

Rechnungen an minderjährige Patienten

Der minderjährige Patient stellt für den Arzt oder Zahnarzt oft nicht nur aus medizinischer Sicht eine Herausforderung dar. Spätestens wenn die erbrachten Leistungen liquidiert werden sollen, stellt sich für den Behandler die Frage, wer für seine Honorarforderungen einzustehen hat.



Da Minderjährige, die das siebente Lebensjahr noch nicht vollendet haben, nach § 104 BGB geschäftsunfähig sind, kann ein Behandlungsvertrag für diese Patienten nur mit ihren Erziehungsberechtigten geschlossen werden.

Rechtsgeschäfte mit Patienten, die bereits das siebente Lebensjahr vollendet haben, aber noch nicht volljährig sind, sind bis zur Genehmigung durch die Erziehungsberechtigten nach § 108 BGB schwebend unwirksam. Zwar wird die Anwesenheit eines Erziehungsberechtigten im Regelfall eine stillschweigende Genehmigung des Behandlungsvertrages darstellen, eine Inanspruchnahme des Minderjährigen dürfte aber zumeist schon daran scheitern, dass dieser häufig kein eigenes Vermögen besitzt. Auch die Zwangsvollstreckung gegen Minderjährige gestaltet sich oft problematisch.

Sinnvoller ist daher, die Leistungen direkt gegenüber den Eltern abzurechnen. Diese sind im Rahmen der elterlichen Sorge nach § 1626 BGB verpflichtet, die Behandlungskosten für ihr minderjähriges Kind zu tragen. Aus diesem Grund geht die Rechtsprechung regelmäßig davon aus, dass zwischen Arzt und Erziehungsberechtigten ein so genannter „Vertrag zugunsten Dritter“ (nämlich des Kindes) zustande kommt.

Der Bundesgerichtshof hat klargestellt, dass aus einem solchen Vertrag grundsätzlich beide Eltern berechtigt und verpflichtet werden. Vollkommen unerheblich ist dabei, wer das Kind zur Behandlung begleitet hat oder bei wessen Krankenversicherung der Minderjährige mitversichert ist. Damit hat der Arzt ein Wahlrecht, ob er seine Forderung gegenüber der Mutter oder dem Vater abrechnen will.

Beachtet werden sollte aber, dass die Rechnungslegung und Mahnung gegenüber einem Elternteil keine Fälligkeit und Inverzugsetzung des anderen Erziehungsberechtigten bewirken kann. Nach § 10 GOZ bzw. § 12 GOÄ wird eine (zahn-)ärztliche Honorarforderung nämlich erst dann fällig, wenn die Rechnung dem Zahlungspflichtigen zugegangen ist. Mit Zugang der ersten Mahnung gerät dieser nach § 286 BGB in Zahlungsverzug.

Um die Honoraransprüche gegenüber beiden Elternteilen effektiv durchsetzen zu können, empfiehlt sich daher – insbesondere bei schwierigen Familienverhältnissen oder getrennt lebenden Erziehungsberechtigten – eine doppelte Rechnungslegung sowie einen doppelten Mahnlauf einzurichten. Aus steuerlichen Gründen sollten beide Rechnungen lediglich eine einheitliche Rechnungsnummer tragen. Um Verwirrungen zu vermeiden empfiehlt sich ferner einen Vermerk auf der Rechnung anzubringen, aus dem die doppelte Rechnungslegung ersichtlich wird (z.B. „als Gesamtschuldner mit“ oder „Duplikat an“).

Rechtsanwalt Jürgen Wahl | Offenbach | Kanzlei für Medizinrecht | (www.ra-med.de)

Kurzmeldungen

Wer zahlt bei „Gesundheits-tourismus“?

Streit gibt es um die Bezahlung von Not-Entbindungen polnischer Mütter im deutschen Schwedt, wo im letzten Jahr angeblich ein „Geburtstourismus“ stattfand. Normalerweise übernimmt in Notfällen zunächst eine deutsche Krankenkasse die Kosten, sie bekommt das Geld anschließend vom polnischen Nationalen Gesundheitsfond (NFZ) zurück. In Schwedt bestreitet der NFZ aber – Stichwort Sozialbetrug – eine Zahlungsverpflichtung. Wer bleibt jetzt auf den Kosten sitzen? „Wenn das NFZ nicht zahlen würde, würde man das Geld vom Krankenhaus zurückfordern“, ist von AOK-Seite zu hören.

