

### Zusammenfassung

Arbeitslosigkeit, zunehmende Überschuldung, Wirtschaftsflaute: die Zahlungsmoral sinkt, auch bei Patienten in kieferorthopädischer Behandlung. In den letzten sieben Jahren haben sich die Zahlungsausfälle in diesem Bereich verzehnfacht, so das Ergebnis einer Studie aus der Inkassowirtschaft. Ein zu lascher Umgang mit Zahlungsausständen kann schnell zu erheblichen finanziellen Ausfällen einer Praxis und langwierigen Mahnverfahren führen.

Ein gut organisiertes Mahnwesen ist somit äußerst wichtig: Forderungen müssen konsequent durchgesetzt, Zahlungseingänge überwacht werden. Ebenso gilt es aber den richtigen Ton beim Umgang mit den säumigen Patienten zu finden: bei aller Bestimmtheit müssen Mahnungen daher höflich und freundlich bleiben, um die Praxis vor Imageschäden zu bewahren. In der Summe gilt: Mahnen ist Chefsache! Worauf Sie beim Mahnwesen Ihrer Praxis unbedingt achten sollten, soll im Folgenden erläutert werden.

### Privatliquidation in der eigenen Praxis

Soll das Mahnwesen von der Praxis selbst übernommen werden, können Ihnen die hier vorgestellten Tipps die Privatliquidation deutlich erleichtern.

Wird von oben genannter Möglichkeit kein Gebrauch gemacht, sollte nach Ablauf der Zahlungsfrist der Rechnung, in der Regel nach zehn bis vierzehn Tagen, eine freundlich formulierte Zahlungserinnerung folgen. Bedenken Sie, dass das Zahlungsver säumnis durch einen vom Patienten völlig unverschuldeten Zufall zustande gekommen sein könnte. Erhält der Patient dann eine schroff formulierte Zahlungsaufforderung wird er zu Recht ärgerlich reagieren.

### Mahnen: nicht mehr als nötig!

Wird in der Rechnung darauf aufmerksam gemacht, dass der Patient bei Missachtung der Zahlungsfrist in Verzug gerät, kann auf eine Mahnung insgesamt verzichtet werden. Nach Ablauf von 30 Tagen kann dann ohne weitere Umstände ein gerichtliches Mahnverfahren eröffnet, bzw. die Forderung an einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen übergeben werden. Hierbei gilt es zu beachten: im Zweifelsfall muss bewiesen sein, dass der Patient die Rechnung auch wirklich erhalten hat. Es empfiehlt sich also eine Verschickung per Einschreiben.

### Mahnungen per Einschreiben

Wird eine neugesetzte Frist von fünf bis zehn Tagen abermals nicht eingehalten sollte eine Mahnung verschickt werden. Spätestens hier gilt: Versand per Einschreiben! So schaffen Sie im Eventualfall einer Gerichtsverhandlung eine klare Beweislage – und wirken Ausflüchten des Schuldners, die Rechnung wäre nie eingegangen, entgegen.

### Institutsangaben

Inkassogesellschaft MediaFinanz GmbH & Co. KG, Osnabrück

### Korrespondenzadresse

Dr. med. Alexander Ey · Inkassogesellschaft MediaFinanz GmbH & Co. KG · Weiße Breite 5 · 49084 Osnabrück ·  
Tel.: 05 41/2 02 90 · Fax: 05 41/2 02 91 01 · E-mail: dr.ey@mediafinanz.de · www.mediafinanz.de

### Bibliografie

Inf Orthod Kieferorthop 2005; 37: 295–297 © Georg Thieme Verlag KG Stuttgart · New York  
DOI 10.1055/s-2005-918213  
ISSN 0022-0336

### Mahnungen richtig formulieren

Folgenden Punkte sollten in der Mahnung Erwähnung finden:

- Abgerechnete Leistungen, sowie das Leistungsdatum,
- eine neue Zahlungsfrist von fünf bis zehn Tagen,
- Mahngebühren in Höhe der durch die Mahnung real entstandenen Kosten.

