

Bittere Pille für säumige Patienten

Erfolgreich Mahnen ohne Imageverlust



A. Ey

Die im Jahr 2004 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. Wie aber kommt der Augenarzt bei säumigen Patienten zu seinem Geld, ohne einen bleibenden Imageschaden davonzutragen? Dieser ist meist vorprogrammiert, wenn infolge wiederholten Mahnens persönliche Auseinandersetzungen mit dem Patienten nicht ausbleiben. Im folgenden Beitrag wird geschildert, worauf bei selbst erstellten Mahnungen zu achten ist und welche anderen Möglichkeiten bestehen, um 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 sein Geld zu gelangen, bieten sich dem Augenarzt grundsätzlich drei Möglichkeiten. Er kann seine Privatliquidation privatärztlichen Verrechnungsstellen übertragen, die in Folge auch das Mahnwesen übernehmen. Er kann das Mahnwesen auch außer Haus geben oder aber in der eigenen Praxis optimieren.

„Knackpunkt“ Datenschutz

Welchen Weg man beschreitet, sollte vorher gut durchdacht werden. 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: Die offenen Forderungen werden regelmäßig an die Verrechnungsstelle vertraglich ab-

getreten. Genau darin liegt die Gefahr einer Kollision mit dem Datenschutz. Gemäß § 4 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz (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 gemäß § 4 Abs. 2 BDSG eine schriftliche Einwilligung erfolgen. 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

Daß der Patient bereit ist, eine solche Erklärung zu unterschreiben, ist nicht un-

bedingt zu erwarten. Fazit: Die Beauftragung privater Verrechnungsstellen mit dem Forderungseinzug kann ein bequemer Weg sein, aber die damit verbundenen Risiken sollten nicht außer Acht bleiben – 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.

Einwilligungserklärung zur Weitergabe der Personendaten muß schriftlich erfolgen

Als mögliche Einwilligungserklärung käme daher beispielsweise folgender Text in Betracht. Zusätzlich sollte die speichernde Stelle mit Name und Anschrift genannt werden sowie der 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.“

Mahnwesen durch Rechtsanwalt oder Inkassobüro: Arzt bleibt Inhaber der Forderungen

Die Alternative dazu, das Mahnwesen ausschließlich in der Praxis zu betreiben, bietet sich zwar an, nimmt aber gegebenenfalls viel Zeit in Anspruch. Bleibt noch die Möglichkeit, das Mahnwesen außer Haus zu geben – an einen Rechtsanwalt oder ei-

ne 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 die Beauftragung einer Inkassogesellschaft oder eines Rechtsanwalts für das Verhältnis des Arztes zum Patienten einen entscheidenden Vorteil: Der Arzt bleibt Inhaber ausstehender Forderungen und damit Herr des Verfahrens. Er hat also bei der Frage, welche Patientendaten verwendet werden dürfen, das letzte Wort. Dies sollte dem Patienten verdeutlicht werden! Umso bereitwilliger wird er möglicherweise sein, eine Einwilligungserklärung nach oberem Muster zu unterschreiben. In der Erklärung sollte der Arzt um Erlaubnis bitten, für ein eventuelles Mahnverfahren personenbezogene Daten an einen Rechtsanwalt bzw. eine Inkassogesellschaft weitergeben zu dürfen.

Mahnungen – keine unendliche Geschichte

Grundsätzlich besteht zunächst keine Notwendigkeit für Mahnungen von seiten des Arztes. Es ist ein zusätzliches Recht, das der Gesetzgeber einräumt. Wenn bereits in der Rechnung darauf hingewiesen wird, daß Patienten bei Mißachtung der Zahlungsfrist in Verzug geraten, kann der Arzt 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. Im Zweifel ist es der Arzt, der dem Patienten den Erhalt der betreffenden Rechnung nachweisen muß. Das Erstellen und Versenden von Mahnungen kann er sich allerdings sparen, indem er Privatliquidationen entsprechend formuliert und z.B. per Einschreiben verschickt. 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, etwa: „Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, daß die Bezahlung folgender Rechnung noch aussteht.“

