

Terminstornierungen / Ausfallgebühr

Terminabsagen

Wir sind eine reine Terminpraxis, daher sind mit uns mündlich sowie schriftlich vereinbarte Termine verbindlich.

Grundsätzlich haben Sie die Möglichkeit, die mit uns vereinbarten, verbindlichen Termine bis zu 24 h vorher kostenlos zu stornieren.

Dies können Sie gerne persönlich oder telefonisch machen, oder zu jeder Zeit per Nachricht auf dem Anrufbeantworter (Wenn Sie auf den Anrufbeantworter gesprochen haben, erreicht uns die Nachricht, es ist kein Rückruf zur Bestätigung von unserer Seite nötig. Ab dem Zeitpunkt Ihrer Nachricht gilt der Termin als abgesagt. Auch sonntags!). Absagen per Mail können wir ausdrücklich NICHT akzeptieren.

Ausfallgebühr

Erfolgt Ihre Terminabsage erst 24h vor Ihrem Termin bei uns oder später, wird – immer und ohne Ausnahme! - eine private Ausfallgebühr in Höhe von 50€ für Sie fällig.

Selbstverständlich versuchen wir die Lücke zu füllen, z.B. mit Patienten, die auf einen Termin warten. Ist dies erfolgreich, wird keine Ausfallgebühr für Sie fällig. Dies teilen wir Ihnen nicht konkret mit, Sie erhalten dann einfach keine Rechnung. Gelingt uns dies nicht oder es verbleibt für die Planung keine Zeit mehr, so wird Ihnen die o.g. Ausfallgebühr in Rechnung gestellt.

Vergessen Sie vollständig Ihren Termin bei uns abzusagen und erscheinen einfach nicht, erlauben wir uns, die volle Höhe des **aktuell geltenden Therapiesatzes** für den mit Ihnen vereinbarten Termin in Rechnung zu stellen (Stand 03/24 beispielsweise 67,93 € für 45Min. Einzelbehandlung).

Hier haben wir ja in der Regel bereits konkrete Vorbereitungen für Ihre Behandlung getroffen, warten eine Weile und müssen dann wieder aufräumen. Eventuell entstehende Mehrkosten durch Ihr Versäumnis (z.B. Fahrtkosten und -zeit bei Anfahrt zum Hausbesuch) werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Was können Sie tun, um die Erhebung einer Ausfallgebühr zu vermeiden?

1. Bei Verhinderung rechtzeitig spätestens 24h vorher absagen!
2. Den vereinbarten Termin in eine Videobehandlung umwandeln (z.B. bei Streik der Öffis, kollidierenden Terminen oder nur leichtem Infekt).

3. Bei kurzfristiger Verhinderung des Patienten, können die Eltern/Angehörigen die Therapiezeit gerne für ein Entwicklungsgespräch mit Ihrer*m Therapeut*in nutzen.
4. Hoffen, das wir den Termin spontan noch anderweitig belegt bekommen... Je mehr Zeit uns zur Verfügung steht, desto besser stehen die Chancen!

Rechtliche Grundlagen für die Erhebung einer Ausfallgebühr:

Wenn Sie Ihren Termin kurzfristig absagen oder nicht wahrnehmen, geraten Sie laut §615 BGB in so genannten "Annahmeverzug".

Das bedeutet in diesem konkreten Fall, dass wir für Sie unsere Arbeitszeit reserviert haben und durch Ihr Nichterscheinen Verdienstauffälle zu verzeichnen haben. In diesem Fall schreibt der Gesetzgeber vor, dass Sie diesen Verdienstauffall zu erstatten haben. Den genauen Gesetzestext und weiterführende rechtliche Informationen zu diesem Thema finden Sie unter den nachfolgenden Links.

<https://www.iww.de/pp/recht/verguetung-wann-duerfen-sie-als-therapeut-ein-ausfallhonorar-verlangen-f97356>

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_615.html

Das ist so ärgerlich!

Das ist uns bewusst. Dieses Thema stößt im Praxisalltag häufig auf Unverständnis bei unseren Patienten und führt mitunter zu unangenehmen Gesprächen oder sogar Behandlungsabbrüchen durch die Patienten. Diese Situationen sind auch für uns häufig sehr unangenehm und wir wären froh, sie vermeiden zu können.

