

## Schnee und Eis – Haftung und Marketing für den Praxisinhaber



**D**er Winter hat uns jetzt doch erreicht, und so stellt sich wie jedes Jahr die Frage, wer bei Unfällen aufgrund von Schnee und Eis haftet.

### Gefahrloser Zugang zur Praxis ist Pflicht

Zivilrechtlich schließen Ärzte mit ihren Patienten – egal ob Kassenmitglied oder Privatpatient – einen Behandlungsvertrag. Eine der Nebenpflichten ist, den Patienten (Auftraggeber) einen gefahrlosen Weg zur Praxis und wieder zurück zu ermöglichen. Die Räum- und Streupflicht ergibt sich öffentlich-rechtlich auch durch die Straßen- und Wegegesetze der Länder sowie Satzungen der Kommunen. Satzungen sehen allgemein bei Pflichtverletzungen Geldbußen vor. Grundstückseigentümer (Vermieter) können die Pflichten auf Mieter übertragen, was nach der Rechtsprechung jedoch ausdrücklich erfolgen muss. Ob die Übertragung über eine Hausordnung ausreicht (zustimmend OLG Frankfurt/Main NJW 1989, 41) oder nicht (ablehnend OLG Dresden

WuM 1996, 553) ist umstritten. Ärzte als Vermieter sollten also den sicheren Weg gehen und die Übertragung der Räum- und Streupflicht klar und deutlich mit den Mietern vereinbaren (gegebenenfalls nachträglich durch Zusatzvereinbarung) und die ordnungsgemäße Durchführung anfangs zwei bis dreimal pro Woche, später wöchentlich kontrollieren. Ärzte als Mieter müssen vertraglich übernommenen Winterdienst mit ihrem Team sorgfältig ausführen.

### Ich bin ja versichert ...

Zum toleranten (bequemen) Lebensstil scheint es in dieser Zeit für viele zu gehören, sich um den Winterdienst gar nicht oder nachlässig zu bemühen. Schließlich hat man Haftpflicht-, Rechtsschutz- und andere Versicherungen, - und last but not least auch mit dem Alltagsgeschäft genug zu tun. Doch diese Rechnung kann schnell ins Auge gehen. Bußgelder sind ebenso wenig versichert wie Geldstrafen wegen Körperverletzung. Und bei grob fahrlässiger Herbeiführung des Versicherungsfalls kann der Versicherer seine Leistung nach § 82 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz entsprechend der Schwere des Verschuldens kürzen, bis hin zur Leistungsfreiheit. Die Abgrenzung zwischen grober Fahrlässigkeit und bedingtem Vorsatz (Eventualvorsatz) ist fließend. Jede Form von Vorsatz des Versicherungsnehmers führt zu Leistungsfreiheit des Versicherers. Wer also billigend in Kauf nimmt, dass jemand durch unterlassene Räumung zu Schaden kommt,

könnte auch vorsätzlich handeln, mit allen Folgen. Übrigens ist die Beweislast bei grober Fahrlässigkeit für Versicherungsnehmer nachteilig; sie müssen sich entlasten. Kommt ein Patient (GKV- oder PKV-versichert) zu Schaden, hat der Kostenträger die Möglichkeit, die Aufwendungen für die Heilbehandlung als Schadensersatz gegenüber dem Grundstückseigentümer oder Mieter geltend zu machen (Rechtsgrundlage ist ein gesetzlicher Forderungsübergang). In Zeiten leerer Kassen könnte es sein, dass die zurückhaltende Praxis des Schadensersatzes zukünftig verlassen und häufiger Regress genommen wird. Wohl dem, dessen Haftpflichtversicherung sich dann nicht auf eine Leistungsfreiheit berufen kann. Denn nur dann hat der Grundstückseigentümer letztlich den erhofften Versicherungsschutz (gegenüber Gestürzttem, Krankenkasse oder PKV).

### Wer einen Kündigungsgrund sucht ...

Ärzte als Grundstückseigentümer und Mieter sollten also den Winterdienst ernst nehmen. Erfüllt der Mieter die ihm übertragenen Pflichten nicht, liegt darin wegen der damit verbundenen Gefahren eine erhebliche Vertragsverletzung. Nach den Umständen kann deshalb der Vermieter das Mietverhältnis (eventuell mit vorausgehender Abmahnung) nach § 573 Abs. 2 Nr. 1 BGB kündigen. Mieter von beruflich genutzten Räumen sollten also aufpassen, wenn der Vermieter sie trotz noch länger laufenden Mietvertrages los werden möchte. Räumungsschutz



wie bei Wohnraum gibt es bei beruflich genutzten Räumen nicht, so dass ein konsequentes Vorgehen des Vermieters zu großen (wirtschaftlichen) Problemen führen kann.