Eine optisch hervorgehobene Überschrift „Erste Mahnung“ macht den Charakter des Schreibens deutlich. Hierzu gehört auch eine verbindliche und unmissverständliche Formulierung, z. B.: „Mit Rechnung Nr. ... vom ... haben wir Ihnen den für unsere Leistungen fälligen Betrag von Euro ... in Rechnung gestellt. Ein entsprechender Zahlungseingang ist bis heute nicht auf unserem Konto erfolgt. Bitte zahlen Sie den Betrag von Euro ... zzgl. Mahngebühren in Höhe von Euro ... bis spätestens ...“

Zusätzlich zu Mahngebühren können Verzugszinsen in Rechnung gestellt werden. Die gesetzlich zulässige Höhe beträgt dabei 5%, zuzüglich des Basiszinssatzes. Der aktuelle Basiszinssatz kann im Internet unter <http://basiszinssatz.info> in Erfahrung gebracht werden. Hier finden Sie auch weitere Informationen zur genauen Berechnung der Verzugszeit.

### Eine Mahnung reicht

Zweite und dritte Mahnung sind gesetzlich nicht vorgeschrieben und kosten unnötig Zeit und Aufwand. Nach Verstreichen der neuerlichen Mahnungsfrist sollte unmittelbar ein Mahnbescheid beantragt, oder ein Inkassounternehmen beauftragt werden.

### Gerichtliches Mahnverfahren

Zur Beantragung eines Gerichtlichen Mahnverfahrens bedarf es eines speziellen Vordruckes, den sie beim Amtsgericht selbst, oder auch im Schreibwarenhandel bekommen. Der ausgefüllte Antrag wird bei Gericht abgegeben. Nur hier bekommen Sie auch die amtlichen Gebührenmarken, die auf den Vordruck geklebt werden. Die Kosten für ein Mahnverfahren richten sich nach dem Streitwert. Bis zu einem Streitwert von 300 Euro, einschließlich Zustellungskosten, belaufen sie sich auf 12,50 Euro.

### Härtefall Vollstreckung

Kommt der Schuldner innerhalb von 14 Tagen der Zahlungsforderung nicht nach, ohne einen Einspruch gegen die Forderung zu erheben, kann ein Vollstreckungsbescheid beantragt werden. Sodann tritt ein Gerichtsvollzieher in Aktion der beim säumigen Schuldner Bargeld und Wertgegenstände pfänden kann. Im härtesten Fall kommt es bis zur Lohn- und Gehaltspfändung über den Arbeitgeber oder zur Kontenpfändung.

### Die Alternative: Anwalt und Inkassounternehmen

Immer mehr Praxen greifen auf professionelle Unterstützung zurück. Wer die Arbeit und den Ärger gerichtlicher Mahnverfahren scheut, kann ein Inkassounternehmen oder einen Rechtsanwalt damit beauftragen säumige Patienten an ihre Rechnungen zu erinnern. Von Vorteil ist hierbei auch, dass sich Patient und Arzt im Inkassoverfahren nicht direkt gegenüberstehen – der gute Ruf des Arztes bleibt gewahrt.

Im Folgenden wichtige Hinweise, worauf bei der Beauftragung eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens zu achten ist.

### Kosten vergleichen!

Die Entscheidung, ob ein Inkassounternehmen oder ein Rechtsanwalt beauftragt werden soll, ist vor allem eine Kostenfrage. Hier lohnt sich der Vergleich: Rechtsanwälte sind bezüglich ihres Honorars durch das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG bzw. ehemals BRAGO) festgelegt, demgegenüber haben Inkassounternehmen mehr Spielraum und sind daher häufig günstiger.

Kommt es zu einem gerichtlichen Mahnverfahren, sind die Kosten allerdings vergleichbar, da die Inkassounternehmen hier in aller Regel auf eigene Vertragsanwälte zurückgreifen (die ihrerseits an das RVG gebunden sind). Andererseits sind – gerade wenn es zu einem gerichtlichen Mahnverfahren kommt – Inkassounternehmen vorteilhaft, da Sie in diesem Fall nicht selbst, als Gläubiger, vor Gericht erscheinen müssen.

### Inkassounternehmen: das Richtige finden

Bei Leistung und Kosten einzelner Inkassounternehmen kann es erhebliche Unterschiede geben, achten sie daher auf die Unterschiede:

- Einige Inkassounternehmen operieren als eingetragener Verein. Hier ist eine Mitgliedschaft des Kunden gefordert, die oft mit permanenten Kosten verbunden ist.
- Um Auslagen des Inkassounternehmens im Falle der endgültigen Zahlungsverweigerung abzusichern, werden teilweise Gebührenpauschalen, so genannte Negativpauschalen, von bis zu 20 Euro erhoben.
- Ebenso erheben einige Inkassounternehmen pauschale Erfolgsprovisionen.