Die erste Mahnung könnte schon die letzte sein

Wenn der Patient auf die Erinnerung nicht reagiert und die neue Frist ohne Zahlung verstreichen läßt, macht ein Mahnschreiben mit folgendem Inhalt 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

Rein rechtlich gesehen kann es bei dieser ersten Mahnung bleiben. Verstreicht die neuerliche Zahlungsfrist ohne Rech-

nungsausgleich, kann der Arzt sofort einen Mahnbescheid beantragen. Schließlich kostet ihn jede weitere Mahnung Geld. Spätestens nach der ersten Mahnung sollten daher die Hilfe eines Inkassounternehmens in Anspruch genommen werden, um größeren Aufwand zu vermeiden.

Das gerichtliche Mahnverfahren als letzter Ausweg

Und wenn alle Mahnversuche vergebens sind? In diesem Fall kann ein gerichtlicher Mahnbescheid beantragt werden. Stellen Sie aber zunächst sicher, daß der Patient Ihre Mahnung(en) auch wirklich erhalten hat. Am besten, die Mahnung wurde zuvor per Einschreiben zugestellt oder gegen Unterschrift persönlich ausgehändigt – 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!

Für den Antrag eines Mahnbescheids müssen spezielle Vordrucke benutzt werden, die im Schreibwarenhandel oder auch beim Amtsgericht erhältlich sind – es besteht Vordruckzwang! Auf dem Vordruck müssen amtliche Gebührenmarken kleben: Für einen Streitwert bis 250 Euro kostet das Mahnverfahren einschließlich Zustellungskosten 12,50 Euro. Werden diese Formalien beachtet, so erlangt der Arzt mit dem Mahnbescheid einen vollstreckbaren Titel, der 30 Jahre lang gilt.

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 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.
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 selbst 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.

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.

Inkassounternehmen als günstige Alternative

Ob Sie einen Inkassodienstleister oder einen Rechtsanwalt mit dem Forderungszug beauftragen, sollten Sie vor allem anhand der Kosten entscheiden. Während Rechtsanwaltskosten gesetzlich festgelegt sind – sie müssen nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) abrechnen, haben Inkassounternehmen meist einen gewissen Spielraum. Die meisten deutschen Inkassodienstleister sind seriös und vertrauenswürdig. Wichtig ist das Vorliegen einer Zulassung durch den jeweiligen Landgerichtspräsidenten.

Wahl des Inkassobüros: Auf die feinen Unterschiede achten

Die Anbieter unterscheiden sich zum Teil erheblich hinsichtlich ihrer Leistungen und der Kosten. Bei manchen handelt es sich um einen eingetragenen Verein, was Kunden zu einer Mitgliedschaft und damit permanenten Kosten zwingt. 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 diesbezüglich mit besonders harten Methoden geworben wird, sollte der Arzt von einer Kooperation mit dem betreffenden Inkassobüro absehen. Kein Patient sollte verprellt werden, denn er ist trotz seiner Säumnis ein wichtiger Multiplikator. ●

Dr. med. Alexander Ey

Der Autor ist Geschäftsführer der Inkassogesellschaft MediaFinanz GmbH & Co. KG.

E-Mail: dr.ey@mediafinanz.de

Internet: www.mediafinanz.de

Auswahl eines Inkassobüros: Checkliste

1. Eine Zulassung durch den jeweiligen Landgerichtspräsidenten muß vorliegen
2. Dem Gläubiger sollte auf Verlangen Einblick in die einzelnen Inkassoschritte gewährt werden.
3. Das Inkassounternehmen sollte service-orientiert arbeiten und die Bereitschaft zu mehreren Mahnstufen mitbringen.
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.
6. Ihnen als Gläubiger sollten vor dem gerichtlichen Mahnverfahren keinerlei Inkassokosten entstehen, da sämtliche Auslagen auf die Rechnung des Schuldners gesetzt werden.

