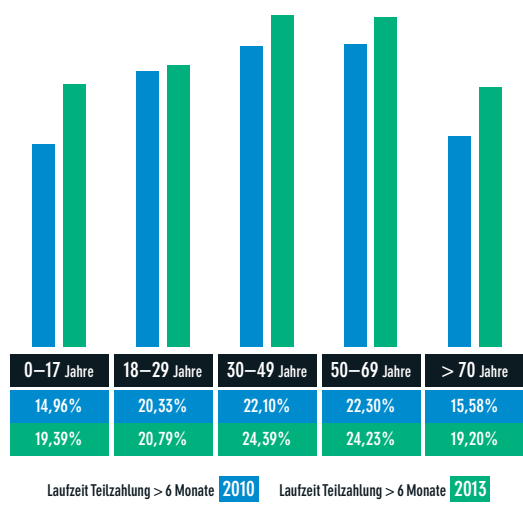


Teilzahlungsangebote in der modernen Zahnarztpraxis

| Dr. Peter Raab

Warum werden viele Heil- und Kostenpläne über hochwertige zahnmedizinische Versorgungen nicht realisiert und bleiben einfach liegen? Ein weitverbreiteter Grund ist: Die Patienten verfügen nicht sofort über die erforderlichen finanziellen Mittel, um die vorgeschlagene Behandlung beginnen zu können. Viele Patienten würden sich in dieser Situation gerne für ein faires Teilzahlungsangebot entscheiden.



Wenn Finanzierungen angeboten werden: Wie wichtig erscheint es Ihnen im Hinblick auf den Geschäftserfolg Ihres Unternehmens, dass Sie Ihren Kunden Finanzierungen anbieten?

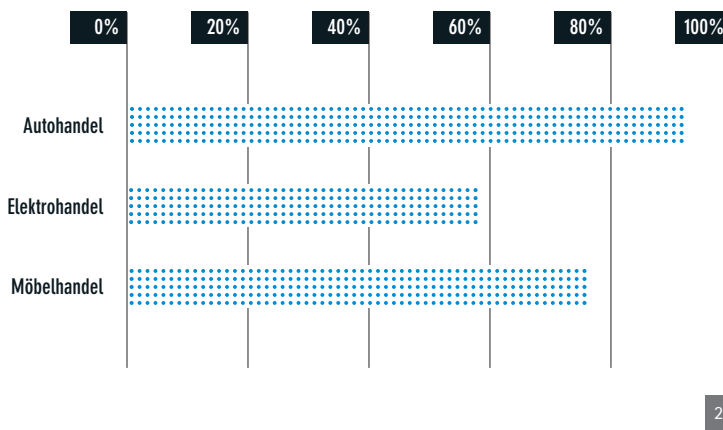


Abb. 1: Der Anteil der Ratenzahlungen mit längerer Laufzeit ist über alle Altersgruppen hinweg angestiegen (Quelle: DZR, 2015). – Abb. 2: Anteil der Unternehmen, für deren Geschäftserfolg Finanzierungen wichtig sind (Quelle: Institut für Handelsforschung: Bedeutung der Point-of-Sale-Finanzierung im Handel, 2012).

Um die Kosten zahnärztlicher Behandlungen haben sich die Patienten vor einigen Jahren noch keine großen Gedanken machen müssen. Die erstattenden Stellen haben viele Leistungen in hohem Umfang übernommen. Doch die Zeiten haben sich grundlegend geändert. Mittlerweile ist bei Patienten in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) der Selbstzahleranteil deutlich angestiegen. Im Bereich der privaten Krankenversicherung (PKV) gibt es eine Vielzahl von Tarifen mit unterschiedlichen Erstattungssätzen. Je nach Tarif variiert bei den privat versicherten Patienten der selbst zu tragende Eigenanteil. Parallel zu dieser Entwicklung hat die

