

Alles umsonst – oder was?

Vom Patienten versetzt

»Remember that time is money!«

Benjamin Franklins mittlerweile
weltberühmter Ausspruch in seiner

1748 erschienenen Schrift

»Advice to young tradesmen«

ist heute aktueller denn je



FOTO: PRIVAT

Heike Nagel

Sie fragen sich, was das mit dem Zahnarzt zu tun hat? Ganz einfach: Stellen Sie sich einmal folgendes Szenario vor: Sie haben mit Frau Wankelmut einen Termin vereinbart, vor Wochen schon. Der war für zwei Stunden angesetzt, komplizierte Arbeit. Andere Patienten

haben Sie vertröstet, die müssen später kommen. Das Wartezimmer ist folglich leer.

Den Behandlungsraum haben Ihre Mitarbeiterinnen – wie immer – tipp-topp vorbereitet. Alles glänzt, alles liegt da, wo es hingehört. Auch Ihre Assistentin ist längst zur Stelle und wartet auf ihren Einsatz. Es könnte also losgehen. Wenn, ja wenn auch Frau Wankelmut erschienen wäre. Die aber hat sie versetzt. Einfach so. Ohne den Termin abzusagen. Auf eine kurze Rückfrage bei Ihrer Rezeptionshelferin nach ei-

nem möglichen Anruf von Frau Wankelmut ernten Sie nur ein Kopfschütteln. Sie haben also völlig umsonst gewartet. Sie haben völlig umsonst allen anderen Patienten abgesagt. Für zwei volle Stunden.

Alles umsonst?

Kommt Ihnen das bekannt vor? Vielleicht haben Sie auch schon einmal umsonst auf einen Patienten gewartet, trotz des vereinbarten Termins. Schon ärgerlich, solch eine Situation, oder? Aber umsonst für Sie heißt noch lange nicht kostenlos für den Patienten ...

Unter Umständen können Sie in einem solchen Fall nämlich ein sogenanntes Ausfallhonorar geltend machen. Das hängt von diversen Faktoren ab.

Privat oder Kasse?

Grundlage der vertraglichen Beziehungen (Behandlungsvertrag) zwischen *Privatpatient* und dem Zahnarzt ist der sogenannte *Dienstvertrag*. Vereinbart der Patient einen festen Behandlungstermin mit dem Zahnarzt und nimmt diesen nicht wahr, gerät er mit der Annahme der Behandlung in Verzug. Daraus resultierend hat der Zahnarzt einen Anspruch auf eine Vergütung für die aufgewendete Wartezeit.

Bei gesetzlich versicherten Patienten lässt sich aus den sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen kein Anspruch auf ein Ausfallhonorar herleiten. Allerdings ergibt sich aus dem zwischen Zahnarzt und Patient bestehenden Sorgfaltspflichtverhältnis dieser Anspruch auf eine solche Gebühr sehr wohl. Diese Gebühr ist direkt mit dem Patienten abzurechnen und kann nicht über die Krankenkasse geltend gemacht werden. Die Krankenkasse kommt für Störungen im Vertragsverhältnis mit dem Zahnarzt, die schließlich zu Lasten der Allgemeinheit gingen, nicht auf.

Vielfach haben sich bereits Gerichte mit der Frage nach dem Ausfallhonorar befasst. Je nach Einzelfall sind die Entscheidungen der Gerichte unterschiedlich ausgefallen.

Umsonst für Sie

heißt **noch lange nicht kostenlos**

für den Patienten ...

Kündigung des Behandlungsvertrages durch Nichterscheinen

So geht z.B. eine Sichtweise von einer Kündigung des Behandlungsvertrages durch schlichtes Nichterscheinen des Patienten zu einem Termin aus (wir berichteten bereits in den ZKN Mitteilungen 8/2008 ausführlich darüber). Das bedeutet, dass die Anspruchsgrundlage für ein Ausfallhonorar nicht gegeben ist, denn ein Behandlungsvertrag wird, rechtlich betrachtet, als Dienstvertrag qualifiziert mit der Folge, dass dieser grundsätzlich jederzeit gekündigt werden kann. Das Gericht stellte sich auf den Standpunkt, dass durch das bloße Nichterscheinen zum Termin einer Kündigung Ausdruck verliehen wird. Nach Ansicht des Gerichts sei ein Termin lediglich dazu vereinbart worden, einen geordneten Ablauf in der Praxis zu gewährleisten. Eine konkrete Behandlungsvereinbarung stelle dieser nicht dar.

