

Für jeden Streit eine Lösung

Neues Schlichtungsverfahren der BLZK übertrifft Erwartungen

Wenn Streitigkeiten zwischen Zahnärzten und Patienten vor Gericht enden, ist das Vertrauensverhältnis meist zerrüttet. Das neue außergerichtliche Schlichtungsverfahren der Bayerischen Landeszahnärztekammer (siehe Schaubild auf S. 13) setzt wesentlich früher an – und erspart den Konfliktparteien dadurch viel Ärger. Im Gespräch mit dem BZB ziehen die Leiterin der Schlichtungsstelle, Rechtsanwältin Susanne Ottmann-Kolbe, und ihre Mitarbeiterin Brigitte Bär eine Zwischenbilanz.

BZB: 2015 führte die BLZK zunächst probeweise ein neues Schlichtungsverfahren ein. Haben sich Ihre Erwartungen an eine schnellere und kostengünstigere Abwicklung erfüllt, Frau Ottmann-Kolbe?

Ottmann-Kolbe: Meine Erwartungen wurden sogar übertroffen. Vom Zeitpunkt der Antragstellung bis zum ersten Vermittlungsgespräch, das im günstigsten Fall mit einer rechtsverbindlichen Einigung endet, vergehen durchschnittlich sechs Wochen. Wir sind also wirklich sehr schnell.

Außerdem ist das neue Verfahren wesentlich kostengünstiger als das alte. Im Normalfall wird kein Gutachten erstellt, sodass diese Kosten – ebenso wie die Kosten für die Begutachtung durch zwei Gutachter – wegfallen. Das ist ein wichtiger Unterschied zum alten Schlichtungsmodell.

Unsere Erfolgsquote liegt bisher bei 100 Prozent. Mithilfe der Schlichtungsstelle konnten also sämtliche Streitfälle schon nach dem ersten Vermittlungsgespräch beigelegt werden. Und – was noch erfreulicher ist: Die beteiligten Zahnärzte und Patienten sind mit der gemeinsam gefundenen Lösung einverstanden und reden wieder miteinander.

BZB: Wird das neue Schlichtungsmodell häufiger in Anspruch genommen als das alte Verfahren?

Ottmann-Kolbe: Das können wir noch nicht genau beurteilen. Im vergangenen Jahr wurden insgesamt 68 Anträge bei der Schlichtungsstelle eingereicht. Diese Zahl bezieht sich allerdings auf Verfahren nach der alten und der neuen Schlichtungsordnung. Für 2016 lagen bis Ende April bereits 30 Anträge vor. Wenn man diese Zahl auf das gesamte Jahr hochrechnet, zeichnet sich also eine deutliche Steigerung ab.

BZB: Was kennzeichnet das „Bayerische Modell“, das inzwischen von der Vollversammlung der BLZK offiziell abgesegnet wurde? Und wo liegen die Vorteile für die Beteiligten?