Zahnheilkunde enorme Fortschritte verzeichnet, zum Beispiel in der digitalen Diagnostik, dem CAD/CAM-gefertigten Zahnersatz mit hochwertigen Keramikmaterialien und in der Implantologie. Mit den vielfältigen Möglichkeiten ist auch der Anspruch der Patienten an die Behandlung gestiegen. Sie erwarten heute hochwertige ästhetische Lösungen, die ihnen ein dauerhaftes Wohlbefinden und Lebensqualität geben. Fast alles ist machbar, doch es hat seinen Preis. Den Blick in den Heil- und Kostenplan empfinden dann doch viele Patienten als eine unangenehme Überraschung. Verfügen sie nicht über die erforderlichen finanziellen Mittel, um

die vorgeschlagene Behandlung beginnen zu können, bleiben sie der Praxis erst einmal fern oder bitten um Zeitaufschub. Die Folge: Der Heil- und Kostenplan wird nicht realisiert. In diesen Fällen kann ein Teilzahlungsangebot dem Patienten helfen, die gewünschte Therapie anzugehen.

Vorbehalte gegen Teilzahlung?

Jedoch ist diese Finanzierungsform im Gesundheitsbereich noch immer nicht ausreichend verbreitet. Dabei ist sie gerade in diesem Sektor mehr als sinnvoll und notwendig. Die Praxen, die ihren Patienten Teilzahlungsangebote im Rahmen einer Kooperation mit einem Abrechnungsdienstleister anbie-

ten, haben im vergangenen Jahrzehnt einen deutlichen Anstieg der Nachfrage nach dieser Zahlungsform zu verzeichnen. So hat sich beispielsweise die Anzahl der Teilzahlungsvereinbarungen in der Zeit von 2003 bis 2013 beim Deutschen Zahnärztlichen Rechenzentrum (DZR) – unter Berücksichtigung einer gestiegenen Kundenzahl – glatt verdoppelt.

Und ein weiterer Trend zeichnet sich seit rund fünf Jahren ab: Die Anzahl der Ratenzahlungen mit einer längeren Laufzeit steigt über alle Altersgruppen hinweg an (Abb. 1).

Haben die Patienten Vorbehalte gegen Teilzahlungsmodelle? Wenn man die Daten aus anderen Branchen zugrunde legt, dann ist die Antwort: nein. Denn die Patienten kennen Finanzierungsangebote aus nahezu allen anderen Lebensbereichen. Anschaffungen werden häufig nach Monatsraten und Laufzeiten, nicht nach absoluter Höhe taxiert. Nach einer repräsentativen Studie der GfK im Auftrag des Bankenfachverbandes von 2011 nutzen bereits 37 Prozent der deutschen Bevölkerung mindestens eine Finanzierung. Der Ratenkredit steht an oberster Stelle. Eine Studie des Instituts für Handelsforschung aus dem Jahr 2012 beleuchtet die Relevanz aus Sicht der Leistungserbringer. Die Möglichkeit, einen Kaufpreis in Raten zu zahlen, ist für die Unternehmen verschiedener Branchen von hoher Relevanz. Denn ohne diese Angebote würden sehr viele Käufe nicht getätigt (Abb. 2).

Finanzierungsangebote

Mit einem fairen und patientenfreundlichen Teilzahlungsangebot schaffen Zahnärzte eine sogenannte Win-win-Situation: Die Patienten erhalten mehr finanzielle Flexibilität sowie eine hochwertige Versorgung und die Praxisinhaber die Möglichkeit, höherwertige Versorgungsleistungen zu realisieren und damit auch höhere Umsätze zu erzielen.

Doch wie findet man das richtige und passende Angebot? Bei den verschiedenen Finanzierungsangeboten lohnt es sich, genau hinzusehen. Nicht alle Angebote entsprechen tatsächlich den Wünschen der Patienten.

