Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 17. Dezember 2019

Krankengeld: Anruf von der Krankenkasse

Versicherte müssen am Telefon keine Auskunft geben

Bei der Verbraucherzentrale Hamburg melden sich vermehrt Verbraucherinnen und Verbraucher, die Anspruch auf Krankengeld haben und von ihrer Krankenkasse am Telefon zu ihrer persönlichen Situation befragt wurden. Doch Krankenkassenmitglieder sind nicht verpflichtet, auf telefonischem Wege Auskunft zu ihren Lebensumständen zu geben, stellen die Patientenschützer der Verbraucherzentrale Hamburg klar.

Nur schriftlich Auskunft geben

Zwar gibt es laut Gesetz eine sogenannte Mitwirkungspflicht seitens der Versicherten, um beispielsweise strittige Sachverhalte zu klären oder bei der Vervollständigung von Daten zu unterstützen. Doch können Betroffene dieser Pflicht auch schriftlich nachkommen. „Niemand muss übers Telefon sensible Informationen weitergeben“, sagt Dr. Jochen Sunken von der Verbraucherzentrale Hamburg.

Betroffene würden jedoch angerufen und zu Krankheiten, Behandlungen oder anderen persönlichen Details befragt. „Es ist schon dreist, dass Krankenkassen überhaupt nach Informationen fragen, die man als Krankenkassenmitglied allenfalls an den MDK, den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung, weitergeben muss. Dass dies auch noch telefonisch geschieht, kann aus unserer Sicht eigentlich nur einen Grund haben: Man will die Versicherten unter Druck setzen. Immer wieder berichten Betroffene von teils aggressiven oder unterstellenden Telefonaten“, so Sunken.

Beschwerde einreichen

Patientenschützer Sunken rät Versicherten, der Krankenkasse mitzuteilen, dass man zu allen zulässigen Fragen gerne schriftlich Stellung nimmt. Melden sich dennoch weiterhin Mitarbeiter der Kasse auf telefonischem Wege, sollten sich die Bezieher von

Krankengeld zunächst bei der Krankenkasse direkt und im nächsten Schritt beim zuständigen Bundesversicherungsamt beschweren. Hierfür empfiehlt es sich, ein Anrufprotokoll anzufertigen und dieses mit dem Beschwerdeschreiben einzureichen.

Weitere Informationen und Hinweise für Ratsuchende sind veröffentlicht auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg unter: **www.vzhh.de/krankengeld**

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/krankengeld-anruf-von-der-krankenkasse