

23 REGION

Montag, 14. Oktober 2024

Zunehmend aggressive Tierhalter

Medizin Veterinärin Jasmin Grau aus Senden ärgert sich über Kunden, die den Notdienst für Bagatellen nutzen und dann die hohen Kosten kritisieren. Wie sehen das andere Tierärzte und Verbände? Von Julia Horn und Verena Eisele



Jasmin Grau und ihr Stationshund „Mr. Big“ in ihrer Sendener Praxis. Dort erlebt Grau immer häufiger aggressive Tierhalter, die sich über die Kosten im Notfallservice beschwerten.

Foto: Volkmär Könneke

Die Google-Bewertungen von Jasmin Graus Tierarztpraxis in Senden könnten widersprüchlicher kaum sein. Zwischen Lobeshymnen wie „Tolle Tierärztin“ und harschen Kritiken à la „Schlechteste Tierarztpraxis!!!“ schwanken die Meinungen stark. Früher habe sie noch alle Bewertungen kommentiert, heute lese sie sie nicht mehr, erzählt Grau. „Ich habe keine Lust mehr“, sagt die Veterinärin.

In ihrem Alltag als selbstständige Tierärztin erlebe sie zunehmend Aggressionen der Tierhalter. Besonders schlimm sei es bei Notfällen, bei denen sie nach Feierabend oder am Wochenende gerufen wird. Hier wird eine Notfallgebühr neben den Behandlungskosten fällig, über die die Praxis bereits am Telefon aufkläre. Laut der Gebührenordnung für Tierärzte (GOT) sind das 50 Euro netto. Zusätzlich muss im Notdienst mindestens der zweifache Satz der GOT abgerechnet werden. „Viele springen dann tatsächlich ab“, berichtet Grau.

Beschimpfungen und Drohungen

Dennoch erlebe sie einen zunehmenden Missbrauch des Notdienstes. Statt ihn für echte, lebensbedrohliche Situationen zu nutzen, würden Tierhalter oft wegen weniger dringlicher Probleme anrufen. Wenn sie daraufhin die Rechnung ausgestellt bekommen, gebe es fast immer Ärger, erläutert Grau: „Die Behandlung wird immer so lange akzeptiert, bis es zur Rechnung kommt.“

Neben Beschimpfungen bestehe der nächste Schritt dann häufig darin, eine negative, die Wahrheit verdrehende Online-Bewertung zu schreiben oder die Drohung, sich bei der Tierärztekammer zu beschweren. Grau schildert zudem den Eindruck, dass die Hemmschwelle, sie als junge Frau zu attackieren, deutlich niedriger sei als bei ihren älteren, männlichen Kollegen.

„Ein Notfall ist ein Zustand, in dem es um Leben und Tod geht – kein Durchfall, der seit drei Wochen besteht, oder eine eingerissene Kralle“, sagt Grau. Als Extrembeispiel erzählt sie, dass eine Katze mit Läusen als Notfall prä-

sentierte wurde. Obwohl die Besitzerin selbst bereits vermutet habe, dass es sich nicht um einen Notfall handelte, kam sie dennoch in die Praxis und forderte zusätzlich, die Krallen ihrer Katze schneiden zu lassen.

„Da kocht es innerlich hoch“, merkt die Tierärztin an, „denn bei einem echten Notfall sollten doch alle Beteiligten das Ziel haben, so schnell wie möglich zu helfen.“ Ein andermal habe eine Tierhalterin ihren Hund gebracht, der sich vor Schmerzen kaum noch bewegen konnte. Doch aus Kostengründen verweigerte die Besitzerin jede Behandlung. „Man ruft den Notdienst, um sich reinzuwaschen und die Verantwor-

tung abzugeben“, meint Grau, „aber wenn es dann teuer wird oder Zeit kostet, macht man doch nichts.“

Sie berichtet von Fällen, in denen sie sogar die Polizei rief, damit Tierhalter sich nicht der Zahlungspflicht entziehen konnten. Manchmal versuchten Kunden zu feilschen: Einmal habe eine Kundin nur zwei Drittel der Rechnung zahlen wollen, für das andere Drittel verlangte sie eine Verzichtserklärung von Grau. Der Fall sei vor Gericht verhandelt worden, Grau bekam recht.

Pauschale schreckt einige ab

Entspannter ist die Lage in der Gemeinschaftspraxis von Dr. Melanie Göckelmann und Renate Baur in Dornstadt. Renate Baur erklärt, dass die Tierärztinnen und Tierärzte aus Ulm und dem Alb-Donau-Kreis für das ganze Jahr vorplanen, wer in Notfällen von 19 bis 23 Uhr übernimmt. Nach 23 Uhr sind die Tierkliniken zuständig. „Die Notfallnummer für die Praxen ist im Internet zu finden“, betont Baur. Am Telefon erkläre sie immer, dass eine Notfallpauschale fällig werde. „Das schreckt einige ab“, berichtet auch sie.

Die Tierbesitzer, die dennoch kommen, bringen dann wirklich Notfälle mit oder seien schlichtweg unsicher. „Das ist für viele schwer einzuschätzen“, sagt die Tierärztin. „Sie wollen die Absicherung durch einen Tierarzt haben.“ Die meisten ihrer Kunden würden ihre Tiere als vollwertige Familienmitglieder betrachten und deswegen auch gerne Geld für sie ausgeben.

Renate Baur verweist darauf, dass es zwölf Jahre lang nur eine Erhöhung der Gebühren von einem Prozent pro Jahr gegeben habe. Im November 2022 änderte sich das, als die neue Gebührenverordnung für Tierärzte in Kraft trat.

Der Zeitpunkt während der Corona-Pandemie sei etwas unglücklich gewesen, findet die Tierärztin. Ihre Devise: Vor der Behandlung über Kosten und Sinn der Maßnahmen ausführlich aufklären, um die Akzeptanz der Kunden zu erreichen. „Es muss für beide Seiten vertretbar sein.“

Arbeitsbedingungen in der Selbstständigkeit härter

Georg Weinhart vom bayerischen tierärztlichen Bezirksverband Schwaben erklärt, dass unnötige Notfälle am Wochenende ein bekanntes Phänomen seien. Zudem erschwere das Arbeitsrecht in Kliniken mit angestellten Tierärzten die Organisation eines durchgehenden Notdienstes: Durch Nachtschichten falle am Folgetag Personal aus, wodurch höhere Kosten

entstünden. Selbstständige Tierärzte bieten den Notdienst dagegen freiwillig an und sind nicht an diese Arbeitszeitbeschränkungen gebunden. Die Arbeitsbedingungen seien in der Selbstständigkeit dadurch härter, was viele junge Tierärzte davor abschrecke.

Thomas Buyle, Vorsitzender des Landesverbands für Tierärzte in

Baden-Württemberg, sieht die Lage dort entspannter. Seit der neuen Gebührenordnung habe die Nutzung des Notdienstes bei Bagatellfällen abgenommen. Rechnungsbeschwerden seien selten begründet. Die Probleme der Tierärztin Jasmin Grau sieht er als einen „bedauerlichen Einzelfall“, der aber in Baden-Württemberg nicht gehäuft aufgetreten sei.