Krankenkassen werden insolvenzfähig:

Im Gesetz zur Stärkung des Wettbewerbs in der GKV (GKV-WSG) gibt es eine bisher wenig beachtete Neuerung mit möglicherweise weit reichenden Folgen: Krankenkassen sollen spätestens Ende 2008 insolvenzfähig werden. Banal ausgedrückt heißt das, sie können Pleite gehen.

Für den Kassenarzt stellt sich mit dieser Entscheidung die Frage nach der Sicherung seiner Vergütung neu: Woher kommt sein Honorar, wenn eine Kasse Insolvenz angemeldet hat?

Wir sind ganz Ohr!

Sie haben Fragen zum Stand der Dinge? Oder zu Abläufen und Begriffen, die Ihnen nicht ganz geläufig sind? Rufen Sie unsere Hotline an! Tel. 069 / 75 08 87-0

MedizinInkasso

Schlotmann & Sterz GmbH,
Fach-Inkassostelle für Medizinberufe
und Kliniken, Offenbach
www.medizininkasso.de

¹ Landgericht Koblenz, Beschluss vom 15.08.2007, Az. 10 O 253/07

² BGH, Urteil vom 28. April 2005 - III ZR 351/04

Telefonisch mahnen – typische Fehler in der Praxis



© Pichunter, Dreamstime.com

Es hat sich herumgesprochen, dass telefonische Mahngespräche erfolgreicher sind als stereotype Mahnbriefe. Damit dieses Mahnverfahren Erfolg hat, muss es aber gut durchdacht und organisiert werden.

Wer ruft an?

Nur eine speziell geschulte Mitarbeiterin ist dafür geeignet, bei säumigen Patienten anzurufen: Sie muss die Rechtssituation ebenso gut kennen wie die üblichen Einwände von Schuldner. Außerdem sollte sie in der Lage sein, für ein höfliches Gesprächsklima zu sorgen und ihren Standpunkt lösungsorientiert zu vertreten.

Das Telefonat vorbereiten

Natürlich müssen die notwendigen Daten vorliegen: Eine Rechnungskopie ebenso wie die Kontaktdaten des Patienten. Wichtig ist es auch, sich einen Überblick über die aktuellen Zahlungseingänge zu verschaffen. Damit fällt es deutlich leichter, angemessen auf den Hinweis des Schuldners „habe ich letzte Woche überwiesen“ zu reagieren.

Gab es in der Vergangenheit bereits Probleme bei der Zahlung? Ist der Patient mit der aktuellen Leistungserbringung zufrieden gewesen?

Bevor Ihre Mitarbeiterin zum Telefon greift, braucht sie aber vor allem eine klare, zielorientierte Gesprächsanleitung. Es reicht schließlich nicht aus, wenn der Patient für die Zukunft Besserung gelobt. Ziel des Telefonats kann es auch nicht sein, dem Patienten Vorwürfe zu machen oder ihn wegen seiner misslichen Lage zu bemitleiden.

Was bleibt Chefsache?

Auch wenn Sie das Telefonieren an eine Mitarbeiterin delegieren, bleiben einige Chefaufgaben übrig. Werden diese Fragen nicht vorab geklärt, wird die Arbeitersparnis für Sie nur gering sein: Die Mitarbeiterin wird in vielen Einzelfällen Rückfragen haben.

Beispielsweise treffen Sie grundsätzlich die Entscheidung,

- wer telefonisch an die Rechnung erinnert werden soll
- wann gemahnt werden soll (z.B. grundsätzlich ein paar Tage nach Fälligkeit oder nur von einer bestimmten Forderungshöhe an?)
- ob eine Verlängerung des Zahlungsziels angeboten werden soll
- ob Ratenzahlungen möglich sind und – wenn ja – zu welchen Konditionen
- ob die Rechnung – in welchen Ausnahmefällen – korrigiert werden darf.

Chefsache ist auch die Planung des Arbeitsplatzes: Hat die zuständige Mitarbeiterin überhaupt genügend Zeit für regelmäßige Mahntelefonate? „Wer nur gelegentliche Telefonmahnungen durchführt, wenn es gerade passt oder wenn die unbezahlten Rechnungen überhand nehmen, wird in der Regel keinen nachhaltigen Effekt, sondern nur Einzelergebnisse erzielen“, fasst Helmut Schlotmann, Geschäftsführer von **MedizinInkasso** Schlotmann & Sterz GmbH Offenbach zusammen.

