

Mahnen ist Chefsache

Ein effizientes Mahnwesen bringt Liquidität statt Image-Verluste.

Alexander Ey

Damit Ihre Praxis rentabel bleibt, wird es von Jahr zu Jahr wichtiger, einen signifikanten Umsatz im Bereich der GOÄ- bzw. Selbstzahlerleistungen zu erzielen. Das haben erste Auswirkungen der Gesundheitsreform ein weiteres Mal gezeigt. Vermarktungskonzepte allein (z.B. für IGeL) reichen nicht aus; denn was nützt die Steigerung von Angebot, Nachfrage und Leistung, wenn die Bezahlung am Ende ausbleibt? Aber wie kommen Arzt und Ärztin zum verdienten Geld, ohne dass ihr Image durch wiederholtes Mahnen und persönliche Auseinandersetzungen mit den Patienten leidet? Worauf bei selbst erstellten Mahnungen zu achten ist, und was Alternativen wirklich bringen, lesen Sie im Folgenden.

Auch Gynäkologen beklagen die sinkende Zahlungsmoral der Patienten. Experten aus der Inkassowirtschaft haben errechnet, dass sich die Zahlungsausfälle in den letzten sieben Jahren verzehnfacht (!) haben. Das resultiert unter anderem aus einer zunehmenden Überschuldung der Bundesbürger. Ein nachlässiges Mahnwesen tut sein Übriges, insbesondere wenn es mit unzureichender Überwachung von Zahlungseingängen und mangelnder Konsequenz beim Durchsetzen von Forderungen einhergeht.

Die negative Entwicklung der letzten Jahre bringt auch für gynäkologische Praxen die Notwendigkeit, das Zahlungsverhalten der Patienten und gegebenenfalls das Mahnwesen zu überdenken. Sofern eine Praxis ihre Privatliquidation nicht privatärztlichen Verrechnungsstellen überträgt, die in Folge auch das Mahnen übernehmen, kann sie das Mahnwesen entweder außer Haus geben (auch teilweise) oder in der eigenen Praxis optimieren.

Mahnungen – keine unendliche Geschichte

Im Grunde müssen Sie Patienten überhaupt nicht mahnen. Dieses

Recht räumt Ihnen der Gesetzgeber ein. Wenn Sie bereits in der Rechnung darauf hinweisen, dass Patienten bei Missachtung der Zahlungsfrist in Verzug geraten, können Sie auf jegliche Form von Mahnung verzichten und nach Ablauf von 30 Tagen ein gerichtliches Mahnverfahren beantragen. Alternativ lässt sich die Forderung natürlich auch an Inkassobüros oder Rechtsanwälte übergeben. Welchen Weg Sie auch wählen, im Zweifelsfall müssen Sie dem Patienten nachweisen, dass er die betreffende Rechnung erhalten hat. Um sich also das Erstellen und Versenden von Mahnungen zu sparen, können Sie Privatliquidationen entsprechend formulieren und z.B. per Einschreiben verschicken. Entscheiden Sie sich gegen diese Möglichkeit, nehmen die Dinge nach der Rechnungstellung ihren Lauf.

■ Eine Erinnerung gehört zum guten Ton

Sobald die Zahlungsfrist Ihrer Rechnung abgelaufen ist – in der Regel 10 bis 14 Tage nach Rechnungsdatum –, sollte ein Erinnerungsschreiben folgen. Es ruft dem Patienten die Rechnung ins Gedächtnis und setzt eine neue Zahlungsfrist von 5 bis 10 Tagen. Da jeder einmal eine Rech-

nung vergessen kann, formulieren Sie die Erinnerung stets freundlich, z.B. so: „Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, dass die Bezahlung folgender Rechnung noch aussteht.“

■ Die erste Mahnung könnte 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:

