

# AGB und Stornoklauseln

GRUNDZÜGE UND NUTZEN VON VERTRÄGEN

VORTRAG VON DR. ANETTE OBERHAUSER, NÜRNBERG UND



1

## Was haben wir heute vor?

AGB und Behandlungsvertrag für Heilpraktiker in Deutschland

Ein Überblick über rechtliche Grundlagen und Musterklauseln

DienstleistungsAGB

2

# Definitionen

---

## Was sind AGB?

- **Definition:** Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die eine Partei (in der Regel der Anbieter) für eine Vielzahl von Verträgen verwendet.
- **Zweck:** Sie dienen der Vereinheitlichung von Vertragsbedingungen und sollen Transparenz schaffen.

3

# Abgrenzungen

---

## Abgrenzung von sonstigen Verträgen

- **AGB vs. Individualabrede:**
  - AGB sind standardisierte Klauseln, während individuelle Verträge spezifische Vereinbarungen zwischen den Parteien enthalten.
  - AGB gelten nur, wenn sie wirksam in den Vertrag einbezogen werden.

4

# Individualabrede

---

## Abgrenzung AGB vs. andere Verträge

- **AGB:** Vorformulierte Bedingungen, die für eine Vielzahl von Verträgen gelten.
- **Individuelle Verträge:** Spezifische Vereinbarungen, die für einen individuellen Vertragspartner angepasst werden.
- Beispiel: Ein individueller Behandlungsvertrag zwischen Heilpraktiker und Patient.

5

# Essentialia Negotii

---

## Muster eines naturheilkundlichen Behandlungsvertrags

- **Musterbeispiel:**
  - Präambel: Beschreibung der Leistungen des Heilpraktikers.
  - Leistungsbeschreibung: Art der Behandlung, Dauer, Kosten.
  - Zahlungsmodalitäten: Fälligkeit, Zahlungsmethoden.
  - Haftungsausschluss: Regelungen zur Haftung des Heilpraktikers.

6

## § 12 (GOÄ) Fälligkeit und Abrechnung der Vergütung, Rechnung

---

(1) Die Vergütung wird **fällig**, wenn dem Zahlungspflichtigen eine dieser Verordnung entsprechende Rechnung erteilt worden ist.

(2) Die Rechnung **muss** insbesondere enthalten:

1. das Datum der Erbringung der Leistung,
2. bei Gebühren die Nummer und die Bezeichnung der einzelnen berechneten Leistung einschließlich einer in der Leistungsbeschreibung gegebenenfalls genannten Mindestdauer sowie den jeweiligen Betrag und den Steigerungssatz,  
(...)

## § 12 (GOÄ) Fälligkeit und Abrechnung der Vergütung, Rechnung

---

(...)

(4) Wird eine Leistung nach § 6 Abs. 2 berechnet, ist die entsprechend bewertete Leistung für den Zahlungspflichtigen **verständlich zu beschreiben** und mit dem Hinweis "entsprechend" sowie der Nummer und der Bezeichnung der als gleichwertig erachteten Leistung zu versehen.

# Willenserklärungen

---

## Zustandekommen des Vertrags bei AGB

- **Vertragsabschluss:**
  - Angebot des Heilpraktikers (z.B. durch Terminvereinbarung).
  - Annahme durch den Patienten (z.B. durch Bestätigung des Termins).
  - Hinweis auf AGB muss gegeben sein; diese müssen dem Patienten barrierefrei zugänglich gemacht werden.

9

# Willenserklärung 2

---

## Zustandekommen des Vertrages bei AGB

- Angebot des Heilpraktikers (z.B. Webseite, persönliche Ansprache).
- Annahme durch den Patienten (z.B. Unterschrift, Online-AGB-Akzeptanz).

10

## Online AGB im Gesundheitswesen

---

- **Besonderheiten bei Online AGB:**
  - Deutliche Kennzeichnung der AGB auf der Website.
  - Zustimmung des Patienten zu den AGB muss dokumentiert werden (z.B. durch Checkbox).
  - Informationspflichten gemäß § 312d BGB beachten.

