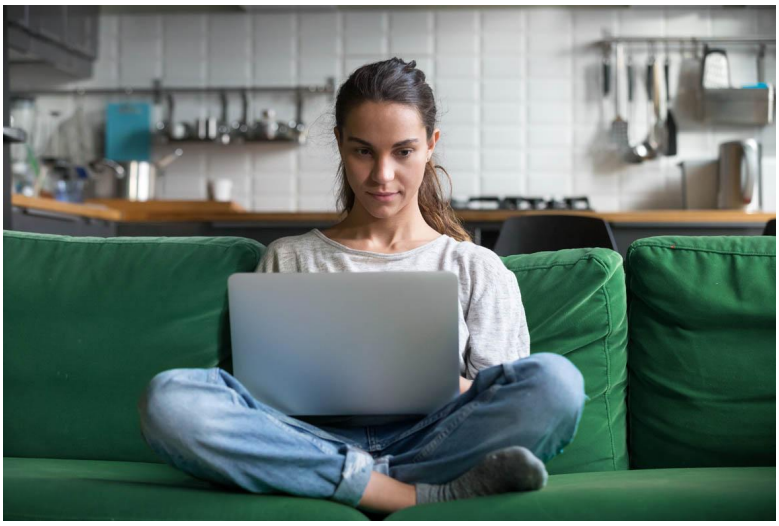
Verbraucherzentrale Hamburg

Terminvergabeportale: Das ist bei der Buchung von Arztterminen zu beachten

Ein Arzttermin muss her, doch die Telefonleitung der Praxis ist ständig besetzt. Viele Menschen greifen deshalb auf kommerzielle Online-Terminvergabeportale zurück. Die digitalen Helfer können die Suche erleichtern, wenn Sie richtig vorgehen. Wir erklären Ihnen, worauf Sie achten sollten und welche Bedenken es gibt.



© istock.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Online-Terminbuchungsportale erleichtern die Suche nach einem Termin in einer Facharztpraxis, doch insbesondere gesetzlich Versicherte sollten bei der Nutzung auf mögliche Fallstricke achten.

2. Bei der Buchung sollten Nutzerinnen und Nutzer genau prüfen, ob der Termin für Kassenpatienten geeignet ist. Viele Portale zeigen auch Angebote für Selbstzahler oder Privatversicherte an, was zu unerwarteten Kosten führen kann.
3. Einige Praxen verlangen hohe Ausfallhonorare, wenn ein Termin nicht wahrgenommen wird. Es ist daher ratsam, vor der Buchung die Stornierungsbedingungen zu prüfen.
4. Die Anbieter speichern sensible Patientendaten und geben diese möglicherweise weiter. Nutzerinnen und Nutzer der Portale sollten sich daher über die Datenverarbeitung informieren und das Angebot möglichst datensparsam verwenden.

Stand: 15.01.2026

Immer mehr Menschen buchen Arzttermine online und nutzen dafür Plattformen wie Doctolib, Dr. Flex oder Jameda. Diese Portale bieten eine bequeme Möglichkeit, Termine jederzeit zu vereinbaren, ohne auf Praxisöffnungszeiten angewiesen zu sein. Sie sparen sich das langwierige Abtelefonieren von Arztpraxen und erhalten direkt eine Übersicht über verfügbare Termine.

Vor allem für Patientinnen und Patienten, die die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen nicht nutzen können, weil sie keinen Dringlichkeitscode von ihrer Hausärztin oder ihrem Hausarzt bekommen, können sie ein gutes Recherchetool sein.

Allerdings haben die Portale durchaus ihre Tücken. Darauf sollten Sie achten, wenn Sie über diese Websites einen Facharzttermin buchen möchten.

Die richtige Versicherungsart einstellen

Sind Sie gesetzlich oder privat versichert? Eine erste, ungefilterte Suche auf den Portalen wird in der Regel sowohl Termine für gesetzlich als auch privat versicherte Personen anzeigen.

Achten Sie darauf, dass Sie „gesetzlich versichert“ auswählen, wenn Sie in einer gesetzlichen Krankenkasse (GKV) versichert sind, damit Ihnen keine unerwarteten

Kosten für den Arztbesuch entstehen. Kontrollieren Sie im Buchungsprozess unbedingt, ob der ausgewählte Termin wirklich für Sie und Ihren Versicherungsschutz passt.

