

PRESSEINFORMATION

Wien, 11 März 2024

Dr. Smile: Zahnkorrektur per APP - mit schweren Folgeschäden

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) und Verein für Konsumenteninformation (VKI) ziehen Bilanz nach Rückzug Dr. Smile vom österreichischen Markt

2022 beschwerten sich junge Erwachsene vermehrt beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich. Influencer verleiteten sie zu sogenannten „DIY-Zahnkorrekturen“. Besonders im Fokus: das Unternehmen Dr. Smile, das mit Versprechen wie „gerade Zähne um nur 33 Euro pro Monat“ u. a. auf Instagram und TikTok warb. Durch fehlende ärztliche Begleitung kam es teils zu schweren gesundheitlichen Schäden. Der VKI klagte und bekam Recht – Dr. Smile zog sich Ende 2024 vom österreichischen Markt vollumfänglich zurück. Weitere Informationen zu diesem Thema gibt es auf www.europakonsument.at/drsmile

Gesundheitsrisiken

Die Werbebotschaften klangen verlockend: günstige Zahnkorrektur, schnelle Ergebnisse, bequem von zu Hause aus. Tatsächlich kam es jedoch in vielen Fällen zu schweren gesundheitlichen Schäden. Konsument:innen berichteten dem EVZ Österreich von Zahnfleischrückgang, Zahnverlust, Kiefergelenksproblemen, offenem Biss, Tinnitus, Migräne. Die Folgekosten beliefen sich auf bis zu 10.000 Euro für notwendige Korrekturbehandlungen.

Ein zentrales Problem war die fehlende zahnärztliche Begleitung. Nach einem kostenlosen 3D-Scan bei einer Partnerpraxis wurden die Konsument:innen nicht von Zahnärzt:innen beraten, sondern von Verkäufer:innen auf Provisionsbasis, die zu einem raschen Vertragsabschluss drängten. Die Behandlung selbst erfolgte per App und Foto-Uploads.

Juristische Erfolge und Rückzug aus Österreich

Dr. Smile wurde 2017 von Absolventen der Frankfurt School of Finance gegründet und setzte auf ein rein digitales Behandlungskonzept. Zahnkorrekturen wurden wie ein Online-Produkt verkauft – mit allen bekannten Risiken: mangelnde Transparenz, aggressive Werbung, unklare Vertragsbedingungen. Dank der engen Zusammenarbeit von EVZ Österreich und der Rechtsabteilung des VKI wurde Dr. Smile 2024 für seine Rechtsverstöße zur Verantwortung gezogen. Hier die wichtigsten Erfolge im Überblick:

- **Preisfalle:** Das Bezirksgericht Donaustadt verhängte eine Geldstrafe von 77.500 Euro, weil die Bewerbung mit „33 Euro pro Monat“ weder die Gesamtkosten noch den effektiven Zinssatz korrekt offengelegt hat und damit gegen den vom VKI erwirkten Exekutionstitel verstieß.

- **Irreführung:** Darüber, wer Vertragspartner der Kund:innen wird und wer daher für allfällige Schäden haftet, klärte Dr. Smile nicht bzw. nicht ausreichend auf. Das Handelsgericht Wien verurteilte die Urban Technology GmbH, welche nach eigenen Angaben nur Vermittlerin, aber nicht Vertragspartnerin ist, wegen irreführenden Geschäftspraktiken.
- **Unzulässige Zahnbehandlung :** Das Bezirksgericht Innere Stadt Wien urteilte, dass Dr. Smile in Österreich keine Berechtigung für zahnärztliche Behandlungen hatte. Die Behandlungsverträge wurden für nichtig erklärt.
- **Rücktrittsrecht durchgesetzt :** Das Bezirksgericht Liesing stellte fest, dass Konsument:innen ein Rücktrittsrecht zusteht, da die Verträge außerhalb von Geschäftsräumen – in diesem Fall per Videoanruf mit Nicht-Zahnärzt:innen – abgeschlossen wurden.

Wichtiger Sieg für den Verbraucherschutz

Nach diesen juristischen Erfolgen zog sich Dr. Smile Ende 2024 vollständig aus Österreich zurück. **Barbara Bauer**, Juristin in der VKI-Rechtsabteilung, dazu: *„Dr. Smile hat systematisch Verbraucherrechte verletzt – von irreführender Werbung bis hin zu unzulässigen Vertragsklauseln. Gemeinsam mit dem EVZ Österreich haben wir erfolgreich aufgezeigt, dass solche Geschäftsmodelle in Österreich keinen Platz haben.“* **Reinhold Schranz**, Leiter des EVZ Österreich, betont: *„Der Fall Dr. Smile ist ein Warnsignal, nicht nur für Österreich, sondern für ganz Europa, wie unregulierte digitale Gesundheitsangebote Verbraucherrechte und die Gesundheit gefährden können.“*

Der VKI führte im Auftrag des Sozialministeriums Musterprozesse und Verbandsverfahren, um gegen die irreführenden Werbepraktiken vorzugehen und die Rechte der betroffenen Verbraucher zu schützen. Hilfestellungen bei Problemen mit Händlern im EU-Ausland erhalten Konsument:innen beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (www.europakonsument.at). Wenn es sich um einen Händler aus Österreich handelt, ist die nationale Beratung des Vereins für Konsumenteninformation (www.vki.at) zuständig.

SERVICE: Weitere Informationen zu diesem Thema gibt es auf www.europakonsument.at/drsmile

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

EVZ-Pressestelle, Tel.: +43 676 852270 256, E-Mail: presse@vki.at