11

## Muster eines naturheilkundlichen Behandlungsvertrags

---

### **Mustervertrag:**

- Parteien: [Heilpraktiker] und [Patient]
- Leistungen: Beschreibung der naturheilkundlichen Behandlungen.
- Vergütung: Honorarvereinbarung und Zahlungsmodalitäten.
- Laufzeit und Kündigung: Festlegung der Dauer der Behandlungen und Kündigungsfristen.

12

## Online-AGB im Gesundheitswesen

---

- **Transparenz:** AGB müssen klar und verständlich auf der Website angezeigt werden.
- **Zustimmung:** Der Patient muss die AGB aktiv akzeptieren.
- **DSGVO:** Einhaltung der Datenschutzrichtlinien bei der Erhebung und Verarbeitung von Daten

13

## Verbraucherschutz bei Stornoklauseln

---

- Klärung von Rücktrittsrechten für den Patienten.
- Zulässige Stornoklauseln müssen transparent und fair sein.
- Die allgemeinen Anforderungen an Klauselverbote müssen erfüllt werden (§ 307 BGB).

14

## Beispiel für eine 24-Stunden-Stornoklausel

---

"Eine Stornierung muss mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin erfolgen, andernfalls wird der volle Behandlungspreis in Rechnung gestellt."

Übung – was fehlt noch ?



15

## Schutz der Verbraucher durch AGB

---

- Sicherstellung von Transparenz und Nachvollziehbarkeit.
- Schutz vor überraschenden und unangemessenen Bedingungen
- Verpflichtung des Heilpraktikers zur Aufklärung und Informationsvergabe.

16



## Was müssen AGB enthalten?

---

- Definition der Vertragsparteien.
- Beschreibung der Dienstleistungen.
- Vergütungs- und Zahlungsmodalitäten.
- Hinweis auf die Nichtübernahme durch Krankenkassen.
- Widerrufs- und Stornorechte.

17

## Organisatorische Abläufe zur Einbeziehung von AGB im Praxisalltag

---

- Aushang der AGB in der Praxis.
- Versand der AGB vor dem ersten Termin.
- Klärung der AGB während des Aufnahmegesprächs.

Übung - wie nicht ?



18

## Gesetzeswortlaut

---

### **312d BGB**

„Die Vorschriften über die Transparenz von AGB sind anwendbar auf alle allgemeinen Geschäftsbedingungen, die von einem Unternehmer im geschäftlichen Verkehr verwendet werden.“

19

## GebüH

---

### **Beispiel für Abrechnungsklauseln nach der GebüH**

- Honorarvereinbarung entsprechend der GebüH (Gebührenordnung für Heilpraktiker).

Beispiel: „Das Honorar für eine Sitzung beträgt 80 Euro gemäß § 2 GebüH.“

Neben Stundenhonorar auch Pauschalvereinbarungen möglich

Grenze: § 138 BGB (kein rechtl. missbilligtes Honorar: kein Ausnutzen einer Notsituation, keine unverhältnismäßig hohen Preise)

20

## Nachteile für den Patienten

---

### Offenbarungspflichten des Patienten

- Verpflichtung des Patienten, alle relevanten gesundheitlichen Angaben korrekt zu machen.
- Bei Nichtbeachtung: Mitverschulden des Patienten im Haftungsfall

21

## Dreiecksverhältnis

---

### Schaubild der Vertragsbeziehungen

1. Patient ↔ Heilpraktiker (Behandlungsvertrag)
  2. Heilpraktiker ↔ Private Krankenversicherung (Abrechnung)
- § 86 VVG beachten: Überleitung der Ansprüche.

22

## Auswirkungen von Abrechnungsstellen

---

### Forderungsübergang

- Der Anspruch des Heilpraktikers auf Zahlung geht über, sobald die Behandlung erfolgt ist. (an die Abrechnungsstelle)
- Patienten müssen über die Abtretung informiert werden.

