



Izabela Nowak, Robert A. W. Fuhrmann

Versäumter MB-Eingliederungstermin – Soll man das berechnen?



Izabela Nowak
Dr. med. dent.

Robert A. W. Fuhrmann
Univ.-Prof. Dr. Dr.
Universitätspoliklinik für
Kieferorthopädie
Martin-Luther-Universität
Halle-Wittenberg
Große Steinstraße 19
06108 Halle/Saale
E-Mail:
info@kiss-orthodontics.de

Im nachfolgenden Beitrag soll der Frage nachgegangen werden, ob Zahnärzte ihren Patienten einen versäumten Termin als ‚Ausfallhonorar‘ anrechnen dürfen.

Die Art und Höhe der Rechnungslegung, der Inhalt der vorausgehenden Aufklärungsbögen und teilweise ausufernde Begründungsschreiben der Ärzte werden von den Gerichten unterschiedlich interpretiert und beschieden.

Grundsätzlich wird dabei zwischen Bestellpraxen und Praxen, die nicht mit einem langfristigen Zeitmanagementsystem arbeiten, differenziert. Zahnarztpraxen und kieferorthopädische Fachpraxen zählen meist zu den Bestellpraxen.

In einer Bestellpraxis – entschied das Amtsgericht Nettetal (Az.: 17 C 71/03) – ist der vereinbarte Termin exklusiv nur für diesen Patienten allein reserviert.

Wenn der Patient die für ihn individuell vorgehaltene Einsatzzeit nicht rechtzeitig (mindestens 24 Stunden vorher) absagt, darf die betroffene Praxis ein ‚Ausfallhonorar‘ ansetzen, wenn dem Patienten / den Eltern des Patienten aus der vorausgehenden Aufklärung bekannt war, dass es sich um einen solchen „Exklusivtermin“ handelte. Zudem muss eine unterzeichnete Vereinbarung dazu vorliegen, dass bei einem Nichterscheinen eine Vergütung in Höhe des ausgefallenen Honorars abzüglich der ersparten Aufwendungen des Arztes zu zahlen ist (Amtsgericht Diepholz Az.: 2 C 92/11).

Den betroffenen Zahnärzten wird von den Gerichten auferlegt, den sich daraus ergebenden Schaden so gering wie möglich zu halten. Es sollen in dieser Zeit – wenn möglich – andere Patienten behandelt werden, Befundauswertungen erfolgen und neue Pläne erstellt bzw. Verwaltungsaufgaben erledigt werden. Es gilt als zumutbar, dass die betroffene Bestellpraxis belegt, welche Ersatzarbeiten den be-

troffenen Mitarbeitern, insbesondere dem Zahnarzt aufgrund der überraschenden zusätzlichen Arbeitszeit möglich bzw. nicht möglich waren.

Unabhängig von den zitierfähigen Gerichtsurteilen hat die Berechnung eines ‚Ausfallhonorars‘ einen erheblichen Einfluss auf das Praxisimage und das Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Zahnarzt.

Welche negative Marketing-Lawine kann eine solche „Ausfallrechnung“ im Zeitalter von Patientenbewertungen im Internet mit sich ziehen?! Multiple Onlineportale dokumentieren gescheiterte Arzt/Patienten-Beziehungen. Der Aufwand nach einer Schmähkritik ein gutes Online-Image wiederherzustellen ist zeitraubend und kostenintensiv. Mittlerweile gibt es dafür eine eigene Branche.

Die Frage nach einem generellen ‚Ausfallhonorar‘ ist differenzierter zu bewerten. Ist ein ‚Ausfallhonorar‘ für eine kostenintensive Betriebsführung in einzelnen Teilbereichen der zahnärztlichen Bestellpraxis unverzichtbar oder leichter vermittelbar?

Hierzu ist es sinnvoll, zunächst einen Blick in andere medizinische Berufsgruppen, wie z. B. die Physiotherapie zu werfen. Die Therapeuten haben das Zahlen eines ‚Ausfallhonorars‘ in ihre AGBs nahezu flächendeckend integriert, sodass Patienten bereits bei der Ausfüllung eines Anmeldeformulars in vielen Praxen folgenden Passus unterzeichnen:

„Mir ist bekannt, dass ich, sofern ich einen Termin nicht wahrnehmen kann, diesen 24 Stunden vorher absagen muss. Außerdem bin ich darüber informiert, dass unentschuldigte oder nicht rechtzeitige abgesagte Termine mir privat in Rechnung gestellt werden.“

Hierbei berufen sich die Physiotherapeuten auf § 611 des BGBs, der sich mit den vertragstypischen Pflichten beim Dienstvertrag auseinandersetzt.



