

Die Erstattung durch private Krankenversicherungen und Beihilfestellen

Sehr geehrte Patientin,
Sehr geehrter Patient,

Rechnungen von Ihrem Zahnarzt werden Sie in der Regel bei Ihrer privaten Krankenversicherung oder einer Beihilfestelle zur Erstattung einreichen. Maßgeblich für die Rechnungsaufstellung sind ausschließlich die durchgeführten Behandlungsmaßnahmen und die Kosten hierfür gemäß den Vorgaben der gesetzlich vorgeschriebenen Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ). Die Erstattung von Behandlungskosten – voll oder teilweise – ist in ihrem Versicherungsvertrag und gegebenenfalls in den Beihilferichtlinien geregelt.

Andere Erstattungsregelungen gibt es nicht, aber:

In letzter Zeit lässt sich eine Entwicklung im Erstattungsverhalten der privaten Krankenversicherungen und der Beihilfestellen beobachten, die bedenklich ist. Das Recht der privaten Krankenversicherungen und der Beihilfestellen zur Prüfung der Rechnung des Zahnarztes wird vermehrt dazu genutzt, sogar die medizinische Notwendigkeit einer Behandlung in Frage zu stellen. Gleichzeitig wird von der Versicherung meist die ganze Patientenakte zur Vorlage bei einem von der Versicherung ausgewählten so genannten Beratungszahnarzt der Versicherung angefordert. Wird diesem Verlangen entsprochen, kann es sein, dass Sie als Versicherungsnehmer ein Schreiben erhalten, in dem Ihnen pauschal mitgeteilt wird, dass diese oder jene Therapie nicht "notwendig" gewesen wäre, oder anders hätte umgesetzt werden können (meist ist damit lediglich billiger gemeint). Hintergrund dieser bedauerlichen Entwicklung ist der Druck auf die privaten Krankenversicherer, als Wirtschaftsunternehmen steigende bzw. zumindest keine sinkenden Gewinne zu erzielen.

Die vor dem Abschluss einer privaten Versicherung gegebene Zusicherung eines umfassenden, von den Zwängen der gesetzlichen Krankenversicherung befreiten Leistungsanspruchs erweist sich hierdurch als leeres Werbeversprechen ohne Bezug zur Wirklichkeit.

Wie wirkt sich dieses Verhalten der Versicherungen für Sie aus?

Für die Versicherten ist diese Entwicklung genauso ärgerlich wie für Ihren Zahnarzt. Auch wenn Ihr Zahnarzt keinen Einfluss auf das Versicherungsverhältnis zwischen Ihnen und Ihrem Versicherer hat, lässt es selten einen Zahnmediziner unberührt, wenn von dritter Seite behauptet wird, er habe falsch bzw. nicht leistungsgerecht abgerechnet, oder gar Therapien durchgeführt, für die es keinen medizinischen Grund gab.

Können Fehler in den Rechnungen Ihres Zahnarztes vorkommen?

Die Gebührenordnung für Zahnärzte ist ein komplexes Regelwerk. Es soll nicht in Abrede gestellt werden, dass Zahnärzten Fehler unterlaufen können. Diese müssen die Erstattungsstellen dann monieren.

Diese Fehler sind selten, weswegen die Häufigkeit als sehr auffällig bezeichnet werden muss, mit der die Erstattungsstellen seit geraumer Zeit mit standardisierten Schreiben die Erstattung von Rechnungen über individuelle Behandlungen ablehnen. Wie gehen Sie als Versicherter mit einem solchen Verhalten ihrer Erstattungsstelle um? Hierzu möchten wir Ihnen nachstehend Hinweise geben.

Was tun, wenn eine Erstattung abgelehnt wird?

Wenn Sie als Versicherter von einer Erstattungsablehnung betroffen sind, empfiehlt es sich zunächst, die Versicherungsbedingungen Ihrer privaten Krankenversicherung durchzusehen, um auszuschließen, dass Kürzungen bei der Erstattung auf eine individuelle Vertragsklausel des Versicherungsvertrages zurückzuführen sind.

