

Es gehört mittlerweile zum allgemein bekannten Alltag der privatvertraglichen Ausübung der Zahnheilkunde, dass Praxen sich mit überzogenen Einwänden der Kostenerstatter konfrontiert sehen. Sie verfolgen das Ziel systematischer Erstattungsreduzierung.

Diese scheint bereits geschäftsplanmäßig berücksichtigt mit einer bestimmten Erfolgsquote.

Das Beanstandungsgeschehen hat in den vergangenen Jahren einen Umfang erreicht, der bei ernsthaftem Nachrechnen – gemessen am Nutzen oder Imageschaden – nicht lohnen kann. Es kann andererseits nicht übersehen werden, dass das „Überdehnen“ der Auslegung der Gebührenordnung bei den Zahnärzten zugenommen hat. Das hat seine Gründe, die unter anderem in der unzulänglichen Entwicklung des GOZ-Vergütungsniveaus und in den steigenden Kosten in der Zahnmedizin zu suchen sind.

Allerdings ist stellenweise ein Nachdenken über die Konfrontationseskalation zu erkennen. Zum Beispiel auch am Verhalten bestimmter Privatversicherungen, die vor etlichen Jahren landauf, landab bekannt waren für ihre mitunter die Regeln gegenseitiger Achtung verletzende Anti-Argumentation in großem Umfang.

Einige sind neuerdings auf der Liste der „Meistbeanstander“ gar nicht mehr oder ganz weit unten vertreten. Und dennoch bleibt ihnen der etabliert schlechte Ruf über ein, zwei Jahrzehnte zäh anhaften. Es ist nicht einmal abzuschätzen, wie oft allein die nonverbale Reaktion der Zahnärzte auf Namensnennung bestimmter Erstatter zu einer Entscheidung von Interessenten beziehungsweise Versicherten gegen bestimmte PKV-Versicherungen/Zusatzversicherungen geführt haben mag.

Diese Tabelle gibt auch darüber Auskunft, wie zurzeit die Aussichten sind, mit einem Beanstandungsfall des betreffenden Erstatters konfrontiert zu werden. Die Chance ist sehr hoch beim neuen Spitzenreiter: Das ist die Postbeamtenkrankenkasse, die sich nun deutlich vor den Beihilfen positioniert hat. Setzt man bei den Beihilfen deren Vielzahl und die Zahl der Berechtigten dagegen, ist die Spitzenstellung der Postbeamtenkrankenkasse als absoluter „Meistbeanstander“ völlig unverständlich.

## Meistbeanstander bei GOZ-/GOÄ- Abrechnung im ersten Halbjahr 2014

# Patienten- information

Hinzu kommt im direkten Vergleich mit den Zahlen der PKV-Unternehmen, dass selbst die dort ganz oben positionierten Unternehmen bezüglich Beanstandungszahlen im Schnitt nur rund ein Drittel der von Postbeamtenkrankenkasse oder Beihilfen ausmachen. Man muss wohl – gesehen vom Versichertenstatus – die Postbeamtenkrankenkassen und die Beihilfen auf dem Niveau von „Basistarifen“ einstufen: Bei diesen weisen die Beanstandungen und Erstattungsverweigerungen durch die PKV ziemlich ähnliche Frequenzen wie bei Post und Beihilfen auf.

In dieser Tabelle hat es im Vergleich mit dem Jahr 2013 erhebliche Verschiebungen gegeben. Auffallend sind die Central und die Gothaer Krankenversicherungen, die sich um fünf Plätze nach oben „verschlechtert“ haben. Auch die Signal Iduna hat einen Sprung vier Plätze nach oben gemacht. Dagegen haben sich die HUK Coburg und die Hanse Merkur um sieben Plätze nach unten „verbessert“ und die Arag AG um sechs Plätze. Solche großen Sprünge im Ranking kommen in aller Regel nicht zufällig zustande, sondern sind Ausdruck einer deutlich veränderten Geschäftspolitik der betreffenden Versicherungen.

Das Agieren der einzelnen PKV-Unternehmen im Erstattungsbereich ist Teil ihrer Außerdarstellung und wird im zahnmedizinischen Bereich nicht nur von Zahnärzten und Versicherten, sondern auch von anderweitig versicherten Patienten aufmerksam beobachtet, wie zahlreiche Reaktionen auf diese Rankingveröffentlichungen beweisen.

### Meistbeanstander 1. Hlbj. 2014

1	Postbeamten
2	Beihilfe
3	KVB
4	CSS Lichtenstein
5	Hallesche
6	DBV
7	LVM
8	AXA
9	Bayr. Beamtenkran.
10	Central
11	UKV Union KV
12	ARAG
13	Allianz
14	Gothaer
15	Inter Versicherung
16	PAX Bruderschaft
17	Universa
18	Signal-Iduna
19	Alte Oldenburger
20	HuK Coburg
21	Hanse Merkur
22	Barmenia
23	Continentale
24	Debeka
25	DKV