### Ach ja, die Patienten gibt es auch noch ...

Von rechtlichen Pflichten war zuvor viel die Rede. Betrachten wir die Sache doch einmal aus Patientensicht. Gerade Ältere registrieren genau, wie gut geräumt ist (und als Bonus: Mehr als 2 mm über die Grundstücksgrenze hinaus, wenn der Nachbar gleichgültig ist). Verantwortung für die Klienten drückt sich auch so aus, und es kann hervorragend gelingen, sich von Wettbewerbern positiv abzusetzen. Und wer dann auch Parkplätze nicht (völlig) vergisst – mögen sie auch öffentlicher Parkraum an der Straße sein – hat schon gewonnen. Ein solcher Service kann auch gut in das Praxismarketing eingebaut werden, z.B. Foto des Teams beim Winterdienst (bitte groß und nicht 9 X 13 cm) als Wartezimmeraushang mit dem Motto „Wir sind stark für Ihre Gesundheit und auch bei Schnee und Eis“.

### Sekundär- und Tertiärmerkmale sind oft ausschlaggebend

Guter Winterdienst ist also ein Teil des Prismarketings und – richtig aufgefasst – mehr als eine lästige

Pflichterfüllung. Erstklassige Medizin ist selbstverständlich und unterscheidet zunehmend weniger die eine von der anderen Arztpraxis. Spezialisierung ist die eine Reaktion. Sie ist aber nichts ohne die andere, nämlich das immaterielle und materielle Ambiente (zugewandte, empathische Helferinnen, funktionierendes Bestellsystem, renovierte Praxisräume – und eben auch funktionierender Winterdienst). Erfahrungsgemäß werden Patientenentscheidungen für eine bestimmte Praxis vielfach anhand solcher Sekundär- und Tertiärmerkmale getroffen. Und die B-Note kann entscheidend sein für die Zusammensetzung Ihres (gewünschten) Patientenkreises. Die Unternehmensberater Schneider und Stang bringen es auf den Punkt in einer Untersuchung für Zahnärzte, die auf Ärzte übertragbar ist: „Untersuchungen haben ergeben, dass Patienten die Arbeitsqualität vielmehr an Sekundärmerkmalen festmachen. Wie sieht die Praxis aus? Wie werden Patienten vom Personal behandelt? Wie verständlich ist das Beratungsgespräch? Wie vertrauenerweckend und kompetent wirkt der Therapeut dabei?“

### Die General Motors-Erkennntnis

Konservative meinen, wozu brauchen wir besonderen Service, wozu brauchen wir Marketing? Eine gute Heil-

behandlung spricht für sich und sorgt für weiteren Patientenzulauf. Ist das zutreffend? Wir können, wie so oft, aus der Wirtschaft lernen. Es wird berichtet, dass General Motors eine Umfrage bei den Käufern ihrer Automobile durchführte; man wollte wissen: Warum kaufen sie unsere Autos? Weshalb bleiben sie einer Marke treu? Die Ergebnisse dieser Umfrage waren so erschreckend, dass sie sofort in der Schublade verschwanden. Der Grund: An erster Stelle in der Gunst der Käufer stand die Telefonistin, an zweiter Stelle der Kundendienstleiter und an dritter Stelle die Buchhaltung, bei der die Kunden bezahlten, wenn sie ihr Auto abholten. Vom Produkt weit und breit keine Spur. Neben der fachlichen Qualität ist der gute Service einer der wichtigsten Wettbewerbs- und Wertschöpfungsfaktoren einer erfolgreichen Arztpraxis.

Kommen Sie gut durch den Winter, wünscht Ihnen

*Dr. jur. Frank A. Stebner (Salzgitter),  
Fachanwalt für Medizinrecht  
[www.drstebner.de](http://www.drstebner.de)*

**Lesetipp:** Frank A. Stebner, *Aufbruch zur Praxis 2010* – Ein Ratgeber für Praxiskonzeption und Marketing, Eigenverlag Göppingen, kostenfrei zu beziehen über [www.drstebner.de](http://www.drstebner.de) (Rubrik: Recht aktuell). ◀

