

# ONLINEVERMITTLUNG VON ARZTTERMINEN REGULIEREN UND ALTERNATIVEN SICHERSTELLEN

Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur digitalen Arztterminvermittlung

10. Juni 2025

## VERBRAUCHERRELEVANZ

Onlineplattformen werden zunehmend für die Vermittlung von Arztterminen genutzt. Untersuchungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zeigen jedoch, dass Verbraucher:innen dabei immer wieder auf schwerwiegende Probleme stoßen. Patient:innen berichten überdies, dass sie vom Zugang zu Arztterminen zunehmend ausgeschlossen werden, weil sie derartige digitale Angebote nicht nutzen können oder wollen.

## STATUS QUO BEI DER ONLINE-TERMINVERMITTLUNG

Eine digitale Terminvermittlung kann eine unkomplizierte Buchung von Arztterminen rund um die Uhr ermöglichen, ohne dass dadurch personelle Ressourcen in der Arztpraxis gebunden würden. Dementsprechend bietet bereits mindestens jede vierte Arztpraxis die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung.<sup>1</sup> Auch für die Patient:innen kann das bequem und zeitsparend sein: kein langes Warten am Telefon und Termine Raussuchen am Abend nach der Arbeit. Die Hälfte der Deutschen hat schon einmal einen Arzttermin online vereinbart; ein weiteres Viertel (26 Prozent) kann sich dies zumindest künftig vorstellen.<sup>2</sup> Hierbei nehmen kommerzielle Vermittlungsplattformen eine immer wichtigere Rolle ein. Ein Verbraucheraufruf<sup>3</sup> und eine Marktuntersuchung<sup>4</sup> des vzbv ergaben jedoch, dass sich Patient:innen dort immer wieder mit verschiedenen Problemen konfrontiert sehen und damit Arztterminvermittlungsportale auch Schattenseiten für Nutzer:innen haben. Leider handelt es sich dabei nicht um Einzelfälle: Mehr als vier von zehn Nutzer:innen (44 Prozent) haben laut einer internetrepräsentativen Befragung des vzbv bereits negative Erfahrungen im Umgang mit solchen Plattformen gemacht. Gut die Hälfte

---

<sup>1</sup> [https://www.kbv.de/media/sp/2024-11-19\\_kurzbericht\\_IGES\\_praxisbarometer\\_digitalisierung\\_2024.pdf](https://www.kbv.de/media/sp/2024-11-19_kurzbericht_IGES_praxisbarometer_digitalisierung_2024.pdf) (aufgerufen am 28.05.2025)

<sup>2</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Haelfte-vereinbart-Arzttermine-online> (aufgerufen am 28.05.2025)

<sup>3</sup> <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-buchung-von-arztterminen-verbraucheraufruf-zeigt-schwaechen-auf> (aufgerufen am 28.05.2025)

<sup>4</sup> [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-04/25\\_04\\_24\\_Marktcheck\\_Arztterminportale.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2025-04/25_04_24_Marktcheck_Arztterminportale.pdf) (aufgerufen am 28.05.2025)

(51 Prozent) hat nur deshalb online gebucht, weil eine telefonische Terminvereinbarung nicht möglich war.<sup>5</sup>

## PROBLEME BEI DER ONLINE-TERMINVERMITTLUNG

Im Verbraucheraufruf des vzbv berichteten Patient:innen von folgenden Problemen bei der Nutzung von Terminbuchungsportalen:

### ❖ Diskriminierung und Fehlsteuerung von Versicherten

- Zeitlich früher liegende Selbstzahler- oder Privatsprechstunden für Kassenpatienten werden trotz anderslautender Filtereinstellung prominent angezeigt
- Verpflichtung zu (pauschalem) Ausfallhonorar bei kurzfristiger Nichtinanspruchnahme des Termins

### ❖ Hürden für die Terminbuchung

- Verpflichtung zum Anlegen eines Kundenkontos
- Verpflichtende Angabe des Besuchsgrunds, aber unklare, beschränkte und/oder unpassende Auswahlmöglichkeiten
- Anzeige von Terminen, die für die genannten Parameter (Anliegen, Versichertenstatus etc.) nicht buchbar waren, sowie Anzeige von Arztpraxen ohne jegliche Terminverfügbarkeiten

### ❖ Mangelhafter Informationsaustausch mit der Arztpraxis

- Fehlerhafte Erinnerungen an zwischenzeitlich verschobene Termine
- Mangelhafte Weiterleitung von Informationen zu Terminen, die von der Praxis abgesagt wurden

Patient:innen, die kommerzielle Arztterminportale nicht nutzen wollen oder können, sei es wegen datenschutzrechtlicher Bedenken<sup>6</sup> oder weil es an digitalen Kompetenzen oder technischer Ausstattung fehlt<sup>7</sup>, berichten ebenfalls von Problemen im Zusammenhang mit der steigenden Verbreitung von Terminbuchungsportalen:

### ❖ Fehlende Alternativen zur Online-Terminvereinbarung

- Mangelhafte telefonische Erreichbarkeit von Arztpraxen
- Fehlende gleichwertige nicht-kommerzielle Portale

### ❖ Datenweitergabe an Terminbuchungsportale

- Unerwünschte Erinnerungen an analog vereinbarte Termine per E-Mail oder SMS ohne Einwilligung
- Einwilligung in die Datenverarbeitung als Voraussetzung für die Behandlung

---

<sup>5</sup> Internetrepräsentative Online-Befragung von eye square im Auftrag des vzbv. Basis: 1.000 Internetnutzer:innen ab 16 Jahren; davon 382, die in den letzten zwölf Monaten einen Arzttermin über eine Buchungsplattform gebucht haben. Erhebungszeitraum: 23. bis 29. Oktober 2024. Statistische Fehlertoleranz: max. ± 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.

