

So setzen Sie sich trotzdem durch

Rechnungen anmahnen ohne Patienten zu verschrecken



Praxisinhaber sind auch Unternehmer und genau wie Kollegen aus anderen Branchen haben auch sie immer wieder Probleme mit unbezahlten Rechnungen. Kunden bzw. Privatpatienten, die nicht zahlen, können schlimmstenfalls aber die Liquidität der Praxis gefährden. Der Arzt muss in solchen Fällen unbedingt mahnen. Wie das funktioniert, erklärt ein Experte.

„Als Unternehmer hat man es auch ein Stück weit selbst in der Hand, das Zahlungsverhalten der Kunden zu lenken. Und zumindest diese Möglichkeiten sollte man kennen und zu nutzen wissen“, Bernd Drumann, Geschäftsführer der [Bremer Inkasso GmbH](#). Wir haben die wichtigsten Tipps des Experten für Sie zusammengefasst.

1. Denkweise ändern

Viele Ärzte müssen zunächst ihre Einstellung zum Thema ändern. „Nach meiner Erfahrung tun sich noch viel zu viele Unternehmer schwer damit, die säumigen Kunden (Patienten) konsequent zu mahnen, aus Angst, diese für immer zu verschrecken“, so Drumann. Doch wenn eine Leistung erbracht wurde, für die es eine fällige offene Rechnung gibt, sei ein freundliches aber konsequentes Mahnwesen unabdingbar. Ein konsequentes Mahnwesen werde außerdem meist positiv als Zeichen für ein gutes Praxismanagement gewertet.

2. Eindeutig formulieren

Um Patienten nicht zu verschrecken, wird auch mal zu vorsichtig erinnert. Eine Zahlungserinnerung sollte aber immer möglichst schriftlich erfolgen und respektvoll, aber eindeutig formuliert sein. Wie man sie nun nennt, ob Zahlungserinnerung oder Mahnung, ist egal. Man sollte aber bei dem einmal gewählten Begriff bleiben. Der Inhalt sollte ebenfalls klar sein, betont Drumann: „Formulierungen wie ‚Lieber XY, vergessen Sie nicht, dass noch eine Rechnung offen ist,‘ lesen sich vermeintlich netter, sind im Zweifel aber nicht ausreichend. Aus der Mahnung muss ganz eindeutig der Wille hervorgehen, dass man sein Geld möchte.“ Jede Mahnung sollte das Datum und den Betrag der ursprünglichen Rechnung beinhalten und darüber hinaus auch die dazu gehörige Rechnungsnummer.

3. Zahlungsziele nicht vergessen

Gemahnt werden kann erst dann, wenn die Rechnung zur Zahlung fällig ist. Im gesetzlichen Normalfall tritt die Fälligkeit mit Vertragsabschluss ein. Bei Patientenverträgen ist es aber üblich, eine gewisse Zahlungsfrist einzuräumen, z.B. 14 Tage nach Leistungserbringung. Die entsprechende

Deadline sollte der Arzt auf jeden Fall abwarten, bevor er eine Zahlungserinnerung verschickt. „Eine Mahnung vor Fälligkeit einer Rechnung ist unwirksam“, erklärt Drumann.

4. Zahlungsverzögerungen nicht ignorieren

Auch wenn es dem Praxisinhaber unangenehm ist, er sollte offene Rechnungen nicht einfach ignorieren. Schlimmstenfalls muss er den fälligen Betrag juristisch durchfechten. Dafür muss der Schuldner aber überhaupt erst mal in Verzug kommen. In Verzug tritt er ohne Mahnung aber nur dann ein, wenn das Gesetz oder der Vertrag die Fälligkeit regeln oder wenn bei Entgeltforderungen 30 Tage ab Fälligkeit und Zugang einer Rechnung verstrichen sind. „Bei Verbrauchern gilt Letzteres aber nur dann, wenn in der Rechnung darauf ausdrücklich hingewiesen wurde“, so Drumann. Jede Mahnung sollte deutlich als solche zu erkennen sein, also z.B. mit ‚1. Mahnung‘ überschrieben sein.

5. Mahnen Sie nicht zu oft

„Kaufmännisch üblich sind zwei bis drei schriftliche Mahnungen im Abstand von 7 bis 10 Tagen. Soll die Ernsthaftigkeit der Zahlungsaufforderung nicht ‚verwässert‘ werden, sollte man nicht mehr als drei Mahnungen verschicken. Mit jeder weiteren würde man die eigene Glaubwürdigkeit untergraben.“

6. Fristen setzen und auf Kosten hinweisen

Spätestens die 3. Mahnung sollte laut Drumann eine Frist enthalten „bis zum ... bei uns eingehend“ und die Ankündigung, dass die Rechnung nach Fristablauf an ein Inkassounternehmen oder an einen Anwalt abgegeben wird. Der Patient sollte außerdem darüber informiert werden, dass er die Kosten, die er verursacht, ebenfalls zu zahlen hat (Verzugsschaden). Sollte ein Patient bereits in Zahlungsverzug sein, können auch noch Mahnkosten berechnet werden. Von vielen Gerichten werden ohne Nachweis Pauschalen zwischen 1,00 € und 5,00 € pro Mahnschreiben akzeptiert. Ebenso können Verzugszinsen verlangt werden. Üblich sind fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz von -0,88 %, also 4,12 % (Stand 01.01.2017).

7. Protokoll bei persönlichen Gesprächen

Möchten Ärzte es zunächst auf die „sanfte Tour“ probieren und den Patienten nur telefonisch oder persönlich an die fällige Rechnung erinnern, so ist es wichtig, anschließend immer ein Gesprächsprotokoll zu verfassen. Idealerweise sollte der Patient es unterzeichnen. Theoretisch gilt nämlich auch die mündliche Erinnerung als gültige Mahnung. Allerdings nur, wenn sie sich nachweisen lässt.

8. Wenn die Mahnung nicht wirkt

... dann bleibt dem Praxisinhaber laut Drumann noch der Versuch, mit Hilfe eines Anwalts oder eines Inkassounternehmens eine außergerichtliche Einigung herbeizuführen. Häufig lässt sich ein Gerichtsverfahren mit professioneller Hilfe durch einen Anwalt oder ein Inkassounternehmen vermeiden und die Kosten dieser Hilfe zählen in der Regel zum Verzugsschaden, so dass sie vom Schuldner zu tragen sind. Wenn die Forderungen jedoch auch durch solche Rechtsdienstleister nicht außergerichtlich realisiert werden konnten, bleibt nur noch der Gang vor Gericht.