

Die Tücken des Tarifwechsels

Private Krankenversicherer verpflichten sich, ihre Kunden auf günstigere Tarife aufmerksam zu machen.

Doch selbst wenn sie damit ihre Blockade aufgeben, wird es danach nicht allzu einfach werden. Viele Fehler drohen.

pik. FRANKFURT, 22. Oktober. Das Interesse der Kunden ist klar: Sie wollen wissen, ob sie zu viel für ihren privaten Krankenversicherungsvertrag zahlen oder nicht. 29 000 Kunden des Marktführers DKV haben im Jahr 2013 ihren Tarif online oder am Telefon prüfen lassen, in diesem Jahr waren es bis September noch einmal 24 600. Und auch die Zahl der tatsächlichen Wechsel ist beachtlich: 59 000 von insgesamt 860 000 Kunden wählten im vergangenen Jahr einen anderen Tarif. Die DKV war der erste deutsche Anbieter, der nicht nur seiner gesetzlichen Pflicht nachkam, Kunden einen Wechsel zu ermöglichen, sondern auch Instrumente an die Hand gab, den individuellen Nutzen zu prüfen.

Allzu oft haben Kunden schlechte Erfahrungen gemacht und wurden bei einem Wechselwunsch vom Versicherer ausgebremst oder mit Informationsmaterial so zugeschüttet, dass sie hinterher weniger schlau als zuvor waren. „Das hat der gesamten Branche geschadet, und sogenannte Finanzoptimierer haben daraus auch noch ein Geschäft gemacht“, sagt Clemens Muth, Vorstandsvorsitzender des Tochterunternehmens der Ergo-Versicherung. Deshalb begrüßt er, dass sich etliche Wettbewerber gemeinsam mit ihm dazu verpflichtet haben, den Tarifwechsel zu erleichtern. Über die entsprechenden neuen Leitlinien des PKV-Verbands berichtete diese Zeitung in der vergangenen Woche als erste.

„Das ist auch Zeit gewesen“, sagt eine Sprecherin des versichererkritischen Bundes der Versicherten. „Seit Jahren sind wir mit Verzögerungen konfrontiert gewesen.“ Sie bedauert, dass sich der Verband bis 2016 Zeit gibt, die Leitlinien umzusetzen. Bis dahin und auch danach rät sie Kunden, die Angaben des Versicherers von einer unabhängigen Stelle wie Verbraucherzentralen oder ihrem Verein prüfen zu lassen. Etwa den häufig zu hörenden Rat, pauschal den Selbstbehalt zu



Krankenversicherer wollen besser informieren: Die DKV führte vor zwei Jahren einen Tarif-Check ein.

Foto Franz Roth

erhöhen, um Prämie zu sparen, hält sie für unangemessen. „Ein Tarifwechsel ist ja eher ein Thema im Alter, wenn man auch häufiger krank ist. Da kann es schon passieren, dass man den Selbstbehalt öfter ausschöpft.“ Zudem beteiligen sich Arbeitgeber nicht an einem hohen Selbstbehalt, wohl aber an der Prämie. Seriöse Wechselberater empfehlen deshalb, in der Phase der Beschäftigung noch von den Zahlungen des Arbeitgebers zu profitieren und erst zu wechseln, wenn man in der Rentenphase die vollen Beiträge zahlen muss.

Die Zahl der Berater zum Tarifwechsel hat sich in den vergangenen Jahren deutlich erhöht. Durch die teureren Unisex-Tarife wurden Neuabschlüsse schwieriger, zahllose Makler haben ihr Geschäftsmodell umgestellt. Doch nicht immer geben sie Ratschläge, die ausschließ-

lich im Kundeninteresse sind. Denn ihre Honorierung bemisst sich an der Einsparung im neuen Tarif. Dadurch besteht ein Anreiz, möglichst große Unterschiede in den Prämien aufzuzeigen. „Beim Wechsel sollte man sich jedes einzelne Kriterium ansehen und überprüfen, ob man es braucht“, sagt Matthias Knödler, der mit seinem Beratungsunternehmen KV-Haus Verbraucher zum Tarifwechsel informiert, aber eine ganz andere Strategie als viele Wettbewerber fährt. „Man muss schon aufpassen, dass im neuen Tarif die Leistungen nicht deutlich schlechter als im alten sind“, sagt er. So könne der Kunde ungewollt seinen Anspruch verlieren, in jeder Privatklinik behandelt zu werden. Oder der neue Vertrag enthält plötzlich eine Begrenzung der Leistung auf das 3,5-Fache des Satzes der Gebührenordnung für Ärzte. „Man darf sich dann nicht wundern, wenn gewohnte

Leistungen plötzlich nur noch begrenzt erstattet werden.“

Er erwartet aber dennoch, dass sich auch seine Arbeit erleichtern wird, wenn die Leitlinien erst einmal umgesetzt sind. Darin verpflichten sich die Unternehmen zum Beispiel, Anfragen der Kunden innerhalb von 15 Tagen zu beantworten. Außerdem sollen Kunden schon mit 55 Jahren auf die Wechselmöglichkeit aufmerksam gemacht werden und nicht erst, wie im Gesetz vorgesehen, mit 60 Jahren. Dem Kunden solle Transparenz verschafft werden, indem der Versicherer das gesamte Spektrum der Tarife offenlegt. Dennoch glauben Fachleute, dass Kunden nicht das vollständige Bild erhalten. „Die Versicherer behalten sich vor, Tarife zu verschleiern“, befürchtet der Spezialmakler Peter Zinke. Attraktive geschlossene Tarife etwa könnten dem Kunden vorenthalten bleiben.