Bestellpraxis

Wenn Sie hingegen eine sogenannte Bestellpraxis führen, das heißt, mit

dem Patienten individuell abgestimmte Termine vereinbaren, zumeist auch mit längeren Vorlaufzeiten, kann die Sache ganz anders aussehen. In solchen Fällen gerät der Patient in einen sogenannten Annahmeverzug, wenn er den Termin nicht wahrnimmt oder zu spät absagt. Maßgeblich ist, dass dieser Termin nur für den einen Patienten zu dieser bestimmten Uhrzeit reserviert war. Ist der Zahnarzt, bedingt durch das Fernbleiben des Patienten, tatsächlich zur Untätigkeit gezwungen, weil andere Patienten zufällig gerade nicht im Wartezimmer sitzen, hat der Patient dem Zahnarzt den Schaden zu ersetzen, der durch sein Fernbleiben entstanden ist.

Somit ist eine entscheidende Voraussetzung für das Erheben eines Ausfallhonorars das Führen des Nachweises, dass in der Praxis bedingt durch das Fernbleiben des Patienten tatsächlich Leerlauf entstanden ist.

Höhe des Ausfallhonorars

So weit, so gut. Wenn nun all diese Faktoren zutreffen, stellt sich allerdings

ICH + ICH



Immer mehr Menschen werden aus psychischen Gründen arbeitsunfähig!

Der Patient muss Kenntnis davon haben, dass ihn unter Umständen **Konsequenzen** erwarten, wenn er den Termin nicht oder nicht rechtzeitig absagt

sehr schnell die Frage, in welcher Höhe das Ausfallhonorar berechnet werden kann.

Grundsätzlich kann der Zahnarzt das volle Honorar für die geplante Behandlung beanspruchen. Er muss sich dabei allerdings den Wert der ersparten Aufwendungen (z. B. Material- und Laborkosten) sowie den Verdienst aus anderweitiger Ausnutzung der Behandlungszeit anrechnen lassen.

Gerichte sehen es als gangbaren Weg, den *durchschnittlichen Kostenfaktor* für eine Praxisstunde für diese Berechnung zugrunde zu legen. Vielleicht kennen Sie diesen Kostenfaktor aber gar nicht. In diesem Fall fragen Sie einfach Ihren Steuerberater und bitten ihn um Hilfe. Der wird schnell in der Lage sein, Ihnen einen korrekten Wert zu nennen, den Sie für Ihre Berechnung zugrunde legen können. Der Vorteil dabei ist, dass eine offizielle Berechnung durch einen Steuerberater nur wenig Angriffsfläche für Kritik des Patienten bietet und eine von den Gerichten anerkannte Vorgehensweise ist.

Vorbeugen – aber wie?

Es kann vor Gericht zum Problem werden, wenn Sie den Patienten nicht bereits bei der Terminvereinbarung darauf hingewiesen haben, dass im Falle des Terminversäumnisses ein Ausfallhonorar erhoben werden kann. Das heißt, der Patient muss Kenntnis davon haben, dass ihn unter Umständen Konsequenzen erwarten, wenn er den Termin nicht oder nicht rechtzeitig absagt.

Denkbar sind entsprechende Hinweise entweder auf dem Anamnesebogen oder auf schriftlichen Terminvereinbarungen.

Bei beiden Möglichkeiten sollten Sie darauf achten, dass

- der Hinweis deutlich lesbar und klar abgegrenzt von dem anderen Inhalt ist
- der Patient die Kenntnisnahme mit seiner Unterschrift bestätigt.