Selbstzahlertermine erkennen und vermeiden

Auch wenn Sie den Filter für „gesetzlich Versicherte“ richtig gesetzt haben, können Ihnen auf den Portalen trotzdem Selbstzahlertermine angezeigt werden. Selbstzahler bedeutet, dass Sie die Behandlung aus eigener Tasche bezahlen müssen. Auch individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), die grundsätzlich selbst übernommen werden müssen, fallen darunter. Diese Angebote sind für gesetzlich Versicherte immer kostenpflichtig.

Seien Sie also vorsichtig. Ein Setzen des Filters für gesetzlich Versicherte garantiert nicht notwendigerweise, dass Ihre Krankenkasse die Kosten übernimmt. Mitunter wird dies erst im weiteren Verlauf des Terminbuchungsprozesses deutlich. Prüfen Sie daher vor Abschluss einer Buchung immer, dass es sich nur dann um einen Selbstzahlertermin handelt, wenn sie dies explizit wünschen.

Übrigens: Das Landgericht Berlin hat die Praxis des Terminbuchungsportals Doctolib, trotz entsprechender Filtereinstellungen gesetzlich Versicherten auch Termine von Privatpraxen anzubieten, die Kassenpatientinnen und -patienten nur als Selbstzahler akzeptieren, nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands als irreführend eingestuft. Da Doctolib Medienberichten zufolge Berufung eingelegt hat, ist das Urteil noch nicht rechtskräftig. Erhöhte Vorsicht ist also weiterhin geboten!

Vorsicht bei Ausfallhonoraren

Bei der Buchung eines Termins stimmen Sie häufig automatisch bestimmten Bedingungen zu, darunter auch Ausfallhonoraren. Diese können sehr hoch sein, wenn Sie Ihren gebuchten Termin nicht rechtzeitig absagen. Terminbuchungsportale verleiten dazu, „auf Verdacht“ Termine zu buchen, um sich diese zu sichern und dann weiter nach vielleicht früheren Terminen zu suchen. Hier kann man schnell den Überblick verlieren. Um unerwartete Kosten zu vermeiden:

- **Prüfen Sie die Stornierungsbedingungen** vor der Buchung.
- **Sagen Sie Termine, die Sie nicht wahrnehmen können, sofort ab**.

Tipp: Lassen Sie sich unabhängig beraten, wenn Sie Zweifel an der Rechtmäßigkeit eines Ausfallhonorars haben.

Datenschutz und Sicherheit beachten

Einige Terminvergabeportale stehen in der Kritik, weil sie sensible Patientendaten an Dritte weitergeben oder nicht ausreichend vor Missbrauch schützen. Wenn Ihnen das Thema Datensicherheit wichtig ist, sollten Sie:

- **Prüfen, welche Daten das Portal speichert** und ob diese an externe Unternehmen weitergegeben werden.
- **Nur notwendige Informationen angeben und optionale Einwilligen verweigern**, um Ihre Privatsphäre zu schützen.
- **Regelmäßig Ihre gespeicherten Daten kontrollieren und löschen**, wenn diese nicht mehr benötigt werden.

Ziehen Sie eine alternative Buchungsmöglichkeit direkt bei der Praxis in Erwägung, wenn Ihnen der Datenschutz auf einem Portal unsicher erscheint.

UNSER RAT

Terminvergabeportale für Arzttermine können eine große Erleichterung im Alltag sein, wenn Sie diese richtig nutzen. Wählen Sie bei der Suche nach einem Termin die richtigen Voreinstellungen, prüfen Sie mögliche Kostenfallen, schützen Sie Ihre Daten und stornieren Sie Buchungen rechtzeitig, wenn Sie diese nicht benötigen. Beachten Sie: Terminbuchungsportale bieten in der Regel nicht alle verfügbaren Sprechzeiten von Ärztinnen und Ärzten an. Es kann sich also lohnen, zusätzlich direkt in der Praxis nach freien Terminen zu fragen.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/gesundheit-patientenschutz/arzt-krankenhaus/terminvergabeportale-das-ist-bei-der-buchung-von-arztterminen-zu-beachten