23

## Übungsbeispiele

---

### Selbstzahlerklausel

- Definition: Patienten zahlen die Behandlung selbst und dürfen somit nicht mit der Leistungsvergütung der Krankenkassen rechnen.
- Beispiel: „Die hier angebotenen Leistungen sind Selbstzahlerleistungen und werden nicht durch die gesetzlichen Krankenkassen finanziert.“
- Übung: was fehlt?



24

---

### Quizfragen zu AGB

1. Was sind AGB im rechtlichen Sinn?
2. Wie kommt ein Vertrag unter Verwendung von AGB zustande?
3. Was sind die Anforderungen an eine Stornoklausel?
4. Welche Informationen müssen in AGB für Heilpraktiker enthalten sein?
5. Was besagt § 312d BGB?

25

## Schlussfolgerungen

---

- AGB sind essenziell für die rechtliche Absicherung im Heilpraktikerbereich.
- Transparente und faire Bedingungen schützen sowohl die Rechte der Patienten als auch die des Heilpraktikers.

26

## Rezeptblock Terminblock usw.

---

1. **Kein Unterjubeln von Klauseln**
2. Patient sollte nicht mit unnötigen Rechtstexten an überraschenden Stellen belastet werden.
3. „Auf Rezepten sollten keine AGB-Klauseln zu finden sein!“

27

## Transparenzgebot

---

1. **Definition versteckte Kosten:** Versteckte Kosten sind zusätzliche Gebühren oder Entgelte, die Verbraucher erst nach Abschluss eines Vertrags erfahren und die nicht klar und deutlich im Angebot oder in den AGB kommuniziert werden.
2. **Relevanz der AGB:** AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die von einer Vertragspartei gestellt werden. Sie müssen transparent und verständlich sein, um rechtlich zulässig zu sein.

28

## Klauselverbote

---

1. **Transparenzgebot:** Nach § 307 Abs. 1 BGB dürfen AGB nicht unangemessen benachteiligend oder intransparent sein. Klauseln, die unerwartete Kosten enthalten und nicht deutlich hervorgehoben werden, sind rechtlich bedenklich.
2. **Überraschklauseln: Klauseln** die für den Verbraucher überraschend sind und den Kern des Vertrags erheblich verändern, sind nach § 305c BGB unwirksam. Beispiele für solche Klauseln sind versteckte Zusatzkosten für Dienstleistungen oder Gebühren, die nicht klar ausgewiesen sind.
3. **Unzumutbarkeit:** Klauseln müssen für den Verbraucher zumutbar sein (§ 307 Abs. 1 BGB). Versteckte Kosten, die den Preis erheblich erhöhen, können als unzumutbar gelten.
4. **Klarheit und Verständlichkeit:** Die AGB müssen klar und verständlich formuliert sein. Verbraucher müssen in der Lage sein, die Kostenstruktur und sämtliche anfallenden Gebühren zu erfassen, um informierte Entscheidungen treffen zu können (§ 305 Abs. 2 BGB).

29

## Taxmäßige Vergütung

---

Versteckte Kosten können erhebliche rechtliche Konsequenzen haben, und Unternehmen sind verpflichtet, in ihren AGB transparent über alle Kosten und Gebühren zu informieren. Die Nichteinhaltung dieser Vorgaben kann zur Unwirksamkeit entsprechender Klauseln führen.

Übung – Was ist die Folge?



30

Stornoklausel in  
AGB  
Rechtsfolge

**§ 309 BGB Klauselverbote ohne Wertungsmöglichkeit**

(...)