<sup>6</sup> <https://t3n.de/news/datenschutz-desaster-doctolib-1386492/> (aufgerufen am 28.05.2025)

<sup>7</sup> [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/04/PD25\\_N017\\_63.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/04/PD25_N017_63.html) (aufgerufen am 28.05.2025)

Neben diesen Problemen, die für die Patient:innen unmittelbar spürbar sind, ist zu beobachten, dass digitale Terminvermittlungsplattformen in ihrem Marketing gegenüber Arztpraxen einen starken Fokus auf Wirtschaftlichkeitsversprechen legen.<sup>8</sup> Somit steht zu befürchten, dass rein wirtschaftlich motiviertes Handeln auf Seiten der Leistungserbringer verstärkt wird, wie beispielsweise die Vermarktung von Selbstzahlerleistungen oder die Patientenselektion.

## FORDERUNGEN DES VZBV

Vor diesem Hintergrund fordert der vzbv die verpflichtende Bereitstellung von barrierefreien Zugangsalternativen sowie eine angemessene, verbraucherfreundliche Regulierung von kommerziellen Terminvermittlungsplattformen. Das bedeutet im Einzelnen:

- ❖ Die Terminbuchung muss gleichberechtigt vor Ort und telefonisch möglich sein.
- ❖ Die Nutzung von kommerziellen Online-Buchungstools darf nicht Voraussetzung für eine ärztliche Behandlung sein.
- ❖ Das Angebot der Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen muss konsequent gestärkt und direkt an die Terminvermittlung in den Arztpraxen angebunden werden. Denn eine Mehrheit der Versicherten wünscht sich eine gleichwertige nicht-kommerzielle Alternative zur Onlineterminvereinbarung.<sup>9</sup>

Im Hinblick auf eine patientenfreundliche Regulierung kommerzieller Terminvermittlungsplattformen fordert der vzbv im Einzelnen:

- ❖ Die Terminvergabe muss diskriminierungsfrei erfolgen und darf keine Patientengruppe schlechter stellen. Bevorzugt berücksichtigt werden sollten medizinisch dringliche Fälle. Eine Terminvergabe, die sich nach dem Versicherungsstatus oder der (Zu-)Zahlungsbereitschaft der Patient:innen richtet, ist unethisch und widerspricht dem Ziel der gesundheitlichen Chancengleichheit.
- ❖ Privatsprechstunden und Selbstzahlertermine müssen eindeutig als solche gekennzeichnet sein. Sie dürfen gesetzlich Versicherten nur angezeigt werden, wenn sie das explizit wünschen.
- ❖ Es dürfen keine Termine angezeigt werden, die für die gewählten Suchfilter (zum Beispiel Versichertenstatus, Besuchsgrund, ...) nicht oder nur in Kombination mit zusätzlichen Leistungen buchbar sind.
- ❖ Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) erfordern eine umfassende vorherige ärztliche Aufklärung über Nutzen und Risiken, über die medizinische Notwendigkeit und über die Kosten. Deshalb sind derartige Verkaufsangebote ungeeignet für eine digitale Terminvermittlung und sollten dort nicht angezeigt werden dürfen.
- ❖ Es braucht konkrete, rechtssichere Regeln, unter welchen Umständen und in welcher Höhe Ausfallhonorare zulässig sind, um Patient:innen vor willkürlichen und überzogenen Forderungen zu schützen.

---

<sup>8</sup> <https://info.doctolib.de/wirtschaftlichkeit/> (aufgerufen am 28.05.2025)

<sup>9</sup> [https://www.gkv-spitzenverband.de/gkv\\_spitzenverband/presse/pressemitteilungen\\_und\\_statements/pressemitteilung\\_1975066.jsp](https://www.gkv-spitzenverband.de/gkv_spitzenverband/presse/pressemitteilungen_und_statements/pressemitteilung_1975066.jsp) (aufgerufen am 28.05.2025)

- ❖ Tracking zu Werbezwecken muss auf Terminvermittlungsplattformen verboten werden und die Buchung von Arztterminen muss über einen Gastzugang möglich sein.

## FAZIT

Kommerzielle Online-Terminvermittlungsplattformen können eine effiziente und komfortable Buchung von Arztterminen ermöglichen. Patient:innen wie Praxen können davon profitieren. Entscheidend ist jedoch, dass dabei verbraucher-schützende Mindeststandards eingehalten werden. Das erfordert zwingend einen entsprechenden gesetzlichen Rahmen für kommerzielle Arztterminportale, sinnvollerweise im Zuge der Umsetzung des Koalitionsvertrags von Union und SPD mit verbesserter Versorgungssteuerung. Unterschiedliche Standards und Regelungen für parallel laufende Buchungssysteme sollten unbedingt vermieden werden, denn das würde mehr statt weniger Bürokratie bewirken und den Versorgungszugang weiter verkomplizieren und erschweren. Zudem müssen gleichberechtigte Alternativen für die Terminbuchung vor Ort, am Telefon oder über die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen sichergestellt beziehungsweise gestärkt werden.

## Kontakt

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

*Team Gesundheit und Pflege*

*[Gesundheit@vzbv.de](mailto:Gesundheit@vzbv.de)*

*Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin*

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).*