Typische Probleme

Wenn in der Praxis gerade eine freie Minute zum Telefonieren da ist, ist oft der Patient gerade nicht zu Hause. „Erfahrungsgemäß“, so Schlotmann, „sind meist mehrere Anrufversuche über den Tag verteilt erforderlich, um einen Patienten zu erreichen.“

Am Telefon wird die Anruferin typischerweise mit Einwänden konfrontiert. Beispielsweise berichten Patien-

ten, dass sie mit der Behandlung unzufrieden waren oder es heißt, die Krankenkasse habe leider noch nicht erstattet. Manche Patienten leugnen auch einfach, die Rechnung oder Mahnung jemals erhalten zu haben. Und ganz häufig wird erklärt, die Zahlung sei schon lange erledigt, der Scheck unterwegs oder die Überweisung wäre gestern zur Bank gebracht worden. Wie soll die Mitarbeiterin solche Angaben überprüfen?

Professionelle Inkasso-Unternehmen vereinbaren häufig Ratenzahlungen mit säumigen Kunden. Dieses Vorgehen ist vernünftig, um eine Zahlung doch noch zu realisieren. Allerdings sind dazu in der Praxis einige Fachkenntnisse notwendig. Um schriftliche Vereinbarungen verbindlich zu formulieren, kommt es entscheidend auf die Feinheiten an.

Zwei wichtige Dinge werden von Inkasso-Laien erfahrungsgemäß oft unterschätzt oder ganz vergessen: Dokumentation und Kontrolle. Eine Dokumentation des Gesprächs und der getroffenen Vereinbarungen ist die Grundlage für das Gelingen des weiteren Ablaufs. Ganz wichtig sind auch die regelmäßige Kontrolle des weiteren Verlaufs (beispielsweise der Rateneingänge) und natürlich eindeutige Maßnahmen bei Ratenverzug.

Fazit: Ein telefonisches Mahnwesen lässt sich nicht „mal eben nebenbei“ in den Praxis-Alltag integrieren. Wenn es tatsächlich funktionieren soll, müssen

- die notwendigen Arbeitsschritte gut geplant werden
- die Mitarbeiterinnen (auch die Vertretungen!) sorgfältig geschult werden, sowohl in Sachfragen als auch in der Kommunikation
- feste Zeiten für diese Telefonate zur Verfügung stehen, in denen weder Unterbrechungen noch Unruhe das Telefonieren erschweren.

Zeit ist Geld!

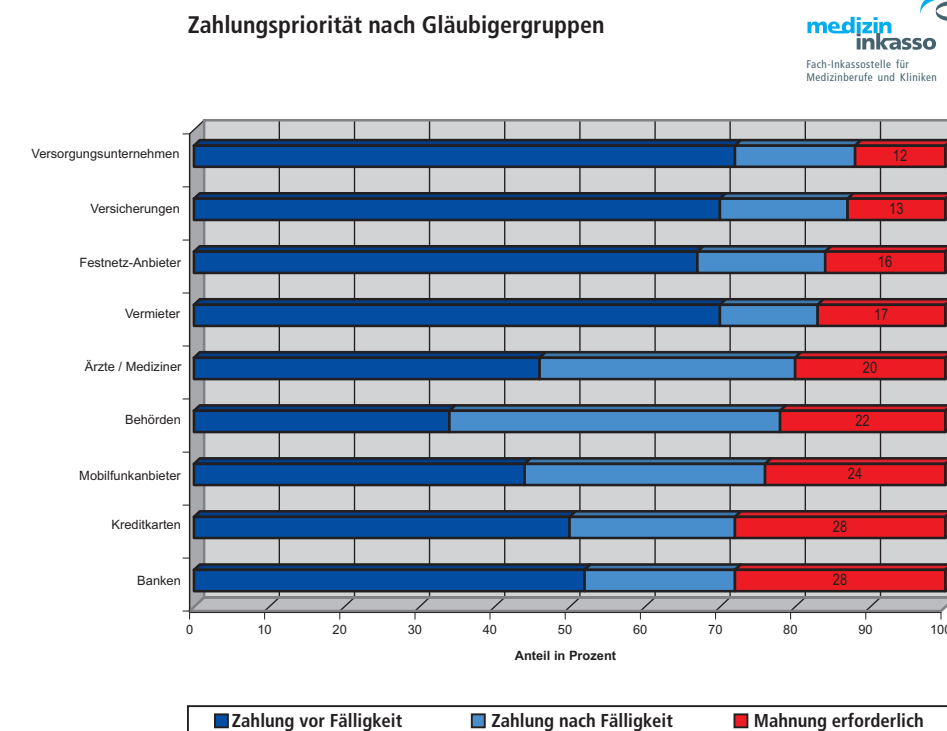
Je älter eine offene Rechnung ist, desto schwerer wird es, sie doch noch zu realisieren. Woran liegt das? Die Antwort lautet nur auf den ersten Blick schlicht „Geldmangel“.