6.(Vertragsstrafe)

eine Bestimmung, durch die dem Verwender für den Fall der Nichtabnahme oder **verspäteten Abnahme der Leistung**, des Zahlungsverzugs oder für den Fall, dass der andere Vertragsteil sich vom Vertrag löst, Zahlung einer Vertragsstrafe versprochen wird;

31

Stornoklausel in  
Individualabrede  
Rechtsfolge

**§ 615 (BGB) Vergütung bei Annahmeverzug und bei Betriebsrisiko**

Kommt der Dienstberechtigte mit der Annahme der Dienste in Verzug, so kann der Verpflichtete für die infolge des Verzugs nicht geleisteten Dienste die vereinbarte Vergütung verlangen, ohne zur Nachleistung verpflichtet zu sein. Er muss sich jedoch den Wert desjenigen **anrechnen lassen**, was er infolge des Unterbleibens der Dienstleistung erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Dienste erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt.

32



# Haftungsausschluss und Kardinalpflichten

---

**Kardinalpflichten, sowie ein Beispiel für eine entsprechende AGB-Klausel.**

- **Definition der Kardinalpflichten:**
  - Kardinalpflichten sind wesentliche Pflichten eines Vertrags, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet.

33

# Beispiele für Kardinalpflichten

---

1. **Lieferpflicht:** Pünktliche und vollständige Lieferung der vertraglich vereinbarten Produkte/Dienstleistungen.
2. **Zahlungspflicht:** Fristgerechte Zahlung des vereinbarten Entgelts.
3. **Anzeigepflicht:** Verpflichtung zur Meldung von Mängeln oder Abweichungen umgehend nach Entdeckung.
4. **Pflicht** zur sorgfaltsgerechten Leistung

Übung – Präzisierung für Heilpraktiker?



34

## Haftungsausschluss

---

- Eine Haftung für Schäden aus der Verletzung von Kardinalpflichten kann nur im Falle von grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Verhalten ausgeschlossen werden.

Übung – wo ist das Problem?



35

## Haftungsausschluss 2

---

"Die Haftung für Schäden, die aus der Verletzung von Kardinalpflichten (z.B. Lieferverzug, mangelhafte Leistung) resultieren, ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Für Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht werden, haften wir nur, sofern Kardinalpflichten verletzt werden. Im Übrigen ist unsere Haftung ausgeschlossen, es sei denn, es liegt vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vor."

Übung – was fehlt?



36

## Gericht prüft AGB

Einbeziehung AGB

Zwischen den Parteien ist ein **Behandlungsvertrag** zustande gekommen.

Zwischen dem Ehemann der Beklagten und der Klägerin wurde zunächst telefonisch am 03.12.2019 ein Termin in der Praxis der Klägerin vereinbart, welchen die Klägerin anschließend unstreitig per E-Mail bestätigte. Die Beklagte selbst **bestreitet** nicht, dass ihr Ehemann den Termin bei der Klägerin sowie die damit zusammenhängenden Gespräche geführt hat. Auch wird seitens der Beklagten noch nicht einmal behauptet, ihr Ehemann habe ohne ihre Zustimmung gehandelt. Vielmehr ist das Gericht auch nach dem Vortrag der Beklagten davon überzeugt, dass der Ehemann der Beklagten die Erklärungen gegenüber der Klägerin innerhalb der ihm zustehenden Vertretungsmacht im Namen der Beklagten abgegeben hat, weswegen diese gem. § 164 Abs. 1 BGB unmittelbar für und gegen die Beklagte wirken. **Ein wirksamer Vertrag hinsichtlich des vereinbarten Behandlungstermins ist damit zwischen den Parteien zustande gekommen.**

**Auch wurden die AGB der Klägerin wirksam in den Vertrag einbezogen.**

Am 17.12.2019 übersendete die Klägerin unstreitig unter anderem die **Patienteninformation** sowie die **Einverständniserklärung** (Anl. 4, Bl.14 ff. d. A.). Am 18.12.2019 wurde ihr am Vormittag durch den Ehemann der Klägerin telefonisch bestätigt, dass diese **Unterlagen eingegangen seien**. In der Patienteninformation und Einverständniserklärung, welche als allgemeine Geschäftsbedin-

