Allgemeine Geschäftsbedingungen der Patientenstelle Zürich

1. Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) regeln das Rechtsverhältnis zwischen der Patientenstelle Zürich und der ratsuchenden Person bzw. Personen.

2. Rechtliche Grundlage

Die Statuten des Vereins bilden die Vertragsgrundlage für die Zusammenarbeit zwischen der ratsuchenden Person und der Patientenstelle Zürich.

3. Fallbearbeitung

Die Fallbearbeitung beinhaltet: Abklärungen, Korrespondenzen schriftlich sowie telefonisch, Aktenstudium, etc. Bei umfangreichen Abklärungen kann eine Anzahlung oder eine Zwischenrechnung von der ratsuchenden Person oder der Patientenstelle Zürich verlangt werden. Das Honorar ist unabhängig vom Resultat und Erfolg geschuldet und muss innert 30 Tagen beglichen werden. Erfolgt die Zahlung des geschuldeten Betrags nicht fristgerecht, behalten wir uns vor, Mahnungen inkl. Mahngebühren zu veranlassen (CHF 4.– für die erste Mahnung, CHF 8.– für die zweite Mahnung und CHF 20.– für die dritte Mahnung) und bei weiterer Nichtbezahlung das Betreibungsverfahren einzuleiten. Allfällige Kosten für das Betreibungsverfahren gehen zu Lasten der zahlungspflichtigen Person.

4. Kostendach

Die Leistungen der Patientenstelle werden nach effektivem Aufwand verrechnet. Für Mandate im Auftrag mit den ratsuchenden Personen gilt ein individuell festlegbares Kostendach, das die maximale Höhe der Vergütung begrenzt. Das vereinbarte Kostendach stellt eine unverbindliche Schätzung der zu erwartenden Kosten dar. Es dient als Richtwert und begründet keinen verbindlichen Höchstpreis. Sollte sich der Umfang des Auftrags im Verlauf der Leistungserbringung verändern oder sich die Aufgabenstellung als komplexer erweisen als ursprünglich angenommen, können zusätzliche Kosten entstehen, über die der Auftraggeber rechtzeitig informiert wird.
Mandate, die durch Rechtsschutzversicherungen abgedeckt sind, werden gemäss separatem Tarif abgerechnet (siehe Ziffer 5). Fachmeinungen oder Gutachten sind nicht Bestandteil der regulären Leistungen der Patientenstelle. Solche Leistungen werden separat vereinbart und abgerechnet (siehe Ziff. 10).

5. Kostenübernahme durch Rechtsschutzversicherung

Hat die ratsuchende Person eine Rechtsschutzversicherung, kann der Antrag auf Kostenübernahme durch sie selbst oder durch die Patientenstelle gestellt werden. Wird der Antrag bewilligt, übernimmt die Versicherung in der Regel die Kosten – jedoch nur bis zum festgelegten Kostendach.

Die Patientenstelle richtet sich bei der Bearbeitung nach diesem Kostendach. Eine Erhöhung muss direkt durch die ratsuchende Person bei der Versicherung beantragt werden – auf Wunsch unterstützen wir dabei.

Werden zusätzliche Leistungen notwendig, die über das Kostendach hinausgehen und ausdrücklich beauftragt wurden, informieren wir rechtzeitig. Diese Mehrkosten trägt die ratsuchende Person selbst.

Für Mitglieder der Patientenstelle mit Direktmandat gilt ein reduzierter Stundensatz. Bei Abrechnung über die Rechtsschutzversicherung beträgt der Stundensatz CHF 150.– aufgrund des administrativen Mehraufwands und des Wegfalls der Mitgliedervergünstigung.

6. Haftpflichtanerkennung

Erfolgt eine Entschädigungszahlung durch die Haftpflichtversicherung der gegnerischen Partei, werden die Kosten für die Leistungen der Patientenstelle in der Regel in diese Zahlung integriert und direkt über die Haftpflichtversicherung abgerechnet.

Sollte eine Übernahme durch die Haftpflichtversicherung nicht möglich sein – etwa, weil keine Deckung besteht oder die Kosten nicht anerkannt werden – trägt die ratsuchende Person die entstandenen Kosten selbst gemäss den gültigen Tarifen der Patientenstelle.

7. Vergleichsangebote etc.

Die ratsuchende Person entscheidet, ob sie das Angebot der Versicherung annimmt. Die Patientenstelle unterstützt bei Bedarf in der Entscheidungsfindung.

8. Korrespondenz

Die Korrespondenzen erfolgen ausschliesslich über die Patientenstelle. Die ratsuchende Person wird bei relevanten Abklärungsschritten regelmässig über den aktuellen Stand in Kenntnis gesetzt. Kopien und Unterlagen des Schriftverkehrs können verlangt werden. Der Mehraufwand sowie die Kopien werden in Rechnung gestellt.

