

Arzttermin-Buchungsportale im Test: Nutzerfreundlichkeit in der Kritik!

Die Verbraucherzentrale testet Arzttermin-Buchungsportale wie Doctolib und Jameda in Wandsbek auf Nutzerfreundlichkeit und zeigt Mängel auf.



Wandsbek, Deutschland -

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) hat die Online-Terminbuchungsportale Doctolib und Jameda unter die Lupe genommen. In den Fokus der Untersuchung gerieten vor allem die Nutzerfreundlichkeit und die Probleme bei der Buchung von Terminen bei Allgemeinärzten sowie Gynäkologen in Berlin-Pankow und Hamburg-Wandsbek.

Die Testergebnisse zeigen gravierende Mängel. So wurde festgestellt, dass Ärzte angezeigt wurden, obwohl keine verfügbaren Termine vorlagen oder die gewünschten

Untersuchungen nicht angeboten wurden. Ein Beispiel von Doctolib verdeutlicht diese Problematik: Auf die Suchanfrage nach einem „Hautkrebsscreening“ wurden in Pankow und Wandsbek 20 Ergebnisse angezeigt. Von diesen hatten 16 Ärzte angegebene Termine, jedoch waren nur 7 tatsächlich buchbar, während bei 5 Ärzten eine Buchung für das Screening gar nicht möglich war. Zudem war in 4 Fällen nur eine kostenpflichtige Buchung möglich.

Weitere Kritikpunkte und Forderungen

Zusätzlich wurden unklare Reihenfolgen der Suchergebnisse sowie mehrfaches Auftreten von Ärzten in den Ergebnissen bemängelt. Weiterhin müssen Nutzer ein Konto erstellen, um Buchungen vorzunehmen. Auch die Verwendung von Ausfallhonoraren durch Ärzte bei Nichterscheinen von Patienten wurde kritisiert. Der VZBV fordert daher eine stärkere Regulierung der Buchungsportale sowie nicht-kommerzielle Alternativen, etwa über Kassenärztliche Vereinigungen. Eine telefonische Terminvergabe durch Ärzte solle zudem jederzeit möglich sein.

In einer ergänzenden Untersuchung hat die Verbraucherzentrale auch die Benutzerfreundlichkeit der Plattformen herausgestellt. Jameda stellt über 70 spezifische Terminarten zur Verfügung, was die Terminwahl erschwert, während Doctolib keine Filteroptionen für spezifische Arzttermine bietet. Bei 15 von 80 Suchergebnissen wurde oft kein Termin angezeigt, was zu Verwirrung führt.

Die VZBV rät den Patienten, bei der Online-Buchung auf Selbstzahlerleistungen oder Privatsprechstunden zu achten und die Filteroptionen sowie Terminbeschreibungen sorgfältig zu nutzen. Zudem wird empfohlen, alternative Buchungswege wie die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen in Betracht zu ziehen.

Zusammenfassend zeigt der Test sowohl bei Jameda als auch

Doctolib erhebliche Mängel auf, die den Buchungsprozess für gesetzlich versicherte Neupatient:innen erschweren. Während Jameda auf eine Anfrage von BR24 zunächst nicht erreichbar war, bleibt abzuwarten, welche Maßnahmen die Anbieter zur Verbesserung ihrer Dienste ergreifen werden.

Details	
Vorfall	Sonstiges
Ort	Wandsbek, Deutschland
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• www.br.de• www.verbraucherzentrale.nrw

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de