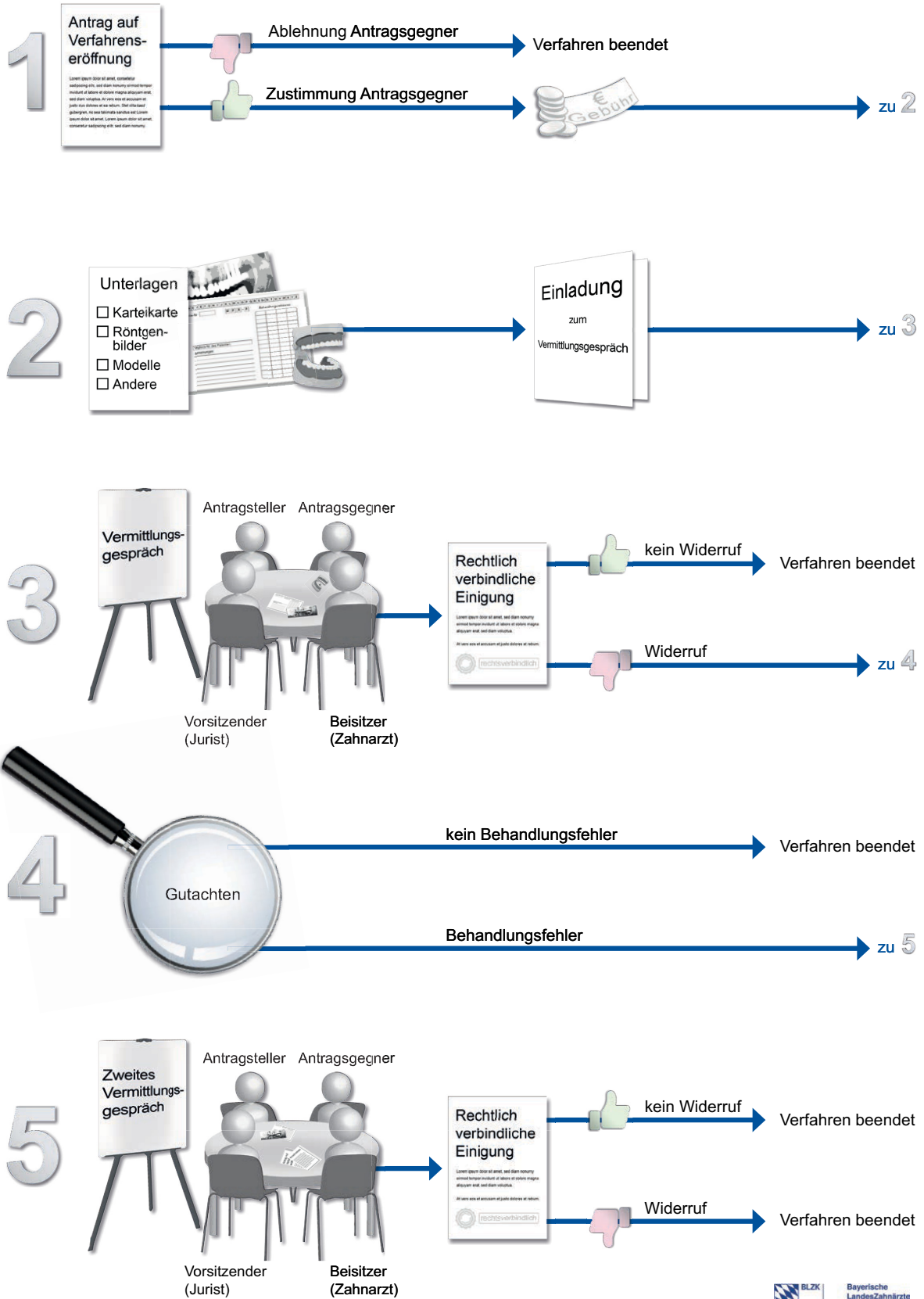
Ottmann-Kolbe: Das neue Verfahren baut auf die Eigenverantwortung der Beteiligten. Sie selbst finden eine Lösung, um ihren Konflikt zu beenden. Unser



Foto: BLZK

„Schlichten statt richten“ ist das Motto von Rechtsanwältin Susanne Ottmann-Kolbe (r.), Leiterin der Schlichtungsstelle der BLZK, und ihrer Mitarbeiterin Brigitte Bär.

So verläuft ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren der BLZK



Modell lehnt sich stark an die Mediation an. Mit flankierender juristischer Beratung und zahnärztlichem Sachverstand durch unsere zahnärztlichen Beisitzer arbeiten die Parteien den Sachverhalt auf und treffen am Ende eine rechtsverbindliche Vereinbarung. Wenn die Beteiligten selbst eine Lösung finden, ist die Akzeptanz deutlich höher als bei einem Schlichtungsspruch, wie er nach dem alten Verfahren üblich war. Natürlich haben Zahnärzte und Patienten die Möglichkeit, die getroffene Vereinbarung nochmals zu überdenken oder mit ihren Anwälten zu besprechen. Bis dato ist aber noch keine Vereinbarung widerrufen worden. Daraus schließe ich, dass die getroffene Vereinbarung für beide Seiten akzeptabel ist und letztendlich sowohl der Antragsteller als auch der Antragsgegner zufrieden sind.