9. Kommunikation und Datentransfer

Die Kommunikation zwischen der ratsuchenden Person und der Patientenstelle erfolgt primär über E-Mail (Outlook-Mail). Für besonders schützenswerte oder sensible Informationen und der Kommunikation mit medizinischen Einrichtungen nutzen wir gesicherte Kommunikationskanäle wie HIN Mail (Health Information Network). Der Datenaustausch von grossen Datenmengen erfolgt in der Regel digital über den sicheren File-Sharing-Dienst WeTransfer. Auf Wunsch kann der Datentransfer auch physisch über die Post erfolgen, insbesondere bei besonders schützenswerten Dokumenten. In solchen Fällen erfolgt der Versand als eingeschriebene Sendung (Kopien und Porto gehen zu Lasten der ratsuchenden Person).

10. Externes Fachgremium

Werden externe Fachpersonen für Fachmeinungen, Beurteilungen, Gutachten, Zweitmeinungen oder ähnliche Leistungen beigezogen, wird im Vorfeld ein Kostenvoranschlag eingeholt. Diese Fachpersonen arbeiten in der Regel zu einem höheren Stundenansatz als die Patientenstelle. Die ratsuchende Person muss der erweiterten, kostenpflichtigen Abklärung im Voraus ausdrücklich zustimmen. Die Kostenübernahme durch die ratsuchende Person hat vor der Beauftragung zu erfolgen. Die entstehenden Kosten sind von der ratsuchenden Person oder – bei entsprechender Deckung – von der Rechtsschutzversicherung zu tragen.
Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass externe Fachpersonen unabhängig und weisungsfrei arbeiten. Auch wenn sie durch uns vermittelt werden, können ihre Einschätzungen im Einzelfall für die ratsuchende Person ungünstig ausfallen oder deren Sichtweise nicht bestätigen. Die Vergütung ist in jedem Fall geschuldet – unabhängig vom Ergebnis oder Nutzen der Fachbeurteilung.

11. Fallabschluss

Nach Abschluss des Falls und Begleichung der Rechnung durch die ratsuchende Person erhält sie in der Regel die Unterlagen bei Abholung in der Patientenstelle zurück. Gegen eine Aufwandsgebühr können diese auch postalisch versendet werden.

☐ Ich habe die AGB gelesen und erkläre mich damit einverstanden.

☐ Ich erkläre mich zudem mit der Datenschutzerklärung und den Statuten des Vereins einverstanden.

12. Vereinbarungen mit der ratsuchenden Person

Name Vorname:

Geburtsdatum:

Das vereinbarte Kostendach in CHF für die Leistungen der Patientenstelle Zürich stellt einen Richtwert dar, zuzüglich der Administrationskosten (exkl. Facharztmeinung).
_____CHF

Statuten wurden überreicht ☐ Ja ☐ Nein

Datenschutzerklärung wurde überreicht ☐ Ja ☐ Nein

Die Leistungen der Patientenstelle Zürich werden nach effektivem Aufwand vergütet, wobei das vereinbarte Kostendach in CHF als Richtwert gilt. Dieses versteht sich zuzüglich Administrationskosten und allfälliger Facharztmeinungen. Sofern nicht anders vereinbart, verstehen sich alle Preise inklusive Mehrwertsteuer und richten sich nach der aktuellen Preisliste. Die Bezahlung erfolgt grundsätzlich auf Rechnung.

_____ _____

Ort und Datum Unterschrift

13. Facharztmeinung - Vereinbarung mit Klientinnen und Klienten

Name, Vorname:

Geburtsdatum:

Für eine Fachmeinung ist mit zusätzlichen Kosten zu rechnen (CHF):
_____

Die Beauftragung eines Fachgutachtens erfolgt unter der Bedingung der Anonymität der Gutachterin bzw. des Gutachters. Weder Name noch persönliche Daten der beauftragten Fachperson werden im Rahmen des Gutachtens an Dritte weitergegeben oder offengelegt. Die Identität der Gutachterin oder des Gutachters bleibt in der Regel sowohl gegenüber der Rechtsschutzversicherung als auch gegenüber der ratsuchenden Person anonym.
Die gesamte Kommunikation sowie der Austausch von Informationen im Zusammenhang mit dem Fachgutachten erfolgen ausschliesslich über die Patientenstelle als vermittelnde Stelle.
Die beauftragten Fachpersonen arbeiten unabhängig, neutral und weisungsfrei. Ihre Einschätzungen beruhen auf fachlichen Kriterien und können – je nach Sachlage – auch für die ratsuchende Person ungünstig ausfallen oder deren Sichtweise nicht bestätigen.
Das Honorar für die Gutachtenerstellung ist in jedem Fall geschuldet – unabhängig vom Inhalt oder Ergebnis des Gutachtens.

_____ _____

Ort und Datum Unterschrift