- fettgedruckte Aufschrift „Erste Mahnung“, die den Charakter des Schreibens unmissverständlich vermittelt,
- abgerechnete Leistungen mit Leistungsdatum,
- eine neue Zahlungsfrist von z.B. 5 bis 10 Tagen,
- Mahngebühren in Höhe der für das Mahnschreiben tatsächlich entstandenen Kosten,
- gegebenenfalls Verzugszinsen, deren zulässige Höhe sich aus der Summe Basiszinssatz + 5 % ergibt (Bis zum 30.06.2004 beträgt der Basiszinssatz 1,14 %, so dass Sie 6,14 % des Rechnungsbetrages als Zinsen geltend machen können. Den jeweils aktuellen Basiszinssatz erhalten Sie im Internet über die Seiten der Europäische Zentralbank [http://www.bundesbank.de/ezb/.](http://www.bundesbank.de/ezb/)),
- verbindlicher Mahntext, z.B.: „Mit Rechnung Nr. <Rechnungsnummer> vom <Rechnungsdatum> haben wir Ihnen den für unsere Leistungen fälligen Betrag von Euro <Rechnungsbetrag> berechnet. Bis heute sehen wir keinen entsprechenden Zahlungseingang auf unserem Konto. Bitte zahlen Sie den Betrag von Euro < Rechnungsbetrag zzgl. Mahngebühren> bis spätestens <Zahlungsziel>.“

Rein rechtlich gesehen können Sie es bei der ersten Mahnung belassen. Verstreicht die neuerliche Zahlungsfrist ohne Rechnungsausgleich, kön-

nen Sie sofort einen Mahnbescheid beantragen. Zweite oder gar dritte Mahnung sind nicht nötig und wollen gut überlegt sein, da schließlich jedes Anschreiben Zeit und Geld kostet. Größerer Aufwand lässt sich vermeiden, wenn Sie spätestens nach der ersten Mahnung ein Inkassounternehmen beauftragen.

Gerichtliches Mahnverfahren – die letzte Chance

Waren alle Mahnversuche vergebens, bleibt Ihnen der gerichtliche Mahnbescheid. Bevor Sie einen solchen beantragen, muss sichergestellt sein, dass der Patient Ihre Mahnung(en) auch erhalten hat. Ein entsprechender Nachweis ist leicht zu erbringen, wenn die Mahnung per Einschreiben zugestellt oder gegen

Unterschrift persönlich ausgehändigt wurde. Andernfalls kann der Schuldner bei Gericht behaupten, die Mahnung nie erhalten zu haben, da sie wohl auf dem Postweg verloren gegangen sei.

■ Achtung, Vordruckzwang!

Mit dem gerichtlichen Mahnverfahren können Sie einen vollstreckbaren Titel erwirken, der 30 Jahre lang gilt. Um einen Mahnbescheid zu beantragen, brauchen Sie spezielle Vordrucke, die Sie im Schreibwarenhandel oder auch beim Amtsgericht bekommen (Vordruckzwang!). Sie füllen den Antrag aus und geben ihn bei Gericht ab. Dort bekommen Sie auch die amtlichen Gebührenmarken, die auf dem Vordruck kleben müssen: Für einen Streitwert bis 250 Euro kostet das Mahnverfahren ein-

schließlich Zustellungskosten 12,50 Euro.

■ Zum Kuckuck mit dem Geld!

Wenn der Schuldner dem Mahnbescheid nicht binnen 14 Tagen widerspricht, können Sie einen Vollstreckungsbescheid beantragen. (In der Regel wird jedoch der Vollstreckungsbescheid bereits gemeinsam mit dem Mahnbescheid beantragt. So sind die Gerichtskosten für den Vollstreckungsbescheid über die Gebührenmarken mit abgedeckt.) Dann macht sich der Gerichtsvollzieher auf den Weg und pfändet beim säumigen Patienten Wertgegenstände oder Bargeld. Die Vollstreckung reicht schlimmstenfalls bis zur Lohn- und Gehaltspfändung über den Arbeitgeber oder zur Kontenpfändung als ultima Ratio.

