

Bittere Pille für den säumigen Patienten Wie Sie erfolgreich mahnen und gleichzeitig Ihr Image wahren

RA Giese, W., Osnabrück

Die im vergangenen Jahr in Kraft getretene Gesundheitsreform hat den Trend noch einmal verstärkt: Für Arztpraxen wird es von Jahr zu Jahr wichtiger, gleichzeitig aber auch immer schwieriger, bei GOÄ- bzw. Selbstzahlerleistungen einen ausreichenden Umsatz zu erzielen. Aber wie kommen Arzt und Ärztin bei säumigen Patienten zu ihrem Geld, ohne einen bleibenden Image-Schaden davonzutragen? Dieser ist meistens vorprogrammiert, wenn infolge wiederholten Mahnens persönliche Auseinandersetzungen mit dem Patienten nicht ausbleiben. Im folgenden Beitrag erfahren Sie, worauf Sie bei selbst erstellten Mahnungen achten müssen und welche anderen Möglichkeiten für Sie bestehen, um dem säumigen Patienten beizukommen.

Liegt es allein an der zunehmenden Überschuldung der Bundesbürger? Jedenfalls ist sie ein gewichtiger Grund dafür, dass die Zahlungsmoral von Patienten in den letzten Jahren erheblich gesunken ist. In den letzten sieben Jahren sollen sich die Zahlungsausfälle verzehnfacht (!) haben, so die Berechnungen von Experten aus der Inkassowirtschaft. Als weiterer Grund tritt ein nachlässiges Mahnwesen hinzu. Oft werden Zahlungseingänge nur unzureichend überwacht. Parallel dazu mangelt es an der nötigen Konsequenz, was das Durchsetzen von Forderungen angeht.

Um an ihr Geld zu gelangen, bieten sich einer Praxis grundsätzlich drei Möglichkeiten. Sie kann ihre Privatliquidation privatärztlichen Verrechnungsstellen übertragen, die in Folge auch das Mahnen übernehmen. Sie kann das Mahnwesen auch außer Haus geben oder aber in der eigenen Praxis optimieren.

„Knackpunkt“ Datenschutz

Welchen Weg Sie beschreiten, sollten Sie vorher gut durchdenken. Denn die Grenze hin zu einem Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften ist schnell überschritten. In erster Linie davon betroffen sind die Fälle, in denen privatärztliche Verrechnungsstellen mit dem Forderungseinzug beauftragt werden. Zu diesem Zweck werden regelmäßig die offenen Forderungen an die Verrechnungsstelle vertraglich abgetreten. Genau in letztgenanntem Vorgang liegt die Gefahr einer Kollision mit dem Datenschutz. Gemäß § 4 Abs. 1 BDSG ist nämlich die Verarbeitung personenbezogener Daten und deren Nutzung nur zulässig, wenn das BDSG oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt bzw. anordnet oder der Betroffene eingewilligt hat. Da eine gesetzliche Grundlage nicht existiert, kommt es darauf an, welche Anforderungen an die Einwilligungserklärung des Patienten gestellt werden müssen. Nach geltender Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ist eine ausdrückliche Zustimmung des Patienten notwendig, selbst wenn es sich um die Weitergabe an eine berufsständische Vereinigung handelt, die ihrerseits der Schweigepflicht unterliegt (BGH NJW 1993, 2371 [2372]). Dazu muss die Einwilligung dem Schriftformerfordernis des § 4 Abs. 2 BDSG genügen. Nach einer Entscheidung des OLG Karlsruhe (NJW 1998, 831 [832]) ist

weiterhin wichtig, dass

- der Patient eine zutreffende Vorstellung davon hat, worin er einwilligt
- er die Bedeutung und Tragweite seiner Entscheidung überblicken kann
- er weiß, aus welchem Anlass und mit welcher Zielsetzung er welche Personen von ihrer Schweigepflicht entbindet und
- er über Art und Umfang der Einschaltung Dritter unterrichtet wird

Als mögliche Einwilligungserklärung käme daher beispielsweise folgender Text in Betracht (zuzüglich der Bezeichnung der speichernden Stelle mit Name und Anschrift und dem Hinweis, dass die Einwilligung freiwillig erteilt wird und jederzeit widerrufen werden kann):