Als großen Vorteil für alle Beteiligten sehe ich die kurze Verfahrensdauer von etwa sechs Wochen an. Gerichtliche Verfahren dauern oft Jahre und belasten die Parteien. Häufig wird dann ein Urteil gefällt, bei dem es Gewinner und Verlierer gibt. Dagegen zeichnet sich unser Verfahren dadurch aus, dass die Parteien gemeinsam eine Lösung finden und sich so jeder als „Gewinner“ fühlen kann.

BZB: Frau Bär, Sie sind für die Konfliktparteien meist die erste Anlaufstelle. Welche Möglichkeiten der Kontaktaufnahme nutzen Patienten, wenn sie sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Bär: Die meisten Patienten wenden sich telefonisch an die Schlichtungsstelle und schildern erst einmal ihre persönliche Sichtweise. Meistens geht es dabei um Probleme bei der zahnärztlichen Versorgung, ein unangemessenes Verhalten des behandelnden Zahnarztes oder die Kostenerstattung durch die Krankenkassen. Die Patienten möchten mit ihren Sorgen und Nöten – und vor allem mit ihren Schmerzen – ernst genommen und nicht abgewimmelt werden. Schon das Gefühl, dass ihnen jemand geduldig zuhört und die richtigen Antworten parat hat, ist für sie eine große Hilfe.

BZB: Wie geht es danach weiter?

Bär: Zunächst schildere ich im Detail den Ablauf des Schlichtungsverfahrens und mache die Fragesteller auf die Informationen zur Schlichtungsstelle auf der Website der BLZK aufmerksam. Daneben kläre ich die Patienten darüber auf, dass bei unserem neuen Schlichtungsverfahren eine Verfahrensgebühr für den Antragsteller anfällt. Auf Wunsch übersende ich das Antragsformular per Post. Denn es gibt ja auch viele ältere Patienten, die keinen Internetanschluss ha-

ben. Wenn dann noch weitere Fragen auftauchen, stehe ich natürlich gerne telefonisch zur Verfügung.

Ottmann-Kolbe: Sobald der Antragsteller den Sachverhalt dargestellt, begründet und das Formblatt zurückgesendet hat, informiert die Schlichtungsstelle den Antragsgegner über den Antrag. Innerhalb von drei Wochen muss der Antragsgegner sein schriftliches Einverständnis zur Schlichtung erteilen. Anschließend werden die Behandlungsunterlagen wie Karteikarte, Röntgenbilder oder Modelle von den Parteien zusammengestellt. Die Schlichtungsstelle sichtet die Unterlagen, sendet sie an die Beteiligten und lädt die Parteien zu einem ersten Vermittlungsgespräch ein.

BZB: Welche zahnmedizinischen Schwerpunkte zeichnen sich bei den bisherigen Verfahren ab, Frau Ottmann-Kolbe?

Ottmann-Kolbe: In nahezu allen Fällen, in denen das neue Schlichtungsverfahren angewendet wurde, gab es Probleme mit Implantationen, endodontischen oder prothetischen Behandlungen. Inzwischen haben wir auch einige kieferorthopädische Fälle.

BZB: Und aus juristischer Sicht: Geht es in den Verfahren ausschließlich um vermeintliche Behandlungsfehler?

Ottmann-Kolbe: Das neue Verfahren gibt uns die Möglichkeit, alle Streitigkeiten aus dem Behandlungsverhältnis zu schlichten. Ganz bewusst haben wir die Verfahrensordnung entsprechend erweitert, um neben vermuteten Behandlungsfehlern zum Beispiel auch über Eigenanteile oder die Herausgabe vollständiger Behandlungsunterlagen sprechen zu können.

BZB: Können auch Zahnärzte ein Schlichtungsverfahren einleiten, Frau Bär?

Bär: Grundsätzlich kann natürlich auch der Zahnarzt ein Schlichtungsverfahren beantragen. Einen solchen Fall hatten wir aber bisher noch nicht.

BZB: Vielen Dank für das Gespräch!

Das Interview führte Thomas A. Seehuber.

Kontakt

Schlichtungsstelle der BLZK

Telefon: 089 72480-154

Fax: 089 72480-155

E-Mail: schlichtung@blzk.de