Die meisten Patienten unterschreiben diesen Passus, ohne zu zögern. Sie sehen ein, dass ein versäumter Termin einen finanziellen Schaden für den behandelnden Physiotherapeuten mit sich zieht.

Dennoch muss man zwischen dem Honorar einer 20-minütigen physiotherapeutischen Behandlung und einem zweistündigen Bebänderungstermin durch einen Fachzahnarzt unterscheiden. Da sind 20,- € ein fast symbolischer Wert bei einem Kosten-Stunden-Satz einer kieferorthopädischen Praxis von circa 250,- €.

Eine physiotherapeutische Dienstleistung entspricht eher der Tätigkeit einer Prophylaxehelferin in einer zahnärztlichen Bestellpraxis. Da ist ein vergleichbarer Passus in einer Größenordnung zwischen 60,- bis 120,- € angemessen und für den Patienten leicht nachvollziehbar. Bei der Berechnung des ‚Ausfallhonorars‘ wird dabei das Arzt/Patienten-Verhältnis nicht direkt berührt. Es handelt sich um den Lohn der ZMF und den Aufwand für die zahnärztliche Einrichtung.

Das Oberlandesgericht Stuttgart wollte im Rahmen einer Streitsache hinsichtlich eines ‚Ausfallhonorars‘ beiden Streitparteien zunächst einen Vergleich nahe legen. Der vorsitzende Richter wies den Praxisinhaber darauf hin, dass Patienten oftmals lange beim Arzt warten müssen, ohne für diese Zeit einen Verdienstaufschlag geltend machen zu können (1154/06).

Theoretisch könnten Patienten einen Verdienstaufschlag einklagen, wenn ein Organisationsverschulden des Arztes nachgewiesen werden kann, d. h., wenn die Praxis nachweislich schlecht organisiert ist und Wartezeiten an der Tagesordnung sind, so ein Urteil des Amtsgerichtes Würzburg (Az.: 17 C 2165/93).

Limitierend muss man anmerken, dass hier die nachgewiesene Notfallversorgung jedes Verfahren stoppen würde.

■ Aktuelles Praxisbeispiel

Bei der Recherche zu diesem Beitrag berichtete ein niedergelassener Kieferorthopäde von einem aktuellen Konflikt in einer Stadt in Hessen, ausgelöst durch eine Rechnung über 500,- € ‚Ausfallhonorar‘.

Der Patient zahlte nicht und suchte sich einen anderen Kieferorthopäden. Diese Suche nach einer Behandlungsübernahme scheiterte über Monate hinweg, da bei der Anforderung der Unterlagen von der ersten Praxis zunächst eine Kopie der noch unbezahlten Ausfallrechnung übersandt wurde. Sicherlich ist diese Vorgehensweise rechtlich mehr als fragwürdig und für die auslösende Bestellpraxis ein Imageschaden. Durch diese Vorgehensweise wurden benachbarte Kieferorthopäden frühzeitig auf die bestehenden Compliance-Defizite hingewiesen. Der Patient war eindeutig stigmatisiert.

Andere Berufsbranchen bedienen sich der Wirtschaftsauskunft.

■ Schlussfolgerung

Wann ist es sinnvoll von einem Patienten ein ‚Ausfallhonorar‘ zu fordern oder eine Ausfallstrafe zu verhängen?

Zunächst sollte man neben dem Bestellsystem bei zeitaufwendigen Terminen drei Tage vor dem vereinbarten Termin bei dem Patienten anrufen lassen, um sich gegenseitig nochmals den Bestelltermin zu bestätigen. Bei Kindern stets mit den Eltern sprechen und erneut darauf hinweisen, dass ein versäumter Termin in Rechnung gestellt wird.

Ist dann trotz aller Vorkehrungen der Ernstfall eingetreten, sollte man vor dem Absenden der Rechnung über das ‚Ausfallhonorar‘ die Entschuldigung abwarten. Bei einem Unfall oder einer unvorhersehbaren Notsituation sind der mediale Nachteil und der Imageschaden deutlich höher als der entstandene Umsatzverlust.

Patienten nach wilhelminischen Maßstäben eine vergleichbar lange Wartezeit im Wartezimmer aufzubrummen, mit drakonischen Hygienemaßnahmen zu maßregeln (Listerine®-Spülungen) oder mit einer disziplinarischen Vergeltung im biblischen Sinne Auge um Auge, Zahn um Zahn zu überziehen, werden vor allem bei der nachwachsenden Generation redundante Spuren im Netz hinterlassen.