„Hiermit erkläre ich ausdrücklich mein Einverständnis zur Weitergabe meiner erforderlichen personenbezogenen Daten an die Privatärztliche Verrechnungsstelle zum Zwecke der Einziehung der ärztlichen Honorarforderung.“

Dass der Patient bereit ist, eine solche Erklärung zu unterschreiben, ist nicht unbedingt zu erwarten. Fazit: Die Beauftragung privater Verrechnungsstellen mit dem Forderungseinzug kann ein bequemer Weg sein, aber die damit verbundenen Risiken sollten Sie nicht außer Acht lassen - denn die Folgen eines Verstoßes gegen datenschutzrechtliche Vorschriften sind hart: Neben der Nichtigkeit der Abtretung einer offenen Forderung an die Verrechnungsstelle nach § 134 BGB drohen auch strafrechtliche Konsequenzen gemäß § 203 StGB.

Die Alternative dazu, das Mahnwesen eigenständig und ausschließlich in Ihrer Praxis zu betreiben, bietet sich zwar an, nimmt aber gegebenenfalls (zu) viel von Ihrer Zeit und Ihrer Arbeitskraft in Anspruch. Bleibt noch die Möglichkeit, das Mahnwesen außer Haus zu geben - an einen Rechtsanwalt oder eine Inkassogesellschaft. Im Gegensatz zu privatärztlichen Verrechnungsstellen, zieht ein Inkassobüro Forderungen nur treuhänderisch ein.

Zwar ergibt sich bei der letztgenannten Alternative im Hinblick auf die datenschutzrechtlichen Probleme auf den ersten Blick kein Unterschied. Denn auch bei einem treuhänderischen Einzug von Forderungen kann das damit beauftragte Unternehmen grundsätzlich auf die im Einzelfall relevanten Patientendaten zurückgreifen. Und doch bringt Ihnen die Beauftragung einer Inkassogesellschaft oder eines Rechtsanwalts für Ihr Verhältnis zum Patienten einen entscheidenden Vorteil: Sie bleiben Inhaber ausstehender Forderungen und damit Herr des Verfahrens. Sie haben also bei der Frage, welche Patientendaten verwendet werden dürfen, das letzte Wort. Dies sollten Sie Ihrem Patienten verdeutlichen! Umso bereitwilliger wird er möglicherweise sein, eine Einwilligungserklärung nach obem Muster zu unterschreiben. Darin sollten Sie um Erlaubnis bitten, für ein eventuelles Mahnverfahren personenbezogene Daten an einen Rechtsanwalt bzw. eine Inkassogesellschaft weitergeben zu dürfen.

Mahnungen - keine unendliche Geschichte

Doch wie sieht es zunächst überhaupt mit der Notwendigkeit einer Mahnung aus? Grundsätzlich besteht für Sie diese Notwendigkeit nicht. Es ist ein zusätzliches Recht, dass Ihnen der Gesetzgeber einräumt. Wenn Sie bereits in der Rechnung darauf hinweisen, dass Patienten bei Missachtung der Zahlungsfrist in Verzug geraten, können Sie nach Ablauf von 30 Tagen ein gerichtliches Mahnverfahren beantragen, ohne vorher gesondert zu mahnen. Alternativ lässt sich die Forderung - wie bereits erwähnt - auch an Inkassobüros oder Rechtsanwälte übergeben. Wie auch immer - im Zweifel sind es Sie, die dem Patienten den Erhalt der betreffenden Rechnung nachweisen müssen. Das Erstellen und Versenden von Mahnungen können Sie sich allerdings sparen, indem Sie Privatliqui-dationen entsprechend formulieren und z.B. per Einschreiben verschicken. Andernfalls treten nach Rechnungsstellung die bereits beschriebenen Folgen ein.

■ Die Zahlungserinnerung als Gedächtnisstütze

In der Regel zehn bis 14 Tage nach Rechnungsdatum sollte ein Erinnerungsschreiben folgen. Es ruft dem Patienten die Rechnung ins Gedächtnis und setzt eine neue Zahlungsfrist von fünf bis zehn Tagen in Gang. Jeder kann einmal eine Rechnung vergessen. Formulieren Sie also die Erinnerung stets freundlich. „Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, dass die Bezahlung folgender Rechnung noch aussteht.“ - diese Formulierung bietet sich beispielsweise an.