Was muss der Hinweis enthalten?

Damit dieser Hinweis seinen Zweck erfüllen und als entsprechende Vereinbarung betrachtet werden kann, muss

der Patient darauf hingewiesen werden, dass Sie eine Bestellpraxis führen und vereinbarte Termine auch explizit für diesen Patienten freihalten.

Der Patient muss ferner davon in Kenntnis gesetzt werden, dass Sie ein Ausfallhonorar erheben, wenn der Termin nicht oder nicht rechtzeitig abgesagt wird. Der zeitliche Rahmen, in dem eine Absage noch möglich ist, sollte konkret benannt werden (z. B. 24 Stunden vorher o. ä.).

Sie können bereits an dieser Stelle auf die Höhe des Ausfallhonorars hinweisen. Sie können sicher sein, dass der Satz »Die Höhe des Ausfallhonorars beträgt derzeit pro Stunde 100,00 Euro« beim Patienten entsprechende Wirkung zeigt.

Schlussendlich versehen Sie das ganze mit Datum und Unterschrift und lassen den Patienten ebenfalls unterzeichnen.

Wenn Sie diese Dinge beherzigen und in Ihre Praxisorganisation einbinden, dürften Sie im Falle einer gerichtlichen Auseinandersetzung eine solide Ausgangsposition haben.

Cave:

Wenn Sie sich für diese Vorgehensweise entscheiden, achten Sie bitte darauf, dass diese Vereinbarung sich deutlich von dem übrigen Inhalt des Anamnesebogens oder der Terminvereinbarung abhebt. Sie können sie bspw. gesondert mit einem Rahmen versehen oder in geeigneter Form farbig abheben u. ä.. Andernfalls könnte sie ggf. als »Allgemeine Geschäftsbedingungen« (ABGs) beurteilt werden, an die im Hinblick auf ihre Zulässigkeit erhöhte Anforderungen gestellt werden müssen.

Ob oder ob nicht – das ist hier die Frage

Bei allem darf man aber eines nicht vergessen: Die Entscheidung, ob man ein Ausfallhonorar dann auch tatsächlich erhebt, hängt natürlich von verschiedenen Kriterien ab. Nicht zuletzt spielen auch und gerade wirtschaftliche Gründe dabei eine Rolle.

Insofern wäre es natürlich nicht anzuraten, einem Patienten, den Sie

schon lange behandeln und der (eigentlich) als zuverlässig gilt, eine Ausfallgebühr zu berechnen, weil er einmalig einen Termin versäumt hat. Möglicherweise ist dieser dann darüber so verärgert, dass dann nämlich nicht nur er selbst nie wieder in Ihrer Praxis erscheint, sondern unter Umständen verzichten auch sämtliche seiner Familienmitglieder zukünftig auf Ihre Dienste.

Mit anderen Worten: Man sollte sich, unabhängig von der Rechtslage, schon gründlich überlegen, ob man es sich leisten kann (oder will), den Patienten zu verärgern und ihn möglicherweise damit zu verlieren.

Time is money – Zeit ist Geld

.. und damit ist auch Ihre Zeit und Ihr Geld gemeint. Wenn nach Abwägen aller Umstände ein Ausfallhonorar also geboten erscheint, dann sollten Sie sich nicht scheuen, es zu erheben. Die Praxis zeigt, dass eine entsprechende Wirkung nicht ausbleibt. Patienten neigen sehr viel weniger dazu, zu einem Termin einfach mal so nicht zu erscheinen.

Ohne Doc

Im Übrigen gilt das Ganze auch umgekehrt: Versäumt der Zahnarzt schuldhaft einen fest vereinbarten Termin, kann das Schadenersatzansprüche des Patienten nach sich ziehen. Insofern gelten für beide Seiten bei der Termin-einhaltung entsprechende Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten.

Wenn Sie Fragen zu dem Thema haben; rufen Sie an. Frau Nagel, Tel. (05 11) 8 33 91-110, hilft Ihnen gern weiter.

Heike Nagel

Assistentin des Justitiars ●