Verbraucherzentrale
Hamburg

Probleme, weil ein Brief an die Krankenkasse nicht angekommen sei?

Haben Sie Geld verloren, weil Ihre Krankenkasse behauptet, sie habe ein Dokument nicht erhalten? Immer wieder scheinen Menschen diese Erfahrung zu machen. Wichtig: Nur das „Einschreiben mit Rückschein“ beweist, dass Ihre Sendung auch angekommen ist.

© David Mao on Unsplash

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Immer wieder verlieren Patientinnen und Patienten Geld, weil ihre Krankenkasse behauptet, sie hätte ein wichtiges Dokument nicht per Post erhalten.
2. Oft handelt es sich beispielsweise um die Bemessung des Krankenkassenbeitrags.

3. Die Verbraucherzentrale rät dazu, wichtige Dokumente nur per Einschreiben mit Rückschein an die Krankenkasse zu schicken oder sie persönlich in einer Geschäftsstelle abzugeben.

Stand: 12.05.2025

Regelmäßig wenden sich an unsere Patientenberatung Menschen, die Geld verloren haben, weil ihre Krankenkasse behauptet, ein Dokument nicht erhalten zu haben – beispielsweise ein wichtiges Dokument, das für die Bemessung ihres Beitrags notwendig gewesen wäre. Die Versicherten sind sich jedoch sicher, das Dokument abgeschickt zu haben. Leider nur mit der normalen Post, sodass sie nichts beweisen können. Ein Beispiel:

*Herr I. ist verärgert über das Verhalten seiner Kasse: Als Rentner hat er Einkünfte von 1.400 Euro monatlich. Seine Kasse buchte ihm auf einmal mehr als 630 Euro Krankenkassenbeitrag ab – fast das Dreifache seines sonstigen Beitrags. Herr I. ist als Rentner freiwillig versichert und muss seiner Krankenkasse einmal jährlich seine aktuellen Einkünfte offenlegen. Damit gab es in den letzten Jahren nie ein Problem. Jetzt behauptete seine Kasse, diesen Fragebogen nicht erhalten zu haben, und schickte ihm eine Mahnung. Er schickte ihr nochmal eine Kopie des ausgefüllten Fragebogens. Doch auch dieses Schreiben kam nach Auskunft der Krankenkasse nicht an. Ohne weitere Vorwarnung zieht die Kasse Herrn I. im Folgemonat den damals zulässigen Höchstbetrag in Höhe von 630 Euro ab. Rechtlich ist das sogar richtig so (*Einheitliche Grundsätze zur Beitragsbemessung freiwilliger Mitglieder der gesetzlichen Krankenversicherung*, § 6 Abs. 5), denn Herr I. kann nicht beweisen, dass er den Fragebogen (sogar schon zweimal) abgeschickt hat.*

Finanzielle Einbußen durch Postzustellung

Herr I. hat erhebliche finanzielle Einbußen zu verkraften, weil er sich auf die Zusendung per Post verlassen hat. Er wird nicht nachweisen können, dass seine Briefe die Krankenkasse auch erreicht haben. Bei der Übersendung der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung für den Krankengeldbezug sollte sich das Problem, früher ein Dauerbrenner in unserer Beratung, durch die Einführung der elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) nun eigentlich erledigt haben – Vorsicht ist dennoch geboten.

Mit seinem Problem ist Herr I. nicht allein – Patientinnen und Patienten berichten immer wieder, wichtige Unterlagen per Post abgeschickt zu haben, die die Krankenkassen nicht erhalten haben wollen und daher Leistungen verweigern oder Beiträge auf den Höchstsatz heraufstufen. Dann entstehen schnell enorme Beitragsrückstände.

Wir haben den GKV-Spitzenverband gefragt, wozu er den Versicherten seiner Krankenkassen rät. Auch er empfiehlt Versicherten, *„ein der Bedeutung des Sachverhaltes angemessenes Verfahren der Übermittlung zu wählen“*, beispielsweise die persönliche Übergabe und sicherheitshalber *„eine Absicherung durch den zusätzlichen Versand per E-Mail oder Fax“*. Auch die Mitgliedsbereiche in den Online-Portalen vieler Krankenkassen könnten für eine sichere Übermittlung genutzt werden.

UNSER RAT

Ihre rechtliche Position ist leider schwach: Sie müssen beweisen, dass Ihre Briefe bei der Krankenkasse eingegangen sind. Diesen Beweis können Sie bei einfachen Postsendungen aber nicht führen.

Wir raten Ihnen, wichtige Dokumente nur per **Einschreiben mit Rückschein** an Ihre Krankenkasse zu senden – und den Rückschein gut aufzubewahren. Nur dann können Sie beweisen, dass die Sendung auch angekommen ist. Mit einem einfachen Einwurf-Einschreiben können Sie nur nachweisen, dass Sie etwas abgeschickt haben. Noch weniger Beweiskraft haben Fax-Protokolle und E-Mails.

Preiswerter ist es, die Unterlagen in einer Geschäftsstelle Ihrer Krankenkasse abzugeben – entweder persönlich oder über eine dritte Person – und sich den Empfang schriftlich bestätigen zu lassen. Das geht natürlich nur, wenn Ihre Krankenkasse eine erreichbare Geschäftsstelle hat.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/gesundheit-patientenschutz/krankenversicherung/probleme-weil-ein-brief-die-krankenkasse-nicht-angekommen-sei