

Zur Kasse, bitte!

Von der Ärztekammer Steiermark kam eine Forderung nach Stornogebühren für Arzttermine, die Patienten nicht absagen, obwohl sie sie nicht wahrnehmen. Die Österreichische Ärztekammer unterstützt die Forderung.



FOTOS: ÖÄK/CHRISTIAN LEOPOLD, PRIVAT, ÄRZTEKAMMER STEIERMARK/SCHIFFER, ADOBE STOCK/MOMIUS

Fehlendes Zeitmanagement wird niedergelassenen Ärzten mitunter unterstellt, wenn es um die Terminplanung in der Ordination geht. In immer mehr Fällen ist die Ursache dafür jedoch bei den Patienten selbst zu suchen, die ohne Rücksicht auf andere Patienten, den Arzt und das Ordinationsteam ihre gebuchten Termine verstreichen lassen ohne abzusagen. Laut der Umfrage eines Magazins beklagt rund ein Viertel aller Ärzte oft oder sogar sehr oft, dass Patienten ohne Absage nicht zu vereinbarten Terminen erscheinen.

Die Ärztekammer Steiermark wagte diesbezüglich im August einen Vorstoß und forderte, dass diese Patienten eine Stornogebühr entrichten sollten, die als Kassenposition vom Arzt bzw. einer anderen medizinischen Einrichtung direkt verrechnet werden soll. Auch den anderen sozialen Krankenversicherungen und der Politik wurde das Forderungsschreiben übermittelt.

Vorstoß aus der Steiermark

Prof. Dr. Dietmar Bayer, geschäftsführender Vizepräsident der Ärztekammer Steiermark, stellt dazu klar: „Unser Ziel ist es nicht, dass diese Gebühr verrechnet werden muss. Wir wollen, dass Patientinnen und Patienten Termine, die sie nicht wahrnehmen können, immer und möglichst frühzeitig absagen. Die Nicht-Absage führt nicht nur zu ‚Leer-Terminen‘ in Arztpraxen, Instituten und anderen ambulanten Einrichtungen, sondern ist äußerst unfair gegenüber anderen Patientinnen und Patienten, die keinen Termin bekommen können, weil er durch Menschen blockiert wird, die sich den Luxus leisten, ohne Absage einen Termin nicht einzuhalten.“

MR Dr. Peter Schmidt, Radiologe und Sprecher der niedergelassenen Ärzte in der Steiermark, pflichtet seinem Kollegen bei und ergänzt: „Wenn Termine zeitgerecht abgesagt werden, gehen die Wartezeiten für andere Menschen stark zurück.“

Wenn ein Termin ohne Absage nicht wahrgenommen wird, soll jedoch ein Nutzen für Patienten erzielt werden, indem die dafür eingehobene Gebühr großteils in einen Strukturfonds zur Finanzierung einer verbesserten Kassenmedizin fließen. Nur der Verwaltungsaufwand sei der Arztpraxis, dem Institut oder einer anderen betroffenen Einrichtung abzugelten, schlägt die Ärztekammer Steiermark vor. Bayer und Schmidt appellieren an Krankenkassen und Politik, diese Forderung „im Interesse des Einzelnen und der gesamten Solidargemeinschaft tatkräftig zu unterstützen“.

Unterstützung durch die ÖÄK

Unterstützung findet der Vorschlag auch in der Österreichischen Ärztekammer (ÖÄK). Dr. Johannes Steinhart, Vizepräsident der ÖÄK und Bundeskurienobmann der niedergelassenen Ärzte, stellt dazu fest: „Nicht nur in der Steiermark, sondern in ganz Österreich kommt es leider immer öfter vor, dass Termine ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen werden.“ Daher sei die Forderung der Ärztekammer Steiermark nach einer Stornogebühr für derartige Fälle, die zwischen 25 und 50 Euro liegen könnte, „voll zu unterstützen“. Abzüglich eines kleinen Anteils für den Verwaltungsaufwand würde das eingenommene Geld einem Strukturfonds zur Verbesserung der Kassenmedizin zugutekommen, „also den Patienten selbst“, so Steinhart.

Auch der Präsident der ÖÄK, ao. Univ.-Prof. Dr. Thomas Szekeres, kann der Forderung viel abgewinnen. Er appelliert an die Patienten, die Maßnahme nicht notwendig zu machen: „Das Wartezimmer- und Terminmanagement ist für die österreichischen Ärztinnen und Ärzte gerade aktuell schon aufwendig genug. Jeder unangekündigt verfallene Termin ist einer, der einem anderen Patienten nicht angeboten werden konnte. Wer Termine, die er nicht einhalten kann, nicht rechtzeitig oder gar nicht absagt, handelt egoistisch und rücksichtslos und schadet damit nicht nur seiner Ärztin oder seinem Arzt, sondern auch den Menschen in der unmittelbaren Umgebung sowie den anderen Patienten, die länger auf Termine warten müssen.“ Daher halte er die Stornogebühr für eine gute Idee, die am Schluss allen Beteiligten Vorteile bringe, so Szekeres.

Rechtliche Lage

Rechtlich gesehen liegen alle Vorteile aufseiten der Ärzteschaft, weiß Rechtsanwalt Mag.



„Die Nicht-Absage ist äußerst unfair gegenüber anderen Patientinnen und Patienten.“

Prof. Dr. Dietmar Bayer, geschäftsführender Vizepräsident der Ärztekammer Steiermark

Sascha Flatz, Experte in Medizinrecht. „Zwischen Arzt und Patient kommt ein Behandlungsvertrag zustande, der rechtlich als Werkvertrag zu qualifizieren ist. Sofern nunmehr mündlich ein Termin vereinbart wurde und der Patient hält diesen Termin nicht ein, ist er

meiner Ansicht nach verpflichtet Stornogebühren zu bezahlen. Dies aufgrund dessen, da der Arzt ja diesen Zeitraum für den Termin eingeplant und reserviert hat und in dieser Zeit keine anderen Patienten annehmen und behandeln konnte. Dazu gibt es aber leider bislang noch keine höchstgerichtliche Entscheidung in Österreich. Anders ist die Sachlage, wenn der Arzt diesen Termin sofort wieder vergeben konnte und somit keinen Verdienstausfall erlitten hat, dann ist er nicht berechtigt Stornogebühren zu verlangen. Die Stornogebühren müssen zudem angemessen sein.“ Auch in der Frage, ob Patienten auf die Möglichkeit einer Stornogebührenverrechnung hingewiesen werden müssen, sieht der Jurist einen klaren Sachverhalt: „Der Arzt muss den Patienten meiner Ansicht nach nicht vorwarnen, dass er Stornogebühren einhebt, da es sich um eine allgemein gültige Bestimmung aus dem Werkvertrag handelt. Selbstverständlich ist es allerdings zu empfehlen.“ Eine Ausnahme seien lediglich Zahnärzte, die über Behandlungskosten und daher auch über allfällige Stornogebühren informieren müssten.

Erfahrungen hat Flatz mit derartigen Forderungen bereits gemacht: „Unsere Kanzlei hat bereits derartige Forderungen klagsweise geltend gemacht, wobei sie nie einbringlich zu machen waren. Forderungen können nur dann gerichtlich zwangsweise vollstreckt werden, sofern das Geburtsdatum bzw. die Adresse des Schuldners bekannt sind.“

bw