Daher möchten wir die Erhebung dieser Ausfallgebühren noch etwas näher erläutern. Nicht zuletzt auch, damit Sie verstehen können, das wir niemanden bestrafen, abzocken, vergraulen oder ungerecht behandeln möchten. Wir müssen schlicht und ergreifend unsere Existenz als zuverlässige und qualitativ hochwertig arbeitende Praxis sichern.

Sollten Sie also eine Rechnung über eine Ausfallgebühr erhalten haben, lesen Sie sich bitte folgenden Abschnitt aufmerksam durch, bevor Sie das Gespräch mit uns suchen. Viele Ihrer Fragen werden hier bereits beantwortet.

Warum muss ich eine Ausfallgebühr bezahlen?

Zu einer erfolgreich verlaufenden Therapie gehören zwei Parteien: Die des/der Therapeut*in und die der Patient*innen.

Zur Compliance der Patient*innen gehört es, ihre Therapietermine regelmäßig wahrzunehmen und fristgerecht abzusagen. Dies liegt in der Verantwortung der Patient*innen selbst, nicht bei den Krankenkassen - diese vergüten eine STATTGEFUNDENE therapeutische Leistung.

Wir sind als Heilmittelpraxis, anders als viele Arztpraxen, eine reine Terminpraxis. Das bedeutet, wir reservieren den Zeitraum Ihres Termins exklusiv für Sie, häufig ganze 45 Minuten oder mehr. Nehmen Sie diesen Termin nicht wahr, entziehen Sie uns die Arbeitsgrundlage und gleichzeitig die Vergütung unserer geleisteten Arbeitszeit (wir sind ja trotzdem da – auch wenn Sie es nicht sind!). Und nicht nur das: Es entstehen uns durch jede

kurzfristige Absage **reale Kosten** (Lohn der Therapeuten, Miete, Strom, zusätzliche Arbeit für die Praxisassistenten, etc.).

Ja, unsere Wartelisten sind lang – aber wenn ich eine*n neue*n Patient*in einbestelle, muss ich sie/ihn auch weiter behandeln. Somit wäre Ihr Therapieplatz doppelt belegt. Möchten Sie direkt Ihren festen Therapieplatz verlieren, nur weil sie 1x kurzfristig erkrankt sind? Das wäre unsere einzige Möglichkeit, die entstehenden finanziellen Verluste anderweitig auszugleichen. Aber gleichzeitig könnten wir keine kontinuierliche Behandlung mehr gewährleisten und die Qualität unserer Arbeit würde massiv leiden - blöd... und kommt daher nicht in Frage.

Und ja, wir haben einen sozial-therapeutisch-medizinischen Beruf, den wir sehr lieben und besitzen auch viel Verständnis und Empathie für unsere Patient*innen. Aber wir sind keine Samariter – wir sind ein Dienstleister und führen ein Unternehmen mit Arbeitsplätzen, zahlen Miete und Steuern, müssen Therapiematerial anschaffen und teure Weiterbildungen besuchen, um die Qualität unserer Arbeit aufrecht zu erhalten. Kurzum: wir sind darauf angewiesen, wirtschaftlich und kostendeckend zu arbeiten - wie jedes Unternehmen.

Kulanzregelung:

Da auch wir nur Menschen sind, können wir absolut nachvollziehen, dass man sich über den Erhalt einer solchen Ausfallrechnung ärgert! Um die Wogen schon im Vorfeld etwas zu glätten, kommen wir unseren Patienten entgegen und sagen uns: "Shit happens"! Daher bekommt jeder Patient auf Kulanzbasis einen "Freischuss". Das bedeutet, beim 1. nicht fristgerecht abgesagten Termin, gibt es nur eine Ermahnung .

Voraussetzung dafür ist natürlich ein höflicher und respektvoller Umgang mit uns!

Dies ist ein freundliches, aber unverbindliches Entgegenkommen von unserer Seite und Sie haben keinerlei Rechtsanspruch darauf.

