Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 1. Februar 2017

Private Krankenversicherung: Probleme beim Tarifwechsel!?

Verbraucherschützer untersuchen das Verhalten der Anbieter beim Tarifwechsel in der privaten Krankenversicherung und bitten Verbraucher um Hilfe

Viele Verbraucher mit einer privaten Krankenversicherung haben in den vergangenen Wochen Post erhalten: Die Beiträge für den Versicherungsschutz wurden teils drastisch erhöht. Verbraucher haben das Recht, bei ihrer Versicherungsgesellschaft den Tarif zu wechseln. Aus Beschwerden im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen geht jedoch hervor, dass es dabei zunehmend zu Problemen kommt. Um festzustellen, wie sehr diese in Deutschland verbreitet sind, bitten die Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Hamburg Betroffene darum, ihre Erfahrungen zu schildern und ihre Korrespondenz zum Tarifwechsel einzusenden.

Bei einem Tarifwechsel bleiben Verbraucher bei ihrem bisherigen Versicherer, sodass die Altersrückstellungen erhalten bleiben und auch keine erneute Gesundheitsprüfung erforderlich ist – soweit der neue Tarif keinen höheren Versicherungsschutz bietet. „Die Erkenntnisse aus dem Frühwarnnetzwerk der Marktwächter zeigen aber, dass es häufig Schwierigkeiten beim Tarifwechsel gibt: Sei es die langwierige Angebotserstellung oder der verweigerte Wechsel mit dem Hinweis auf den bekannten Gesundheitszustand, der eine Höherversicherung nicht zulasse. Wir haben sehr vielfältige Fälle“, berichtet Sandra Klug, Leiterin des für Versicherungen zuständigen Hamburger Marktwächter-Teams. „Dabei hat der Versicherte das Recht, auf Verbesserungen im neuen Tarif gegenüber dem alten Tarif durch einen sogenannten Leistungsausschluss zu verzichten“, so Klug weiter.

Schwierigkeiten beim Tarifwechsel bereits bekannt

Auch der Verband der Privaten Krankenversicherung ist sich der Schwierigkeiten beim Wechsel des Tarifs bewusst: Seit 2016 gelten die sogenannten Leitlinien für einen transparenten und kundenorientierten Wechsel. Dort werden „Kriterien einer guten Praxis des Tarifwechselrechts“ beschrieben. Zwar werden sie nur von etwas mehr als der Hälfte der Mitgliedsunternehmen anerkannt, diese bilden jedoch einen Marktanteil von gut 80 Prozent der Privatversicherten ab.

Verbraucher können mithelfen

Aufgrund der Verbraucherbeschwerden untersuchen die Experten des Marktwächters Finanzen nun die aktuelle Praxis der Anbieter beim Tarifwechsel: Wie schnell antworten Anbieter, werden Bedarf und Wünsche der Versicherten berücksichtigt oder wird abgewimmelt und verzögert oder gar falsch informiert?
„Um ein umfassendes Bild zu erhalten, bitten wir privat krankenversicherte Verbraucher, uns ihre Erfahrungen zu schildern und ihre Korrespondenz zum Tarifwechsel zukommen zu lassen, damit wir diese in einer Untersuchung auswerten können“, so Klug.

Verbraucher können sich wie folgt an der Untersuchung beteiligen:

- Betroffene senden ihre Korrespondenz von der ersten Anfrage oder dem Schreiben zur Beitragserhöhung bis zum erfolgreichen Wechsel oder der Ablehnung
- unter Angabe der Telefonnummer oder E-Mail-Adresse für etwaige Rückfragen
  eingescannt per E-Mail an: fmw@vzhh.de
  oder per Fax an: 040/ 24832-2105
  oder per Post an: Verbraucherzentrale Hamburg (Marktwächter Finanzen), Kirchenallee 22 in 20099 Hamburg

Über den Marktwächter Finanzen:
Der Marktwächter Finanzen ist ein Projekt, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den Finanzmarkt aus Perspektive der Verbraucher beobachten. Hierfür werden Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen über ein Frühwarnnetzwerk

systematisch ausgewertet. Zudem werden empirische Untersuchungen durchgeführt. So können Schwachstellen und Fehlentwicklungen erkannt, Verbraucher frühzeitig gewarnt und Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Insgesamt untersuchen fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen den Finanzmarkt: Baden-Württemberg (Geldanlage und Altersvorsorge), Bremen (Immobilienfinanzierung), Hamburg (Versicherungen), Hessen (Grauer Kapitalmarkt) und Sachsen (Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite). Der Marktwächter Finanzen wird durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. www.marktwaechter.de/finanzen

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/private-krankenversicherung-probleme-beim-tarifwechsel