So klappt es mit dem beim Mahnen 10-mal besser

1. Wenn möglich, kümmern Sie sich persönlich um Zahlungseingänge und Mahnungen.
2. Geben Sie grundsätzlich Ihren Mahnungen einen möglichst offiziellen und unpersönlichen Anstrich, indem Sie den Briefkopf modifizieren, z.B. „Praxis Dr. Mustermann, Buchhaltung ... „ Dadurch bringen Sie sich als Person aus der Schusslinie.
3. Nennen Sie immer das Zahlungsziel, auch wenn bei entsprechender Formulierung die gesetzlich vorgesehenen Zahlungsfristen gelten. Ohne konkrete Fristsetzung könnten sich beim Empfänger Unklarheiten ergeben.
4. Setzen Sie kurze aber realistische Zahlungsfristen, die auch eingehalten werden können. Empfehlenswert sind 5 bis 10 Tage.
5. Definieren Sie die Frist durch ein Fälligkeitsdatum statt durch eine Anzahl von Tagen. Auch wenn beide Varianten rechtsverbindlich sind, machen es feste Termine dem Patienten leichter: sie sind einprägsamer und verlangen einem beim Ermitteln des Zahlungsziels keine zusätzliche Rechenleistung ab. Und: sie beugen ausredetauglichen Rechenfehlern vor.
6. Schicken Sie säumigen Patienten zunächst eine höfliche Zahlungserinnerung.
7. Halten Sie sich nicht mit unnötig vielen Mahnstufen auf.
8. Berechnen Sie in jeder Mahnstufe jeweils nur so viel Mahngebühren, wie tatsächlich entstehen. Eine Mehrberechnung ist unzulässig.
9. Um Ihr Image zu schonen, diskutieren Sie möglichst nicht selbst mit Patienten über unbezahlte Rechnungen und Mahnungen.
10. Damit sich etwaige Fragen bequem und schnell klären lassen, nennen Sie im Briefwechsel einen kompetenten Ansprechpartner: am besten eine Person, die die Interessen der Praxis im Patientengespräch zwar freundlich, aber verbindlich vertritt.

Unter www.mediafinanz.net/aerzte/ stehen speziell für FRAUENARZT-Leser eine Reihe nützlicher Musterschreiben und Tipps zum Herunterladen bereit.

Anwalt und Inkassobüro – nützliche Helfer

Mit dem gerichtlichen Mahnverfahren hat der Praxisalltag nur wenig zu tun und der Arzt nicht wirklich viel am Hut. Den meisten erscheint es zu aufwändig und mühselig, selber Rechtstitel gegenüber Schuldnern zu erwirken, so dass sie nicht selten auf ihrer Forderung sitzen bleiben. Für solche Fälle empfehlen Finanzexperten, Rechnung und Korrespondenz (Mahnungen) einem Inkassounternehmen oder Rechtsanwalt zu übergeben. Die Vorteile liegen auf der Hand. Schwierige Fälle lassen sich bequem regeln, und das eigene Image bleibt weitestmöglich gewahrt; denn Patient und Praxis stehen sich in der kritischen Inkassophase nicht mehr direkt gegenüber.

■ Inkassounternehmen sind meist günstiger

In der Regel entscheiden vor allem die Kosten, ob Sie Ihre Forderung von einem Rechtsanwalt oder einem Inkassounternehmen einziehen lassen. Während Rechtsanwaltskosten gesetzlich festgelegt sind (Rechtsanwälte müssen nach der BRAGO,

Bundesrechtsanwaltsgebührenordnung, abrechnen), haben Inkassounternehmen meist einen gewissen Spielraum. Deshalb fahren Sie in der Regel mit Inkassounternehmen günstiger. Ein Vergleich kann sich lohnen.

