / 230 211 230,
Mo bis Do von 9.00 bis 12.00 Uhr und
Fr von 9.00 bis 11.00 Uhr

Der Ratsuchende wird - je nach Anliegen – zu dem entsprechenden Ansprechpartner der Körperschaften weitergeleitet.
Die Beratung ist kostenlos.

Für gesetzlich und privat Versicherte bei Fragen:

- im Zusammenhang mit geplanten Versorgungen
- oder Problemen im Zusammenhang mit einer bereits durchgeführten Behandlung
- zur privaten Gebührenordnung und Rechnungstellung
- zur Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung nach Maßgabe der Schlichtungsordnung
- zu allgemeine Rechtsfragen rund um die Zahnbehandlung

Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB

Tel: 089 / 230 211 230
Mo bis Do: 9.00 Uhr - 12.00 Uhr und
Fr: 9.00 -11.00 Uhr
https://www.kzvb.de/patient/zweitmeinung/in-muenchen
E-mail: zahnarztzweitmeinung@kzvb.de

Nur für gesetzlich Versicherte! Bei Fragen zum Heil- und Kostenplan vor einer geplanten Zahnersatz Versorgung. Terminvereinbarung ist nötig.
Achtung: Zum Beratungsgespräch sind Heil- und Kostenplan sowie vorhandene Röntgenaufnahmen mitzubringen.

Kieferorthopädische-Zweitmeinung der KZVB

Tel: 089 / 230 211 230
Mo bis Do: 9.00 Uhr - 12.00 Uhr und
Fr: 9.00 -11.00 Uhr
https://www.kzvb.de/patient/zweitmeinung/in-muenchen
E-mail: zahnarztzweitmeinung@kzvb.de

Nur für gesetzlich Versicherte!
Einholen einer zweiten Meinung vor einer kieferorthopädischen Behandlung.
Eine Terminvereinbarung ist nötig.
Achtung: Zum Beratungsgespräch sind Behandlungsplan und vorhandene Röntgenbilder mitzubringen.

Zahnärztliche Bezirksverbände

Zahnärztlicher Bezirksverband München Stadt und Land
Georg-Hallmaier-Str. 6
81369 München
Tel: 089 / 72480-304
info@zbvmuc.de,
www.zbvmuc.de

Zahnärztlicher Bezirksverband Oberbayern
Elly-Staegmeyr-Str. 15, 80999 München
Tel: 089 / 7935588-0
info@zbvobb.de
www.zbvobb.de

Zahnärztlicher Bezirksverband Schwaben
Schwaben
Lauterlech 41, 86152 Augsburg
Tel. 0821-3431 50
zbv@zbv-schwaben.de
www.zbv-schwaben.de

Aufsichtsbehörde über landesweit tätige Krankenkassen

In Bayern hat das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege die Aufsicht über die ausschließlich landesweit tätigen Krankenkassen (z.B. AOK Bayern, BKKen in Bayern):

Bayerisches Staatsministerium Gesundheit und Pflege
Haidenauplatz 1, 81667 München
Tel: 0 89 / 540233-0
Fax: 0 89 / 540233-90999
e-mail: poststelle@stmgp.bayern.de
https://www.stmgp.bayern.de/gesundheitsversorgung/krankenversicherung/

Beratung zu Zahnzusatzversicherungen:

bieten unabhängige Versicherungsberater oder einige Verbraucherzentralen.
Die Verbraucherzentrale Bayern informiert über die Vielfalt der Zahnzusatztarife und über die wichtigsten Klauseln im Kleingedruckten. Sie unterstützt Ratsuchende beim Vergleich vorhandener Angebote und weist auf mögliche „Fallstricke" vor Vertragsabschluss hin. Ebenfalls gibt sie Tipps, wie der Antrag richtig zu stellen ist und was bei einer eventuellen Kündigung beachtet werden muss.
Die Beratung zur Krankenversicherung ist kostenpflichtig und beträgt je nach Thema: 15 € bis zu 30 Min. und 30 € bis zu 60 Min. Bitte erkundigen Sie sich wegen der Kosten vor Ort.

