

Schadensersatz und Ausfallhonorar bei Nichteinhaltung des Behandlungstermins

Der Zahnarzt kann nicht in jedem Fall ein pauschales Ausfallhonorar von seinem Patienten fordern, wenn dieser nicht wie vereinbart zur Behandlung erscheint. Die Chancen für eine solche Forderung stehen gut, wenn der Termin exklusiv für den Patienten freigehalten wurde – wie es in Bestellpraxen üblich ist – und wenn zuvor eine Ausfallvereinbarung getroffen wurde. Aber sicher kann sich der Zahnarzt auch dann nicht sein. Denn die Gerichte beurteilen den konkreten Einzelfall, wie im folgenden Beitrag zu lesen ist. Hier erfahren Sie ebenso, wie Schadensersatzansprüche seitens der Patienten zu vermeiden sind. Patienten können nämlich auch den Zahnarzt belangen, wenn dieser den Termin nicht einhält.

Die Problematik ist in allen Zahnarztpraxen bekannt: Patienten sagen den Termin kurzfristig mit mehr oder weniger guten Ausreden ab. Manche Patienten erscheinen einfach gar nicht, ohne vorher abzusagen. Während der Zahnarzt bei kleineren Eingriffen die Lücke im Terminplan noch schließen kann, fällt dies bei größeren Eingriffen, für die ein größerer Zeitraum im Terminkalender freigehalten wurde, umso schwerer und ist entsprechend ärgerlich.

Doch auch der umgekehrte Fall ist denkbar. Der Zahnarzt sagt den Termin kurzfristig ab oder der Patient erscheint zum vereinbarten Termin und steht vor einer geschlossenen Praxistür. Die Fälle, in denen der Patient den so entstandenen Schaden gegenüber dem Zahnarzt geltend macht, nehmen zu (siehe Abb. 1).

In beiden Konstellationen stellt sich die Frage, ob und gegebenenfalls in welcher

Höhe der Zahnarzt bzw. der Patient den Schaden, der durch einen kurzfristigen Terminausfall entstanden ist, geltend machen kann.

Ausfallprämie Zahnarztpraxis

Ob und unter welchen Voraussetzungen der Zahnarzt dem Patienten den Terminausfall in Rechnung stellen kann, wurde wiederholt vor den Gerichten verhandelt, jeweils mit unterschiedlichen Urteilen. Im Ergebnis ist festzustellen, dass die Gerichte stets eine Einzelfallbewertung vorgenommen haben und die Entscheidung von der Verbindlichkeit der Terminabsprache abhängig gemacht wurde.

Ein Behandlungsvertrag ist ein Dienstvertrag nach § 611 BGB, den der Patient mit dem Zahnarzt abschließt. Versäumt der Patient den Termin, könnte dem Zahn-



Katri H. Lyck
Rechtsanwältin in der Kanzlei
Medizinanwälte BLP, Bad Homburg
Beratungsschwerpunkte: Betreuung von (zahn-)ärztlichen Kooperationsformen; Konzeptionierung und Umsetzung von Marketingkonzepten für Arzt- und Zahnarztpraxen
Zusatzqualifikation: zertifizierte Mediatorin

arzt sein Anspruch auf Honorar trotz nicht erfolgter Behandlung erhalten bleiben, wenn der Patient durch das Nichterscheinen in „Annahmeverzug“ gerät. Denn § 615 BGB bestimmt, dass der Dienstverpflichtete – hier der Zahnarzt – die Vergütung auch dann verlangen kann, wenn der Dienstberechtigte – hier der Patient – mit der Annahme der Dienste in Verzug kommt. Ob der Patient durch das Nichterscheinen in Verzug gerät, hängt jedoch von der rechtlichen Verbindlichkeit der Terminabsprache ab.

Rechtlich unverbindliche Terminabsprache

Die Gerichte gehen generell davon aus, dass Terminvereinbarungen zwischen dem Zahnarzt und dem Patienten lediglich dem geregelten Praxisablauf dienen und daher prinzipiell mangels Verbindlichkeit keinen verzugsauslösenden Charakter haben. Dies gilt insbesondere deswegen, da beide Vertragsparteien gemäß §§ 621, 667 BGB den Behandlungsvertrag auch kurzfristig kündigen können.

Terminabsprache

Sehr geehrter Herr

vor einiger Zeit wurde mir der Termin am 10.04. um 10.00.h gegeben (für Zahnsteinentfernung). Ich habe nicht schlecht gestaunt als ich am 10. April vor verschlossenen Türen stand und darauf lesen konnte: Urlaub in der Zeit vom 9.4. - 15.4.