Fragen und Reaktionen, die in diesem Zusammenhang oft auftauchen (quasi die FAQs):

Aber mein Kind / Angehörige*r / ich selbst waren krank! Das kann doch nicht sein, das ich hierfür etwas bezahlen muss!!!

Tatsächlich tun Sie das in vielen Lebensbereichen völlig selbstverständlich, ohne es in Frage zu stellen. Wenn ihr Kind nicht zum Fußball oder zum Klavierunterricht gehen kann, weil es erkrankt ist, zahlen Sie den Verein oder die Musikschule ja trotzdem weiter und würden nicht auf den Gedanken kommen, dass Ihnen die ausgefallene Stunde zurück erstattet wird. Es ist auch völlig selbstverständlich, dass wir eine Reise, ein Konzertticket oder eine Zugfahrt, die wir gebucht haben, bezahlen müssen, auch wenn wir dann vielleicht verhindert sind und es nicht wahrnehmen können. Ärgerlich? Auf jeden Fall! Aber trotzdem selbstverständlich...

Bei einer Therapie liegt der Fall nicht anders! Der einzige Unterschied: Sie genießen den Service, dass Ihre Krankenkasse normalerweise die Kosten der Behandlung trägt - aber eben nur, wenn Sie Ihre selbst gebuchten und erwünschten Termine auch wahrnehmen! Umgekehrt: Da uns ja tatsächliche, reale Kosten durch Ihre kurzfristige Absage entstehen, würde es bedeuten, dass Sie von UNS erwarten, dass WIR Geld bezahlen, weil Ihr Kind erkrankt ist.

Bei meiner Ergoth. / Physioth. / früheren Logop. habe ich immer einfach unterschrieben! Das kann ich doch jetzt auch machen - sie bekommen Geld und ich keine Rechnung.

Das sollten Sie lieber nicht zu laut sagen! Abrechnungsbetrug und erschlichene Leistungen fallen unter Betrug und sind laut § 263 StGB für beide Parteien strafbar! Eine Praxis kann das zusätzlich noch Ihre Zulassung kosten.

Wir sind nicht bereit uns strafbar zu machen oder unsere Existenzgrundlage aufs Spiel zu setzen, daher kommt das für uns absolut nicht in Frage!

Meine Behandlung wurde doch aber letzte Woche auch wegen Verhinderung der/des Therapeut*in kurzfristig abgesagt. Dann kann ich Ihnen dafür ja auch eine Rechnung stellen!

Ihnen entsteht in der Regel kein (finanzieller) Schaden dadurch, wenn der Termin von Seiten der Praxis abgesagt oder verschoben wird. Daher haben Sie auch keinen Anspruch auf Schadensersatz.

Sollte Ihnen doch ein Schaden durch unsere Absage entstanden sein, zum Beispiel Fahrtkosten, könnte dieser Schaden durchaus von uns übernommen werden.

Voraussetzung: Der Schaden ist wirklich entstanden. Das sollte jedoch bei einigermaßen guter Organisation zu vermeiden sein...

Sollten wir einmal vergessen Ihnen den Termin abzusagen (auch wir sind nur Menschen...), wäre es selbstverständlich, das wir dadurch entstandene Kosten übernehmen!

Wenn wir aber mehrfach vergeblich versucht haben, Sie auf den hinterlegten Rufnummern zu kontaktieren oder Sie einfach nur vergessen haben, Ihre Mailbox abzuhören, kommen wir nicht für den entstandenen Schaden auf.

Mein Kind / Angehörige*r / ich selbst leiden unter einer schweren Erkrankung, die öfter unvorhersehbar zu einer plötzlichen Therapieunfähigkeit führen kann (wie z.B. schwere epileptische Anfälle, bestimmte Situationen bei Autismus und Vergleichbares). Dafür eine Ausfallgebühr zu zahlen, ist für mich nicht zumutbar!

Sollte die Grunderkrankung, wegen der ein*e Patient*in sich bei uns in Behandlung befindet, auch gleichzeitig die Ursache für gelegentliche kurzfristige Therapieunfähigkeit sein, haben wir in diesem Fall die Möglichkeit, im Vorfeld individuelle Absprachen zu treffen. Wichtig ist nur, dass Sie uns ein solches Anliegen im Vorfeld für zukünftige Situationen klar kommunizieren und wir gemeinsam eine faire Lösung finden. Rückwirkend ist dies nicht mehr möglich.