Es ist kein Geheimnis: Immer mehr Menschen leiden unter Geldmangel, benötigen aber trotzdem eine kostenpflichtige ärztliche Behandlung. Für die Betroffenen ist meist eine **private Insolvenz** der letzte Ausweg – irgendwann. Bis zu diesem Zeitpunkt sind wochen- oder monatelang zwar Mittel vorhanden, sie reichen „nur“ nicht für alle Verbindlichkeiten und Bedürfnisse aus.

Ihre Arztrechnung ist also in aller Regel nicht die einzige unbezahlte Rechnung des Patienten. Sie liegt vermutlich zusammen mit der Post vom Vermieter, von Energieversorgern, Mobilfunkanbietern, Versandhäusern und anderen Erbringern medizinischer Leistungen in einem Stapel. Der Schuldner muss sich entscheiden, welche Rechnungen er schnellstmöglich bezahlt und welche er auf später verschiebt.

Viele Schuldner schätzen Arztrechnungen erfahrungsgemäß erst einmal als weniger wichtig ein: Der Arzt hat seine Leistung schließlich schon erbracht und er übt weniger Druck aus als andere Gläubiger. Hinzu kommt die Einschätzung, dass Ärzte reich sind und das Geld vermutlich nicht besonders dringend brauchen. Selbst wenn die private Krankenversicherung die Kosten für Arztrechnungen erstattet, werden diese Zahlungen nicht selten zum Stopfen anderer Finanzlöcher genutzt.

Diese Situation ändert sich, **sobald ein professionell agierendes Inkasso-Unter-**



nehmen die Wichtigkeit der ärztlichen Forderung unterstreicht. Der Patient begreift umgehend, dass diese Rechnung hohe Priorität besitzt. „Wir können über 60 Prozent der Patienten in den ersten Wochen nach Beginn unsere Tätigkeit zu einer Zahlung der fälligen Liquidationen bewegen“, erläutert Helmut Schlotmann, Geschäftsführer von **MedizinInkasso** Schlotmann & Sterz GmbH. Die Offenbacher Firma verfügt über eine jahrelange Erfahrung mit dem Inkasso im Medizinsektor.

Schlotmanns Rat: „Lassen Sie offene Rechnungen nicht lange liegen! Geben

Sie sie weiter, bevor der Schuldner zahlungsunfähig wird!“ Einige Lieferanten von Praxis-Software erleichtern ihren Anwendern die Mahn-Arbeit ganz erheblich: Nach der dritten Mahnung gibt die Praxissoftware automatisch einen Inkasso-Auftrag mit allen notwendigen Informationen aus! Die Medistar-Händler CO-PRA und Compumaxx beispielsweise können bei Ihren Praxis-Kunden das Medistar-Abrechnungsmodul so anpassen, dass bei jedem Mahnlauf auch die Aufträge für **MedizinInkasso** generiert werden.

Checkliste:

Ein guter Inkassodienstleister im Medizinsektor...

- kennt sich mit den Besonderheiten des Inkassoverfahrens in Arztpraxen aus (GOÄ, GOZ, Pflichten aus Dienstvertrag, Beweispflicht des Patienten, Umgang mit Kostenträgern!)
- kann auf Anfrage Referenzadressen von verschiedenen ärztlichen Kunden liefern
- verfügt über Mitarbeiter, die speziell für die Arbeit im Gesundheitswesen ausgebildet sind
- arbeitet professionell, seriös, sensibel und ohne Druckmittel
- bietet säumigen Patienten individuelle Lösungsmöglichkeiten an
- kooperiert mit einer auf Medizinrecht spezialisierten Rechtsanwaltskanzlei
- ist Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.

Marketing mit Rechnungen

Haben Sie Ihre Rechnungen schon mal unter Marketinggesichtspunkten betrachtet? Wenn nicht, dann wird es Zeit: Rechnungen können nämlich deutlich mehr sein als lästige Erinnerungen an fällige Zahlungen!