■ Die erste Mahnung könnte schon die letzte sein

Was ist, wenn der Patient auf die Erinnerung nicht reagiert und die neue Frist ohne Zahlung verstreichen lässt? Folgendes Mahnschreiben macht dann Sinn:

- „Erste Mahnung“ als fettgedruckte Aufschrift, um den Charakter des Schreibens unmissverständlich zu vermitteln,
- abgerechnete Leistungen mit Leistungsdatum,
- eine neue Zahlungsfrist von z.B. fünf bis zehn Tagen

Bei dieser ersten Mahnung können Sie es rein rechtlich belassen. Verstreicht die neuerliche Zahlungsfrist ohne Rechnungsausgleich, können Sie sofort einen Mahnbescheid beantragen. Schließlich kostet Sie jede weitere Mahnung Geld. Spätestens nach der ersten Mahnung sollten Sie daher die Hilfe eines Inkassounternehmens in Anspruch nehmen, um größeren Aufwand zu vermeiden.

Das zeichnet ein effektives Mahnverfahren aus:

1. Um Zahlungseingänge und Mahnungen sollten Sie sich möglichst persönlich kümmern.
2. Machen Sie Ihre Person für Ihren Schuldner unangreifbarer! Geben Sie deshalb Ihren Mahnschreiben eine möglichst offizielle Prägung, indem Sie Ihren Briefkopf abändern (z. B. „Praxis Dr. Mustermann, Buchhaltung ...“).
3. Setzen Sie kurze aber realistische Zahlungsfristen, die auch eingehalten werden können. Empfehlenswert sind von fünf bis zehn Tage.
4. Nennen Sie immer das Zahlungsziel, auch wenn bei entsprechender Formulierung die gesetzlich vorgegebenen Zahlungsfristen gelten.
5. Benennen Sie die Frist durch ein Fälligkeitsdatum statt durch eine Anzahl von Tagen. Auch wenn beide Varianten rechtsverbindlich sind: Feste Termine machen es dem

Patienten leichter. Sie sind einprägsamer und beugen aus-redefähigen Rechenfehlern bei Ermittlung des Zahlungsziels vor.

6. Schicken Sie säumigen Patienten zunächst eine höfliche Zahlungserinnerung. Halten Sie sich danach nicht mit unnötig vielen Mahnstufen auf.

7. Berechnen Sie in jeder Mahnstufe nur die tatsächlich entstehenden Mahngebühren. Eine Mehrberechnung ist unzulässig.

8. Diskutieren Sie möglichst nicht selber mit Patienten über unbezahlte Rechnungen! So schonen Sie Ihr Image.

9. Damit Patienten fragliche Rechnungen und Mahnungen bequem und schnell klären können, nennen Sie auf der Mahnung einen kompetenten Ansprechpartner. Das sollte eine Person sein, die die Interessen der Praxis im Patientengespräch freundlich aber verbindlich vertritt...

Das gerichtliche Mahnverfahren als letzter Ausweg

Und wenn alle Mahnversuche vergebens sind?

Beantragen Sie für diesen Fall einen gerichtlichen Mahnbescheid. Stellen Sie aber zunächst sicher, dass der Patient Ihre Mahnung(en) auch wirklich erhalten hat. Am besten, Sie haben zuvor die Mahnung per Einschreiben zugestellt oder gegen Unterschrift persönlich aushändigen lassen - dann ist der Nachweis leicht zu erbringen. So verhindern Sie, dass Ihr säumiger Patient bei Gericht behaupten kann, die Mahnung nie erhalten zu haben, da sie wohl auf dem Postweg verloren gegangen sei.

■ Nicht vergessen: Vordruckzwang!

Um einen Mahnbescheid zu beantragen, brauchen Sie spezielle Vordrucke, die Sie im Schreibwarenhandel oder auch beim Amtsgericht bekommen (Vordruckzwang!). Auf dem Vordruck müssen amtliche Gebührenmarken kleben: Für einen Streitwert bis 250 Euro kostet das Mahnverfahren einschließlich Zustellungskosten 12,50 Euro. Haben Sie diese Formalien beachtet, erlangen Sie mit dem Mahnbescheid einen vollstreckbaren Titel, der 30 Jahre lang gilt.