37

## Fortsetzung

Gericht prüft AGB

In der Patienteninformation und Einverständniserklärung, welche als allgemeine Geschäftsbedingung i.S.d. §§ 305 ff. BGB zu werten sind, ist unter Ziffer 4 geregelt, dass **Termine spätestens 24**

- Seite 3 -

**Stunden zuvor abgesagt werden müssen, da andernfalls 50 % des geplanten Tarifs bzw. bei Nichterscheinen ohne Absage 100 % des geplanten Tarifs berechnet werden. Diese Erklärung hat der Ehemann der Klägerin auch unstreitig am Tag vor dem vereinbarten Termin erhalten.** Die

38

## Fortsetzung

Gericht prüft AGB

Insoweit die Beklagte vorträgt, die AGB seien von ihr **persönlich nicht anerkannt** worden, da alle Verhandlungen mit ihrem Ehemann geführt wurden, **greift diese Einwendung im Ergebnis nicht** durch. Wie bereits ausgeführt handelte der Ehemann der Beklagten Namens und im Auftrag der Beklagten. Dass die AGB aus einem anderen Grund als dem, dass sie von der Beklagten nicht anerkannt wurden, nicht wirksam einbezogen sein sollen, wurde seitens der Beklagten schon nicht vorgebracht. **Auch bestehen keine durchgreifenden Bedenken gegen die Wirksamkeit der Klausel.** Die Regelung in Ziffer 4 der Patienteninformation und Einverständniserklärung verstößt **nicht gegen § 307 Abs.1 BGB**. Die Ausfallhonorarregelung stellt keine gegen **Treu und Glauben** verstoßende **unangemessene Benachteiligung** des Beklagten dar. Die Termine werden in aller Regel bei einer **solchen Praxis wie der Praxis der Klägerin im Vorfeld gebucht**. Eine Durchlaufkundschaft wird es nur in wenigen Ausnahmefällen geben, weswegen die Termine in aller Regel **nicht kurzfristig neu besetzt werden können**. **Die Klausel ist wirksam**. Die Beklagte hätte den Termin daher mindestens 24 Stunden zuvor absagen müssen, um kein Ausfallentgelt bezahlen zu müssen.

**Auch ist das in Ansatz gebrachte Honorar nicht zu beanstanden**. Aus Ziffer 5 der Patienteninformation und Einverständniserklärung, welche nach Ansicht des Gerichts als AGB zu werten ist, ergibt sich der **Stundensatz von 96 € unzweifelhaft**. Auch ist nicht ersichtlich, wieso aufgrund des

39

## Fortsetzung

Gericht prüft AGB

Auch ist das in Ansatz gebrachte Honorar nicht zu beanstanden. Aus Ziffer 5 der Patienteninformation und Einverständniserklärung, welche nach Ansicht des Gerichts als AGB zu werten ist, ergibt sich der **Stundensatz von 96 € unzweifelhaft**. Auch ist nicht ersichtlich, wieso aufgrund des **Verschiebens des Termins um eine Viertelstunde keine 1,5 Stunden Zeit gewesen sein sollen**. **Hierzu fehlt jeglicher Vortrag, wieso dies nicht möglich gewesen sein soll**. Zudem ist es nach **Ansicht des Gerichts irrelevant, ob der Termin nur zur Beratung oder auch zur Behandlung erfolgen sollte**. Der **vereinbarte Stundensatz** greift sogar nach der Regelung in Ziffer 5 der Patienteninformation für eine **telefonische Beratung**. **Es ist daher nicht erforderlich, dass eine Behandlung geplant war**.