Wie alle Ärzte, erlaube auch ich mir nicht wahrgenommene Termine in Rechnung zu stellen. In diesem Fall handelt es sich um einen Stundensatz von 60.- € zuzüglich 19% MwSt plus Anfahrtskosten für 79 km á 0,50 €.

Bitte überweisen Sie mir den Betrag von 110,90 € auf mein oben genanntes Konto.

Abb. 1: Ein Patient stellt seinem Zahnarzt einen nicht wahr genommenen Termin in Rechnung.

Gemeint sind damit diejenigen Zahnarztpraxen, in denen der Patient auch ohne Termin kommen kann oder mehrere Patienten gleichzeitig einbestellt werden. Hier dienen Terminabsprachen offensichtlich nur dazu, Wartezeiten zu verhindern und Abläufe zu koordinieren, ohne dass in der Terminabsprache eine rechtlich relevante, kalendermäßige Fixierung der Leistung zu sehen ist. Ist für die Leistung kein rechtlich verbindlicher Zeitpunkt vorgesehen, kann der Patient auch nicht mit der Annahme der Leistung in Verzug kommen.

Auch ein Anspruch auf Schadensersatz ist in dieser Konstellation nicht gegeben. Denn aufgrund der in diesen Praxen praktizierten Terminvergabe fehlt es an einer rechtlich erforderlichen vorwerfbaren Pflichtverletzung des Patienten, wenn er den Termin kurzfristig absagt. Im Übrigen besteht seitens des Zahnarztes eine Schadensminderungspflicht, die u. a. beinhaltet, dass der Zahnarzt die frei gewordene Zeit anderweitig gewinnbringend nutzt, bspw. durch die Behandlung anderer wartender Patienten oder durch Verwaltungstätigkeiten. Der Nachweis, dass dies bei einer vollen Praxis nicht möglich war, dürfte in jedem Fall schwer zu führen sein.

Bestellpraxis – rechtlich verbindliche Terminabsprachen

Anders wird dies hingegen von der Rechtsprechung bei den so genannten Bestellpraxen beurteilt, in denen der Zahnarzt mit einer exklusiven Terminvergabe arbeitet. In diesen Fällen kann der Zahnarzt nachweislich geltend machen, dass er mit längeren Terminvorläufen arbeitet und nur einen Patienten zu einer längeren Behandlung mit individuell bestimmten Behandlungszeiten einbestellt hat.

Die Rechtsprechung bejaht in diesen Fällen die rechtliche Verbindlichkeit der Terminabsprache für den Patienten, sodass bei kurzfristiger Absage des Behandlungstermins ein Verzug des Patienten nach § 615 BGB ausgelöst wird. D. h., der Zahnarzt kann trotz nicht erfolgter Behandlung ein Ausfallhonorar geltend machen. Bei der Geltendmachung des Schadens, der durch den geplatzten Termin

entstanden ist, muss er sich wegen seiner Schadensminderungspflicht jedoch das anrechnen lassen, was er an Kosten durch die Nichtbehandlung gespart hat.

Ausfallvereinbarungen

Wer rechtliche Unsicherheiten vermeiden möchte, kann mit seinen Patienten vor längeren Terminen eine gesonderte schriftliche Vereinbarung für den Fall abschließen, dass der Patient nicht zu dem Termin erscheint. In dieser Vereinbarung kann der Zahnarzt regeln, dass Termine nur bis zu 24 Stunden vor dem Termin abgesagt werden können und anderenfalls ein angemessenes pauschales Ausfallhonorar gegenüber dem Patienten geltend gemacht wird.

Bei der Ausfallvereinbarung sollte jedoch beachtet werden, dass sie den Patienten nicht unangemessen benachteiligt und ihm im Fall eines unverschuldeten Nichterscheins eine Entlastungsmöglichkeit gewährt, andernfalls wäre die Vereinbarung unwirksam. Doch selbst im Fall einer Ausfallvereinbarung kann die Geltendmachung des Ausfallhonorars im Einzelfall ausgeschlossen sein.

In einem Urteil vom 17.04.2007 (Az: 1 U 154/06) lehnte das OLG Stuttgart trotz entsprechender Vereinbarung mit 24-stündiger Kündigungsfrist die Forderung eines Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgen nach einem Ausfallhonorar ab. Der Patient hatte eine zweistündige Behandlung erst vier Stunden vorher abgelehnt.

Das Gericht entschied unabhängig von den rechtlichen Rahmenbedingungen, dass in diesem besonderen Fall das Ausfallhonorar nicht zur Debatte stehe, da mit dem Patienten einvernehmlich unmittelbar ein neuer Termin vereinbart wurde, als dieser den Termin absagen wollte. Damit sei der Termin nicht abgesagt, sondern nur verschoben worden, sodass ein Ausfallhonorar nicht geltend gemacht werden könne.