Zu unterscheiden sind isolierte Finanzierungsangebote, wie sie von Banken

und Kreditinstituten als Konsumentenkredite angeboten werden, von sogenannten „integrierten Finanzierungsangeboten“ von Abrechnungsdienstleistern, bei denen die Finanzierung in die Abrechnungsdienstleistung eingebunden ist. Hier ist darauf zu achten, dass die Patientenforderungen unabhängig von der später vom Patienten gewählten Form der Bezahlung über das Abrechnungsunternehmen abgerechnet werden kann. Der Patient sollte nach Rechnungsstellung frei wählen können, ob er die Rechnung sofort oder in Raten bezahlt.

Als Praxisinhaber sollte man im Sinne seiner Patienten genau auf die Konditionen des Finanzierungsangebots achten. Ein vermeintlich attraktives Finanzierungsangebot mit einem auf den ersten Blick günstigen Effektivzins kann schnell zu Irritationen und zur Patientenunzufriedenheit führen, wenn die Patienten

- einen Original-Einkommensnachweis erbringen müssen
- Schufa-Auskünfte und -Einträge zu akzeptieren haben
- Angaben zum Arbeitgeber und zur Beschäftigungsdauer machen müssen
- gegebenenfalls Originalkontoauszüge oder Ähnliches vorlegen sollen.

Führende Abrechnungsunternehmen wie das DZR bieten patientenfreundliche Teilzahlungsmodelle ohne diese Beschränkungen an. Angebote mit beispielsweise bis zu sechs völlig zins- und gebührenfreien Monatsraten finden zunehmend auch bei zahlungskräftigeren Patienten Anklang. Sie empfinden die sechs gebührenfreien Monatsraten als besonders „intelligentes“ Angebot, mit dem sich bequem die private Liquidität beibehalten lässt.

Diskrete Kommunikation ist gefragt

Diskret lässt sich jedem HKP ein Finanzierungsangebot beilegen, wenn dieses eine kostenfreie Variante enthält. Neben der Beilage in einem HKP kann man die Teilzahlungsinformation auch am Empfang oder im Wartezimmer als diskrete Informationsmöglichkeit auslegen. Der Hinweis in Praxisbroschüren oder auf der Website ist ein unauf-

dringlicher Weg, die Patienten über diesen Service zu informieren. Gerade bei umfangreichen Therapievorschlägen gehen immer mehr Zahnärzte dazu über, ihre Patienten in schriftlicher Form ausführlich zu informieren. Diese Unterlagen enthalten umfangreiches Aufklärungsmaterial über die Therapie und teilweise sogar über den Kostenvoranschlag. Wird hier die Teilzahlungsinformation bereits beigelegt, kann sich der Patient zu Hause in aller Ruhe über den Therapievorschlag und die Finanzierung beraten und den Teilzahlungswunsch direkt dem Rechenzentrum mitteilen. Kein Patient wird sich brüskiert fühlen, wenn er die Zeit bis zur Kostenerstattung durch eine PKV einfach mit einer zinsfreien Ratenzahlung überbrücken kann, und die Patienten, die längere Laufzeiten wünschen, freuen sich über ein entsprechendes Angebot.

Eines sollten Praxisinhaber und Mitarbeiter jedoch berücksichtigen: Patienten wollen sich in der Praxis nicht als Ratenzahler outen. Die Patienten erhalten zwar in der Praxis das Finanzierungsangebot, aber bis zu 80 Prozent der Patienten schicken anschließend den Finanzierungsantrag bevorzugt direkt an das Rechenzentrum. Sie outen sich in der Praxis nicht als Ratenzahler.

Diese Zahlen belegen: Eine Trennung von medizinischer Leistung und deren Finanzierung auf zwei Ansprechpartner fördert nicht nur das Vertrauensverhältnis von Zahnarzt und Patient, sondern führt auch zu mehr Umsatz für die Praxis. Denn: Es werden mehr Heil- und Kostenpläne realisiert.

kontakt.

Dr. Peter Raab

Deutsches Zahnärztliches
Rechenzentrum GmbH
Unternehmensentwicklung
Marienstraße 27
70178 Stuttgart
Tel.: 0711 96000-240
p.raab@dZR.de
www.dZR.de