Verbraucherzentrale Bayern - Beratungsstelle München
Mozartstraße 9, 80336 München
Tel.: 089 / 552794 - 0 (zentrale Terminvereinbarung), Fax: 089 / 53 75 53
Mail: muenchen@vzbayern.de
https://www.verbraucherzentrale-bayern.de/geld-versicherungen/versicherungsberatung-14543

Öffnungs- und Beratungszeiten:
Mo, Mi + Do 9.30 - 12.15 Uhr, 13.30 - 16.15 Uhr
Di geschlossen, Fr 9.30 - 12.15 Uhr, 13.30 - 15 Uhr

Interessante Gerichtsurteile

Kostenerstattung für Zahnersatz nur bei vorheriger Prüfung des Heil- und Kostenplans durch die Krankenkasse
(Landessozialgericht Niedersachsen-Bremen, Urteil von 2014)

Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit einer Zahnersatzversorgung ist vor Beginn einer Behandlung zu überprüfen
Das Landessozialgericht (LSG) Niedersachsen-Bremen entschied, dass ein Kostenerstattungsanspruch nach Versorgung mit Zahnersatz dann nicht besteht, wenn der Heil- und Kostenplan nicht vorab der Krankenkasse zur Überprüfung vorgelegt wurde.
(LSG Niedersachsen-Bremen, Urteil vom 25.11.2014, Az.: L 4 KR 535/11)

Honoraranspruch des Zahnarztes trotz formnichtiger Honorarvereinbarung möglich
(BGH-Urteil von 2016)

Entscheidet sich eine Patientin nach einer umfassenden Beratung für eine Behandlung, kann sie die Zahlung des Eigenanteils nicht verweigern, wenn der Behandlungsvertrag nicht unterschrieben ist. Es besteht ein Zahlungsanspruch des Zahnarztes, denn man kann sich nicht für eine teurere Behandlung entscheiden, das Vertragsformular nicht unterzeichnen, sich aber behandeln lassen und sich nach erfolgter Behandlung auf einen unwirksamen Vertrag berufen. In den Urteilsgründen zeigt der BGH die Voraussetzungen auf, bei deren Vorliegen trotz Formfehler – hier der fehlenden Unterschrift – ein Honoraranspruch des Zahnarztes gegenüber dem Patienten entsteht.
(BGH, Urteil v. 03.11.2016, AZ.: III ZR 286/15)

Nachbesserung Zahnersatz
(Bundessozialgericht (BSG)-Urteil von 2017)

Das BSG hat in Abänderung seiner bisherigen Rechtsprechung entschieden, dass sich das Nachbesserungsrecht des Zahnarztes auch auf die Neuanfertigung des Zahnersatzes erstreckt.
Im betreffenden Fall konnte eine Krankenkasse das zahnärztliche Honorar von der Zahnärztin nicht zurückfordern, weil dieser durch die Versicherte keine Möglichkeit zur Nachbesserung gegeben wurde, die in diesem Fall zumutbar gewesen wäre.
Unzumutbar für Patienten laut Urteil wäre eine Nachbesserung und ggf. Neuanfertigung nur dann, wenn das Vertrauensverhältnis zum behandelnden Zahnarzt erheblich gestört ist. Hier nannte das BSG beispielhaft Fallgestaltungen: Schwerwiegender Behandlungsfehler, Uneinsichtigkeit des Zahnarztes gegenüber dem Versicherten bei der Frage, ob überhaupt Fehler vorliegt, wenn eine Beseitigung des Mangels bei Nachbesserungsversuchen wiederholt nicht gelingt oder Umstände, die in keinem Zusammenhang mit dem Verhalten des Zahnarztes stehen, z.B. Wohnortwechsel des Versicherten.
(BSG-Urteil vom 10.05.2017, Az.: B 6 KA 15/16 R)

Ratenzahlungsvereinbarung in der Kieferorthopädie
(Oberlandesgericht Hamm-Urteil von 2018)

Eine Vereinbarung zwischen Zahnarzt und Patient, nach der die Vergütung vollständig als Vorauszahlung zu leisten ist, ist unzulässig. Die Vereinbarung, ratenweiser Vorauszahlungen ist dagegen nicht zu beanstanden.
(OLG Hamm, Urteil vom 15.11.2018, Az.: I-4 U 145/16)