Sowohl Anwälte als auch Inkassounternehmen führen auf Wunsch Mahnverfahren durch. Um Forderungen gerichtlich geltend zu machen, bedienen sich die Inkassounternehmen in der Regel eigener Vertragsanwälte. Deshalb halten sich die Kosten von Anwalt und Inkassounternehmen beim Mahnbescheid die Waage. Auch sind Gerichts- und Anwaltskosten in beiden Fällen vom Arzt zu entrichten (normalerweise vorab) und werden nach erfolgreicher Vollstreckung vom Patienten erstattet. Aber einen entscheidenden Vorteil bietet das Inkassounternehmen auch beim gerichtlichen Mahnverfahren: der Arbeitsaufwand für den Arzt ist geringer.

■ Gute Inkassopartner gibt's auch für Ärzte

Die meisten deutschen Inkassounternehmen sind seriös und vertrauenswürdig, zumal sie einer Zulassung durch den jeweiligen Landgerichtspräsidenten bedürfen (Achten Sie darauf!). Aber was Leistung und Kosten betrifft, unterscheiden sich die Anbieter zum Teil erheblich:

- Manche operieren als eingetragener Verein. Das zwingt Kunden zu einer Mitgliedschaft, die nicht selten mit permanenten Kosten verbunden ist.
- Andere berechnen pauschale Erfolgsprovisionen.
- Wieder andere erheben Gebührenpauschalen von bis zu 20 Euro als so genannte Negativpauschalen. Diese sollen den Inkassobüros die Auslagen ersetzen, falls dem Schuldner nicht beizukommen ist.

Ein besonders wichtiges Auswahlkriterium ist, wie das Inkassounternehmen gegenüber dem Schuldner

So finden Sie den passenden Inkassopartner

- Eine Zulassung durch den jeweiligen Landgerichtspräsidenten muss vorliegen.
- Dem Gläubiger sollte auf Verlangen jederzeit Einblick in die einzelnen Arbeitsschritte (Inkassoschritte) gewährt werden.
- Der Service muss stimmen, d.h. das Inkassobüro sollte zu mehreren Mahnstufen bereit sein und im Kontakt mit dem Schuldner alle verfügbaren Kommunikationsmittel und -möglichkeiten ausschöpfen.
- Das Einziehen von Forderungen muss auf freundlichem und höflichem Wege geschehen. Harte Bandagen sind völlig fehl am Platz und schaden nur Ihrem Image.
- Moderne Möglichkeiten der Datenübermittlung (z.B. Online-Schnittstellen) sollten selbstverständlich sein. Nur so lässt sich zusätzlicher Schreibkram in der Praxis vermeiden.
- Dem Gläubiger dürfen vor dem gerichtlichen Mahnlauf keinerlei Inkassokosten entstehen.

auftritt; denn der Umgangston darf der Arzt-Patienten-Beziehung nicht abträglich sein. Da der Schuldner trotz seines Zahlungsverzugs potenzieller Patient und Multiplikator ist, muss er möglichst schonend behandelt werden. Inkassounternehmen, die mit besonders harten Methoden werben, sind als Kooperationspartner gänzlich ungeeignet.

Für ein Inkassounternehmen spricht in jedem Fall, wenn

- die Bereitschaft zu möglichst vielen Mahnschritten besteht (mehrere Mahnstufen, Anrufe usw.).
- dem Arzt (auch bei erfolglosem Bemühen!) keinerlei Kosten entstehen, weil sämtliche Auslagen auf der Rechnung für den Schuldner landen.

- eine moderne Online-Schnittstelle realisiert ist, damit der Arzt die betreffenden Daten direkt aus dem Praxiscomputer übermitteln kann (per Exportdatei oder via Internet).

Forderungen frühzeitig an ein Inkassounternehmen zu geben, ist alles in allem der einfachste, angenehmste und günstigste Weg, schnell an sein Geld zu kommen – es sei denn, die Patienten zahlen pünktlich.



Autor

Dr. med. Alexander Ey

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.net
www.mediafinanz.net