Um als Inkassounternehmen operieren zu dürfen bedarf es einer Zulassung beim jeweiligen Land- beziehungsweise Amtsgericht. Überprüfen Sie die tatsächliche Zulassung, betrachten Sie es aber nicht als hinreichendes Qualitätskriterium: Wegen des besonderen Verhältnisses zwischen Arzt und Patient ist der Umgangston des Inkassounternehmens besonders wichtig. Die allzu forsche Vorgehensweise einiger Unternehmen in dieser Branche hätte fatale Folgen auf eine andauernde Therapie. Selbst wenn sich der Patient nicht mehr in Behandlung befindet, ist der Multiplikatoreffekt nicht zu vergessen. Es sollte also ein besonderes Augenmerk auf die Vorgehensweise des Inkassounternehmens gelegt werden. Folgende Kriterien sind starke Auswahlargumente:

- Die Bereitschaft möglichst viele Mahnschritte zu durchlaufen, bevor es zu einem gerichtlichen Mahnverfahren kommt.
- Kostenfreiheit des Mahnverfahrens für den Arzt, auch wenn alle Bemühungen scheitern. Das Inkassounternehmen fordert diese Auslagen also ausschließlich vom Schuldner zurück.
- Der Verzicht auf unnötige Korrespondenz zwischen Arzt und Inkassounternehmen durch beispielsweise die Bereitstellung eines Online-Mandanten-Systems.

Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass die frühzeitige Abgabe von Forderungen an ein kompetentes Inkassounternehmen der Aufwand und Kosten sparendste Weg ist, ihre Ansprüche zu erfüllen.

Die Zeit die Sie an der Buchhaltung sparen, kommt Ihren Patienten zugute!

### 10 Tipps für ein erfolgreiches Mahnwesen

Bewahren Sie den Überblick: wenn möglich, kümmern Sie sich selbst um Zahlungseingänge und Mahnungen.

Durch eine offizielle unpersönliche Formulierung halten Sie Ihre Person aus dem Mahnverfahren heraus. Treten Sie nicht persönlich mit Ihrem Namen im Briefkopf auf, sondern führen Sie die Buchhaltung vor.

Auch wenn gesetzlich vorgesehene Zahlungsfristen gelten, nennen Sie immer ein Zahlungsziel, um Unklarheiten zu vermeiden.

Kurze aber realistische Zahlungsziele von 5–10 Tagen haben sich bewährt.

Eine Frist sollte immer als Fälligkeitsdatum, und nicht als eine Anzahl von Tagen angegeben werden. So kann Ausreden und Fehlern vorgebeugt werden und dem Patienten wird nicht noch eine zusätzliche Rechenleistung abverlangt. Beide Varianten sind jedoch rechtsverbindlich.

Der Mahnung sollte immer eine höflich formulierte Zahlungserinnerung vorausgehen.

Mehr als eine Mahnung wird rechtlich nicht verlangt: halten Sie sich nicht unnötig mit weiteren Mahnstufen auf.

Eine Mehrberechnung von Mahngebühren über die tatsächlich entstandenen Kosten hinaus ist unzulässig.

Sollten Sie sich für das Einschalten eines Rechtsanwalts oder eines Inkassounternehmens entscheiden, achten Sie auf Unterschiede beim Preis und insbesondere bei der Leistung.

Schonen Sie Ihr Image, indem Sie möglichst nicht selbst mit Patienten über fällige Zahlungen diskutieren. Ein kompetenter Inkassopartner kann Ihre Interessen freundlich aber bestimmt vertreten.

### So finden Sie den Inkassopartner der zu Ihnen passt.

Achten Sie auf eine Zulassung bei den zuständigen Aufsichtsbehörden.

Auf Verlangen muss dem Gläubiger jederzeit Einsicht in die einzelnen Inkassoschritte gewährt werden.

Wählen Sie ein Unternehmen, das in möglichst kleinen Eskalationsschritten vorgeht und dazu alle Kommunikationsmöglichkeiten mit dem Schuldner ausnutzt.

Ein zu forsches Vorgehen eines Inkassounternehmens schadet Ihrem Image! Vergewissern Sie sich, dass Mahnungen in einem freundlichen und höflichen Ton formuliert werden.

Vermeiden Sie überflüssige Administration der Vorgänge in Ihrer Praxis. Moderne Möglichkeiten der Datenübermittlung, wie Online-Schnittstellen sollten angeboten und wenn gewünscht auch erklärt werden.

Dem Gläubiger dürfen vor dem gerichtlichen Mahnverfahren keinerlei Kosten aus dem Inkassoverfahren entstehen.