Ausfallgebühr §630aBGB

- Information
- kurzfristig abgesagte Termine
- Strategien

Information

Neupatient:

erster Termin UE

--> AG raus

--> SMS

--> Folgetermine stornieren

bekannte Patienten:

1. Termin UE

- --> AG raus
- SMS
- Konrolle Bezahlung zum nächsten Termin oder

2. Termin auch UE

- AG raus
- SMS
- Folgetermine stornieren

wenn Termin nicht vergeben werden konnte, SMS versenden, SMS-Vorlage verwenden

kurzfristig abgesagte Termine

Einfühlsames Verständnis:

Ich kann Sie verstehen, dass Sie verärgert sind und deswegen haben wir uns auf eine geringere Ausfallpauschale geeinigt. Gleichzeitig kann ich Ihnen einen neuen Termin dafür anbieten, wenn Sie gezahlt haben.

Sobald die Rechnung beglichen ist, möchte ich gern einen neuen Termin mit Ihnen vereinbaren.

Vielleicht bekommen wir noch die Lücke gefüllt und es kommt keine Ausfallgebühr zustande.

Ich verstehe, dass Sie verärgert sind und nach der Bezahlung der geringeren Ausfallgebühr, bekommen Sie den Termin selbstverständlich nach.

Telefonische kurzfristige Absage:

Danke für die Information und jetzt schauen wir mal, ob wir den Termin neu belegen können.

oder

Danke für die Information, wir versuchen unser Bestes den Termin neu zu belegen.

oder

Es ist etwas kurzfristig. Wir versuchen den Termin neu zu belegen. Ansonsten wird eine Ausfallgebühr fällig/ansonsten fällt eine Ausfallgebühr an. bzw. Erst wenn wir den Termin nicht neu belegen können, fällt eine Ausfallgebühr an.

Patient kommt in die Praxis, nachdem er das letzte Mal kurzfristig abgesagt hatte:

Wir konnten den Termin nicht neu belegen.

Zahlen Sie die Ausfallgebühr Bar oder mit Karte?

Im Anschluss können wir einen neuen Termin vereinbaren.

Ich verstehe, dass Sie verärgert sind, deshalb wird nur eine geringe Ausfallgebühr fällig. Sobald wir alles geklärt haben, können wir einen neuen Termin vereinbaren.

Strategien

- Sie haben die Möglichkeit ihren Termin bis zu 24h vorher gebührenfrei abzusagen.
- Körpersprachlich auf Augenhöhe
- Verständnis zur Gefühlslage zeigen + aussprechen
- Es ist etwas kurzfristig. Wir versuchen den Termin neu zu belegen, ansonsten wird eine Ausfallgebühr fällig.
- Es tut uns leid, dass Sie Ihren Termin nicht wahrnehmen können!
- Lieber Patient, Es ist uns leider nicht gelungen, Ihren Termin neu zu belegen. Möchten Sie die Ausfallgebühr bar oder mit Karte zahlen?
- 90 % aller abgesagten Termine können wir neu belegen.
- Am liebsten direkt. Dann können wir einen neuen Termin ausmachen.