Bei vergessenen Terminen oder kurzfristigen Absagen aus anderen Gründen, werden wir fairerweise aber auch bei diesen Patienten eine Ausfallgebühr erheben. Gleiches Recht für alle!

Ich kann die Ausfallgebühr nur schwer finanzieren

Sollten Sie nicht in der Lage sein, eine von uns gestellte Rechnung zum Zahlungsziel zu begleichen, so nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf, um unnötige Mahnkosten zu vermeiden. In Einzelfällen können wir eine individuelle Ratenzahlung vereinbaren.

Telefonisch ist die zuständige Praxisassistentin in der Regel Di + Do 10-14 Uhr zu erreichen oder Sie schreiben uns eine Mail an kontakt@praxis-logvogel.de

abschließende Anmerkungen:

Auch mir als Praxisinhaberin ist es schon passiert, das ich im Öffi-Streik meinen Physiotermin nicht erreichen konnte und Zähne knirschend die Rechnung gezahlt habe. Aber ich war auf die Bahn sauer - nicht auf die Therapeutin! Als meine Tochter krank wurde und

wir nicht ins Theater gehen konnten und die teuren Karten futsch waren, war ich auch sauer - auf die blöden Viren!

Manch einer möchte es ungerecht finden, dass die Krankenkassen diese Ausfallgebühr wegen Krankheit nicht übernehmen - schließlich liegt ja eine Krankheit vor. Aber sollte unser durch Corona ohnehin schon stark belastetes Gesundheitssystem auch noch für nicht statt gefundene Leistungen aufkommen?

Stellen wir uns das vor:

In diesem Fall wäre die/der Patient*in der/dem Therapeut*in und diese wiederum der Krankenkasse gegenüber in der Beweispflicht.

In welcher Form erfolgt der Nachweis? Was ist akzeptabel, was nicht? Wie kurzfristig ist kurzfristig? Konnte wirklich kein Ersatz einbestellt werden? Wird es nur bei einmaliger kurzfristiger Absage übernommen? Gibt es ein Limit in der Anzahl pro Verordnung? Wie muss es dokumentiert werden?

Ein enormer bürokratischer Aufwand und viel Diskussion und Kürzungen bei der Abrechnung...

Die Krankenkassenverbände müssten ein detailliertes Reglement dazu erarbeitet und zur Prüfung der Abrechnungen mehr Sachbearbeiter einstellen, da sie wesentlich aufwändiger wird.

Sachbearbeiter kosten Geld, viel Geld.

Geld, das an anderen Stellen in unserem Gesundheitssystem fehlt, wo es für reale Behandlungen gebraucht wird.

Letztendlich würden die Arbeitnehmerbeiträge dadurch weiter in die Höhe getrieben - was auch keiner will... Wäre das wirklich sinnvoll??

Dass wir aus Kulanz auf die Bezahlung für unsere Arbeit verzichten und zusätzliche Kosten in Kauf nehmen, kann niemand ernsthaft von uns erwarten.

Wer uns und unserer Arbeit also Respekt und Wertschätzung entgegen bringt, diskutiert nicht mit uns über die gerechtfertigte Erhebung der Ausfallgebühr.

Wer seine Rechnungen nicht begleicht, wird bei uns keine weiteren Behandlungen mehr erhalten.

Sollten wir einmal versehentlich eine nicht gerechtfertigte Rechnung erstellen (ja, auch das kommt sehr selten mal vor), lassen wir uns darauf gerne freundlich hinweisen und bemühen uns, die Situation aufzuklären.

Ein dickes

***** DANKESCHÖN! *****

an dieser Stelle an all unsere wunderbaren, freundlichen und verständnisvollen Patient*innen und deren Angehörigen, die sich bemühen ihre Termine regelmäßig wahrzunehmen und immer fristgerecht abzusagen! Dies ist eine wichtige Basis für eine erfolgreiche Therapie und diese positive Wertschätzung uns gegenüber hebt definitiv die Arbeitsmoral und somit die Qualität unserer Arbeit :)

Ihr Praxisteam der Praxis LogVogel