Kaum ein anderes Schriftstück wird so intensiv betrachtet wie eine Rechnung. Und zwar genau von den Menschen, die bereit sind, in Ihrer Praxis Geld für medizinische Leistungen auszugeben. Aus diesem Grund lohnt es sich, Rechnungen auch als Marketinginstrumente zu betrachten.

Damit sich eine Rechnung aus Marketingsicht erfolgreich nutzen lässt, muss sie zuallererst klar, optisch und inhaltlich verständlich auftreten. Enthält Ihre Rechnung Namen und Telefonnummer eines Ansprechpartners für

Rückfragen? Wird dem Leser klar, wie sich die Posten zusammensetzen?

So viel zur Pflicht. Zur Kür gehört es, neben der Rechnungssumme weitere Informationen zu übermitteln. Andere Branchen haben den Zusammenhang zwischen Rechnung und Neugeschäft längst erkannt: Wenn Sie beispielsweise Büromaterial im Internet bestellen, erhalten Sie zusammen mit der Bestellung und der Rechnung auch eine aktuelle Liste von Sonderangeboten. Dasselbe Prinzip können auch Sie bei Ihren Rechnungen anwenden: Nutzen Sie diese Schriftstücke, um Privatpatienten und Selbstzahler-Kunden über weitere Angebote oder Termine Ihres Hauses zu informieren.

Das Stichwort der Werbefachleute für dieses Vorgehen heißt „Cross-Selling“, zu Deutsch Querverkauf. Gemeint ist damit der Verkauf zusätzlicher Lei-

stungen, die über das ursprüngliche Interesse des Kunden hinausgehen: In der Tankstelle gibt es auch Bier und Brötchen, Zahnärzte bieten Zahnkosmetik und niedergelassene Ärzte Präventionsmaßnahmen als Selbstzahler-Leistungen an.

Je ausführlicher Sie auf Ihre Angebote hinweisen, desto mehr Mühe sollten Sie sich dabei machen, die genau passenden Rechnungskunden zu identifizieren. Vielleicht führt es schon zu einer echten Erhöhung der Nachfrage, wenn Sie in Ihrem Briefkopf deutlich auf Ihre Schwerpunkte hinweisen. In anderen Einrichtungen ist es sinnvoller, jeder Rechnung einen Info-Flyer beizulegen. Je größer Ihr Angebot ist, desto wichtiger ist es, Infos für verschiedene Zielgruppen von Rechnungsempfängern zu bevorraten.



IM INTERNET GEFISCHT

- **Wer sich hautnah ein Bild von der Situation überschuldeter Patienten machen will, kann das im Forum Schuldnerberatung (www.forum-schuldnerberatung.de) tun.**
- **Wussten Sie, dass Ihre Privatpatienten im Internet Privatrechnungen prüfen lassen können? Unter: www.derprivatpatient.de können Sie selbst testen, wie Ihre Rechnung kommentiert wird!**

Die Abgeltungssteuer kommt: Schützen Sie Ihre Erträge.

Nur wer rechtzeitig handelt, kann von den neuen Steuerregeln profitieren. MLP bietet Ihnen als unabhängiger Finanzdienstleister individuelle Lösungen zur Vorbereitung auf die Abgeltungssteuer. Informieren Sie sich in unseren kostenfreien Seminaren, wie Sie Ihr Depot vor dem Steuerzugriff schützen.

Wählen Sie Ihren Seminartermin unter www.mlp.de/aschaffenburg1



MLP Finanzdienstleistungen AG

Geschäftsstelle Aschaffenburg 1
Kompetenzzentrum für Heilberufe
Ohmbachgasse 4-6, 63739 Aschaffenburg
Fon 06021/58386-11
Fax 06021/58386-10
E-Mail aschaffenburg1@mlp.de

IMPRESSUM

Herausgeber: **MedizinInkasso** Schlotmann & Sterz GmbH • Fach-Inkassostelle für Medizinberufe und Kliniken
Im Ärzte-Haus am Justiz-Zentrum • Kaiserstr. 29 • 63065 Offenbach

Tel. 069/750887-0 • Fax 069/750887-77 • info@medizininkasso.de • www.medicininkasso.de

Geschäftsführer: Diplom-Kaufmann Helmut Schlotmann • Torsten Sterz • Beiratsvorsitzender: Prof. Dr. Thomas Schlegel
Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V.

Redaktion: Ruth Auschra, Potsdam

Konzept und Layout: TARGETER, Bottrop