Etwas **anderes ergibt sich auch nicht aus dem Umstand, dass die Beklagte eine Autopanne kurz vor dem vereinbarten Termin hatte**. Insbesondere lässt diese Autopanne das Verschulden der Beklagten nicht entfallen. Der Beklagten war es nach Ansicht des Gerichts zumutbar das Angebot der Klägerin wahrzunehmen und mit dieser, **welche sich bereits bei der Beklagten am Standort des Fahrzeugs befand, mit in deren Praxis zu fahren**. Selbst für den Fall, dass es der Beklagten

40

## Fortsetzung

Gericht prüft AGB

ohne Hilfe nicht möglich gewesen wäre, in die Praxis zu gelangen, so stand die Klägerin als Hilfsperson zur Verfügung. Eine Rückkehr zum Wohnort oder der Werkstatt in der sich das Auto befindet wäre nach Ansicht des Gerichts wohl zumindest mit einem Taxi möglich gewesen. Unabhängig davon fällt es in die Risikosphäre der Beklagten, einen vereinbarten Termin auch wahrnehmen zu können. Eine Exkulpation der Beklagten ist nach alledem nicht nach § 280 Abs. 3 BGB gegeben.

Die Klägerin hat auch einen durch die Pflichtverletzung der Beklagten verursachten Vermögensschaden (§§ 249 ff. BGB). Es liegt ein entgangener Gewinn (§ 252 BGB) vor. Der Klägerin wäre es im Falle einer längerfristigen Absage möglich gewesen, in der frei gewordenen Zeit einen anderen Patienten zu behandeln. Auch wäre es der Klägerin möglich gewesen die Beklagte zu behandeln, wenn sie sich mit der Klägerin zur Praxis begeben hätte. Der von der Klägerin geltend gemachte Schadensersatz in Höhe von 50 % der eingeplanten Gebühren für eine 1,5-stündige Behandlung ist dabei im Hinblick auf die AGB der Klägerin nicht zu beanstanden. Auch wurde seitens der Beklagten nicht hinreichend substantiiert dargelegt, weshalb die in Ansatz gebrachten 1,5 Stunden zu lang sein sollten. Es ist durchaus denkbar, dass ein ausführliches Beratungsgespräch 1,5 Stunden dauern kann.

41

## Rechtsprechung

1. **BGH, Urteil vom 18.01.2018 - III ZR 295/16:** In diesem Fall stellte der Bundesgerichtshof fest, dass eine Stornoklausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nur dann wirksam ist, wenn sie transparent und nachvollziehbar formuliert ist. Unklarheiten müssen im Zweifel zum Nachteil des Verwenders ausgelegt werden.
2. **BGH, Urteil vom 06.10.2010 - VIII ZR 250/09:** Hier entschieden die Richter, dass eine Stornoklausel nicht gegen die guten Sitten verstoßen darf. Eine übermäßige Benachteiligung des Verbrauchers kann zur Unwirksamkeit der Klausel führen.
3. **OLG Frankfurt, Urteil vom 23.02.2017 - 6 U 59/16:** In diesem Urteil wurde klargestellt, dass die Höhe der Stornokosten angemessen und nachprüfbar sein muss. Pauschale Stornogebühren können als unangemessen angesehen werden, wenn sie nicht im Verhältnis zu den tatsächlich entstandenen Kosten stehen.
4. **AGB-Rechtsprechung:** Generell gilt, dass Stornoklauseln, die in Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sind, der Inhaltskontrolle nach § 307 BGB unterworfen sind. Das bedeutet, sie dürfen keine unangemessene Benachteiligung des Vertragspartners darstellen.

42

## Rechtsprechung Intransparenz

Mischformen der Preiskalkulation unzulässig

Keine nachträgliche Änderung der Rechnung

Entschieden wurde über folgende Klausel:

- Die Heilpraktikerin ist berechtigt eine Rechnung nach GeBÜH zu legen. Es wird ein Stundensatz von xxx € zugrunde gelegt. Enthalten sind folgende Behandlungsmethoden: xxx Nicht enthalten sind Medikamente, Laborleistungen und andere Leistungen Dritter
- Gericht sah Verstoß gegen § 630 c BGB

43



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kanzlei Dr. Oberhauser – Sturmstraße 10 – 90478 Nürnberg

[info@kanzlei-oberhauser.de](mailto:info@kanzlei-oberhauser.de) [www.medizinrecht-heilpraktiker.de](http://www.medizinrecht-heilpraktiker.de)

44