Wie kann Ihnen Ihr Zahnarzt behilflich sein?

Soweit keine Einschränkungen aus ihrem Vertrag ersichtlich sind, sollten Sie vertrauensvoll das Gespräch mit Ihrem Zahnarzt suchen.

Dieser kann Ihnen Fragen zur Therapie und deren zahnmedizinischen Begründungen beantworten.

Ihr Zahnarzt wird Ihnen auch gerne zusätzliche Auskünfte und Erläuterungen zur Rechnung geben. Da die Rechnungsstellung des Zahnarztes von der gesetzlichen Gebührenordnung diktiert wird, kann sie niemals willkürlich festgelegt sein. Sollten sich dennoch Einwände der Erstattungsstelle als berechtigt erweisen, so wird Ihr Zahnarzt gerne bereit sein, die Rechnung zu korrigieren.

Was tun, wenn die Versicherung einen Beratungszahnarzt beauftragt?

Sollte ein Beratungszahnarzt von der Versicherung eingeschaltet werden, dann sollen Sie unbedingt von Ihrem Recht aus § 202 Versicherungsvertragsgesetz Gebrauch machen: Verlangen Sie von Ihrer privaten Krankenversicherung Auskunft über Name und Stellung eines von der Versicherung in Anspruch genommenen Beraters sowie Einsicht in dessen zahnmedizinische Stellungnahmen, die von der Versicherung bei einer Prüfung der Notwendigkeit der medizinischen Behandlung eingeholt wurden. Dies gilt auch im Rahmen einer Kostenübernahmezusage anhand eines Behandlungsplans. Die Stellungnahmen können Sie dann mit Ihrem Zahnarzt besprechen.

Was tun, wenn Ihr Zahnarzt nicht weiterhelfen kann?

Sollte trotz Weitergabe der Erläuterungen des Zahnarztes an die Erstattungsstelle diese weiterhin die Bezahlung der Rechnung verweigern, so wenden Sie sich vertrauensvoll an die Patientenberatungsstellen der Landes Zahnärztekammer Baden-Württemberg, deren Adressen und Telefonnummern umseitig abgedruckt sind. Diese haben in speziellen Fällen auch die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren bei der Erstattungsstelle anzuregen, um über einen unabhängigen Kammergutachter eine Klärung der Sachlage zu erreichen.

Gibt es weitere Möglichkeiten?

Sollte auch dieser Weg am Widerstand der Erstattungsstelle scheitern, so wird Ihnen leider häufig der Weg zu einem kompetenten Rechtsanwalt (Fachanwalt für Medizinrecht, Versicherungsrecht oder Vertragsrecht) nicht erspart bleiben. Auskünfte hierzu können Ihnen die Rechtsanwaltskammern Freiburg, Karlsruhe, Stuttgart und Tübingen geben.

Kann die Versicherung die gesamte Erstattung verweigern?

Die Beanstandung einzelner Abrechnungspositionen berechtigt den Kostenerstatter nicht zur Einbehaltung des gesamten Erstattungsbetrages. Unstrittige Leistungen sind entsprechend den vertraglichen Regelungen zu erstatten.

Adressen der Beratungsstellen für Abrechnungsfragen der Landes Zahnärztekammer Baden-Württemberg:

Bezirks Zahnärztekammer Freiburg
Merzhauser Str. 114 – 116
79100 Freiburg

Tel.: 0761 - 45 06 - 344

Bezirks Zahnärztekammer Karlsruhe
Joseph-Meyer-Str. 8 – 10
68167 Mannheim

Tel.: 0621 - 38 000 – 134

Bezirks Zahnärztekammer Stuttgart
Albstadtweg 9
70567 Stuttgart

Tel.: 0711 – 78 77 - 260

Bezirks Zahnärztekammer Tübingen
Bismarckstr. 96
72072 Tübingen

Tel.: 07071 – 911 – 230