■ Am Ende ist der Gerichtsvollzieher am Zug

Die nächste Etappe folgt dann, wenn der Schuldner dem Mahnbescheid nicht binnen 14 Tagen widerspricht. Nun können Sie einen Vollstreckungsbescheid beantragen. Danach ist der Gerichtsvollzieher am Zug, um beim säumigen Patienten Wertgegenstände oder Bargeld zu pfänden. Die Vollstreckung reicht schlimmstenfalls bis zur Lohn- und Gehaltspfändung beim Arbeitgeber oder zur Kontenpfändung als letztes Mittel.

Sie stehen mit Rat und Tat zur Seite - Anwalt und Inkassodienstleister

Lassen Sie sich helfen! Um den Praxisalltag nicht unnötig zu belasten, empfehlen Finanzexperten, das außergerichtliche und mögliche spätere gerichtliche Mahnverfahren einem Inkassounternehmen bzw. einem Rechtsanwalt zu übertragen. Die Vorteile liegen auf der Hand. Schwierige Fälle lassen sich bequem regeln. Da sich darüber hinaus Patient und Praxis in der kritischen Inkassophase nicht mehr direkt gegenüberstehen, bleibt auch das Image weitest möglich gewahrt.

■ Inkassounternehmen als günstige Alternative

Ob Sie einen Inkassodienstleister oder einen Rechtsanwalt mit dem Forderungseinzug beauftragen, sollten Sie vor allem anhand der Kosten entscheiden.

Während Rechtsanwaltskosten gesetzlich festgelegt sind (Rechtsanwälte müssen nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz [RVG] abrechnen), haben Inkassounternehmen meist einen gewissen Spielraum. Hier fahren Sie deshalb im Regelfall günstiger. Vergleichen Sie selbst!

■ Wie Sie den richtigen Inkassopartner schnell finden

Die meisten deutschen Inkassodienstleister sind seriös und vertrauenswürdig. Worauf Sie immer achten sollten, ist das Vorliegen einer Zulassung durch den jeweiligen Landgerichtspräsidenten. Zum Teil erheblich unterscheiden sich die Anbieter hinsichtlich ihrer Leistungen und der Kosten.

- Bei manchen handelt es sich um einen eingetragenen Verein. Das zwingt Kunden zu einer Mitgliedschaft, die mit permanenten Kosten verbunden ist.

- Andere Anbieter berechnen pauschale Erfolgsprovisionen.

- Wieder andere erheben so genannte Negativpauschalen von bis zu 20 Euro. Diese kann der Gläubiger zurückfordern, falls dem Schuldner nicht beizukommen ist.

Wichtig ist vor allem das Auftreten des Inkassounternehmens gegenüber dem Schuldner. Wenn insofern mit besonders harten Methoden geworben wird, sollten Sie von einer Kooperation mit dem betreffenden Inkassobüro absehen. Vermeiden Sie, dass ein Patient verprellt wird, der trotz seiner Säumnis ein wichtiger Multiplikator ist!

Darauf sollten Sie bei Ihrer Auswahl achten:

1. Eine Zulassung durch das jeweilige Land- beziehungsweise Amtsgericht muss vorliegen
2. Dem Gläubiger sollte auf Verlangen Einblick in die einzelnen Inkassoschritte gewährt werden.
3. Das Inkassounternehmen sollte serviceorientiert arbeiten und die Bereitschaft zu mehreren Mahnstufen mitbringen, um alle verfügbaren Kommunikationsmittel im Kontakt mit dem Schuldner auszuschöpfen.
4. Das Einziehen von Forderungen sollte auf freundlichem und höflichem Wege geschehen. Harte Bandagen schaden nur Ihrem Image.
5. Moderne Möglichkeiten der Datenübertragung (z.B. Online-Schnittstellen) sollten selbstverständlich sein. Nur so lässt sich unnötiger Schreibkram in der Praxis vermeiden.
6. Ihnen als Gläubiger sollten vor dem gerichtlichen Mahnverfahren keinerlei Inkassokosten entstehen, da sämtliche Auslagen auf die Rechnung des Schuldners gesetzt werden.

Korrespondenzanschrift:

Dr. med. Alexander Ey, Geschäftsleitung
 Inkassogesellschaft MediaFinanz GmbH & Co. KG
 Weiße Breite 5
 49084 Osnabrück
 Telefon +49 (0)5 41/20 29 – 0
 Telefax +49 (0)5 41/20 29 – 101
 E-Mail dr.ey@mediafinanz.de
www.mediafinanz.de