

## 8.1 Unzufriedene Patientinnen und Patienten

Manchmal kommt es im Verhältnis zwischen Ärztin oder Arzt und Patientin oder Patient zu Konflikten, beispielsweise wenn eine Patientin bzw. ein Patient mit dem Verlauf der Behandlung unzufrieden ist, sich in ihren bzw. seinen Rechten verletzt fühlt oder eine Rechnung anfäh. Je nach Art der Streitigkeit ist es möglich, sich an verschiedene Stellen und Behörden zu wenden.

### Kantonale Ärztesgesellschaften

Jede [kantonale Ärztesgesellschaft](https://www.fmh.ch/ueber-die-fmh/portraet/aerzteorganisationen/kantonale-aerztegesellschaften.cfm) (<https://www.fmh.ch/ueber-die-fmh/portraet/aerzteorganisationen/kantonale-aerztegesellschaften.cfm>) verfügt über eine eigene Organisation. In der Regel bietet jede von ihnen Dienstleistungen zu unterschiedlichen Problemstellungen an.

- Bei Streitigkeiten, welche die Arzt-Patienten-Beziehung betreffen, insbesondere weil die Patientin bzw. der Patient der Meinung ist, ihre bzw. seine Rechte seien verletzt worden, kann eine Ombudsperson beigezogen werden. Eine Vermittlung soll den Dialog zwischen den Betroffenen wiederherstellen, und die Mehrheit der kantonalen Ärztesgesellschaften bietet eine solche Dienstleistung an.
- Bei einem mutmasslichen Verstoss gegen die Vorschriften und Verhaltensregeln der Standesordnung der FMH kann sich die Patientin bzw. der Patient an die zuständige Standeskommission wenden. Jede kantonale Ärztesgesellschaft sowie der Verband Schweizerischer Assistenz- und Oberärztinnen und -ärzte (VSAO) verfügen über eine Standeskommission, deren Zuständigkeit von der Basismitgliedschaft der jeweiligen Ärztin bzw. des jeweiligen Arztes abhängig ist. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass der Patientin bzw. dem Patienten in einem standesrechtlichen Verfahren lediglich Anzeige- und nicht Parteistellung zukommt, es sei denn, es gehe um die Verletzung der Menschenwürde oder den Missbrauch eines sich aus der ärztlichen Tätigkeit ergebenden Abhängigkeitsverhältnisses.<sup>1</sup>
- Bei finanziellen Streitigkeiten im Zusammenhang mit Honorarrechnungen für ambulante Leistungen hat die Patientin bzw. der Patient in einigen Kantonen die Möglichkeit, sich an die von der kantonalen Ärztesgesellschaft eingesetzte Kommission zu wenden.

### Kantonale Gesundheitsbehörden

Die kantonalen Gesundheitsdepartemente üben die Aufsicht über die medizinischen Fachpersonen aus. Sie können daher disziplinarische oder strafrechtliche Sanktionen gegen Ärztinnen bzw. Ärzte verhängen, die gegen die kantonale Gesundheitsgesetzgebung verstossen haben. Einige Kantone verfügen auch über Ombudsstellen.

### Strafbehörden

Ein Strafprozess hat zum Ziel, die Täterin bzw. den Täter einer Straftat zu bestrafen. In besonders gravierenden Situationen, wie beispielsweise bei einem Verstoss gegen die Regeln der ärztlichen Kunst, einer Verletzung des Arztgeheimnisses oder bei sexuellem Missbrauch, sieht sich die Patientin bzw. der Patient mit der Frage konfrontiert, ob eine Strafanzeige erstattet werden sollte; die betroffene Person hat dann die Möglichkeit, im Rahmen des Strafverfahrens als Zivilpartei aufzutreten, um eine Entschädigung für den erlittenen Schaden zu erhalten.

### Betreibungsbehörden

Rechtlich hat die Ärztin oder der Arzt keine Erfolgspflicht und die Patientin oder der Patient muss die Honorarnote auch dann zahlen, wenn sie oder er unzufrieden ist, weil die Behandlung nicht zum gewünschten Erfolg geführt hat oder weil Meinungsverschiedenheiten mit der Ärztin oder dem Arzt bestehen.

Verweigert die Patientin oder der Patient die Bezahlung des Honorars ganz oder teilweise, empfiehlt es sich, zuerst das Gespräch mit ihr oder ihm zu suchen und nach erfolglosen Gesprächsversuchen mit der Ombudsperson der kantonalen Ärztesgesellschaft Kontakt aufzunehmen. Die Ärztin oder der Arzt hat selbstverständlich das Recht, eine Betreibung gegen die Patientin oder den Patienten anzuheben oder den Zivilrichter anzurufen<sup>2</sup>, wobei sie oder er sich vorgängig vom Berufsgeheimnis entbinden lassen muss.

Was gilt, wenn eine Patientin oder ein Patient die Honorarnote nicht bezahlt, obwohl sie oder er vom Krankenversicherer nach dem System des Tiers garant rückvergütet wurde? Die Ärztin oder der Arzt steht nicht in einem Vertragsverhältnis zum Krankenversicherer, weshalb sie oder er auch keinen Anspruch auf Zahlung des Honorars gegenüber dem Krankenversicherer hat. Die Ärztin oder der Arzt sieht sich dann gezwungen, eine Betreibung gegen die Patientin oder den Patienten im Umfang der ausstehenden Honorare anzuheben, wobei vorgängig für die Entbindung vom Berufsgeheimnis zu sorgen ist.

### Praxistipp

Gemäss Art. 42 Abs. 1 des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung kann die versicherte Person ihren Rückerstattungsanspruch gegenüber dem Versicherer an den Leistungserbringer abtreten. Eine solche Forderungsabtretung kann sich in Situationen als nützlich erweisen, in denen die Patientin oder der Patient seine Rechnungen wiederholt nicht begleicht. Die FMH bietet eine [Vorlage zur Forderungsabtretung \(https://www.fmh.ch/dienstleistungen/recht/empfehlungen-der-fmh.cfm#i112632\)](https://www.fmh.ch/dienstleistungen/recht/empfehlungen-der-fmh.cfm#i112632) an.

### Aussergerichtliche Gutachterstelle der FMH

Die FMH-Gutachterstelle steht Patientinnen und Patienten zur Verfügung, die glauben, Opfer eines Behandlungsfehlers geworden zu sein, der zu einem Gesundheitsschaden geführt hat. Da die Honorare der Expertinnen und Experten von den Berufshaftpflichtversicherungen der betroffenen Ärztinnen und Ärzte übernommen werden, sind die Kosten zulasten der Patientin bzw. des Patienten begrenzt. Das Verfahren ist reglementiert und es erfolgt aussergerichtlich, um die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten zu fördern und für beide Parteien langwierige und kostspielige Prozesse zu ersparen (siehe [Kapitel 8.2 \(https://leitfaden.samw.fmh.ch/rechtlicher-leitfaden/8-informationsrechte/82-verantwortlichkeit-aerzte.cfm\)](https://leitfaden.samw.fmh.ch/rechtlicher-leitfaden/8-informationsrechte/82-verantwortlichkeit-aerzte.cfm)).

1 Art. 45 FMH-Standesordnung.

2 Im Konkursfall der Patientin oder des Patienten geniesst die Ärztin oder der Arzt keinen privilegierten Gläubigerrang. Die betreffende Forderung steht somit im dritten Rang (Art. 219 Abs. 4 des Bundesgesetzes über Schuldbetreibung und Konkurs).

Letzte Aktualisierung am 12.06.2026