Die Entscheidung macht deutlich, dass eine absolute Rechtssicherheit ungeachtet der bestehenden Rechtsprechung nicht zu erreichen ist, da die Gerichte den Anspruch auf das Ausfallhonorar stets vom Einzelfall abhängig machen.

Schadensersatzanspruch des Patienten

Doch auch Patienten machen zunehmend Schäden durch Terminausfall gegenüber ihrem Zahnarzt geltend. In jüngster Vergangenheit hat ein Urteil des Landgerichts Oldenburg vom 12.01.2007 (Az.: 8 S 515/06) für Aufsehen gesorgt, welches einen Arzt zum Schadensersatz verurteilt hat, weil er einen zugesagten Operationstermin nicht eingehalten hatte, obwohl es ihm möglich gewesen wäre.

In diesem Fall hatte der Arzt mit der Patientin einen festen Termin vereinbart. Erst nach der Terminvereinbarung machte der Arzt die Behandlung von der Kostenübernahme der Patientin abhängig. Da die Patientin die Kostenübernahme verweigerte, hielt der Beklagte den Behandlungstermin nicht ein. Die Patientin machte daraufhin gegen den Arzt Schadensersatzansprüche wegen Zeitaufwandsentschädigung, Verdienstausschlag und Fahrtkosten geltend.

Zwar verwies das Gericht auch im Fall dieser Praxis darauf hin, dass die Terminvereinbarung lediglich der Organisation des Praxisablaufs diene und deswegen keinen schadensersatzauslösenden Charakter habe. Allerdings hätten beide Vertragsparteien eine Mitwirkungs- und Sorgfaltspflicht. Gegen diese habe der Arzt verstoßen, als er den Termin abgesagt hat, obwohl ihm die Behandlung möglich gewesen wäre. Da der Arzt die Behandlung erst nach Terminvereinbarung von der Kostenübernahme abhängig gemacht hatte, brauchte die Patientin, der es besonders auf den vereinbarten Termin kurz vor Weihnachten angekommen war, nicht darauf einzugehen.

Das Gericht wies darauf hin, dass der Patient für die Höhe des Schadensersatzes genau darzulegen hat, welche konkreten Geschäfte und Einkünfte ihm dadurch entgangen sind, dass er bspw. einen anderen als den vereinbarten Arzttermin wahrnehmen musste. Im konkreten Fall war keine Darlegung erfolgt, weshalb das Gericht analog zu § 22 JVEG (Justizvergütungs- und -entschädigungsgesetz) eine Aufwandsentschädigung von höchstens 17 Euro die Stunde ansetzte.

Zwar handelte es sich in diesem Fall um eine besondere Konstellation. Dem Urteil ist jedoch zu entnehmen, dass auch bei der Frage von Schadensersatzansprüchen des Patienten die rechtliche Verbindlichkeit der Terminabsprache entscheidend ist. Nur wenn der Termin nicht nur der Erleichterung der Praxisorganisation dient, kann der Patient Schadensersatz bei kurzfristiger Absage bzw. bei „vergessener“ Absage geltend machen. Überdies sollte der Zahnarzt aufgrund seiner Mitwirkungs- und Sorgfaltsverpflichtung einen zugesagten Termin nicht grundlos absagen. Selbstverständlich muss der Patient, ebenso wie der Zahnarzt, genau darlegen und nachweisen, welche Schäden ihm entstanden sind. Dies dürfte in jedem Fall schwierig sein. Überdies unterliegt der Patient gleichermaßen der Schadensminderungspflicht wie der Zahnarzt, sodass er sich ebenfalls anrechnen lassen muss, was er durch die Absage des Termins gespart hat.

Fazit

Kurzfristige Terminabsagen bzw. nicht wahrgenommene (vergessene) Termine sind ärgerlich. Angesichts der bestehenden Rechtsunsicherheit und auch zunehmender Forderungen der Patienten sollte es das Ziel des Zahnarztes sein, Terminausfällen durch ein konsequentes Terminmanagement bereits im Vorfeld zu begegnen. Beispielsweise können die Zahnarztshelferinnen am Tag vor einem größeren Eingriff nochmals beim Patienten anrufen und diesen an den Termin erinnern. Gleichzeitig kann dieses Telefonat dazu genutzt werden, Fragen des Patienten zu klären. Hierdurch können nicht nur kurzfristige Absagen vermieden werden, der Patient wird dies darüber hinaus als besonderen Service der Praxis wahrnehmen.

Korrespondenzadresse:

*Medizinanwälte BLP
Katri H. Lyck
Louisenstraße 21–23
61348 Bad Homburg
www.medizinanwaelte.de*