

„Bei den Tarifen mehr vergleichen als nur den Preis“

Gabriele Bengel, To:dent.ta GmbH, zum Umgang mit Zahnzusatzversicherungen

Aktuell wird viel über Zahnzusatzversicherungen berichtet – in diversen Verbrauchermedien, aber auch in der Fachpresse. Leistungsfähigkeit, Kosten, Erstattungsverhalten und Umgang damit in der Praxis stehen dann im Mittelpunkt. Gabriele Bengel, selbst lange Zeit in der Versicherungsbranche tätig, hat es sich als Geschäftsführerin der To:dent.ta GmbH in Hamburg (www.todentta.de) zum Ziel gesetzt, Zahnärzten, Patienten und Versicherungen mit ihren Dienstleistungen das Leben zu erleichtern.

DZW: Wir hören von vielen Zahnärzten die Klage, dass die Abwicklung mit dem Zahnzusatzversicherer viel Ärger mit sich bringt. Woran liegt das?

Gabriele Bengel: Das lässt sich so pauschal natürlich nicht abschließend beantworten. Im Einzelfall mag es viele unterschiedliche Gründe dafür geben. Nach meiner Erfahrung gibt es zwei Hauptgründe: Die Zahnzusatzversicherung (ZZV) wurde erst abgeschlossen, als der Behandlungsfall bereits erkennbar war. Immer dann, wenn kurz nach Vertragsabschluss ein umfangreicher Heil- und Kostenplan eingereicht wird, prüft die Versicherung natürlich besonders genau. Denn es gilt für alle Versicherungsarten der Grundsatz: Versichern lassen sich nur Ereignisse, die in der Zukunft liegen und zum Zeitpunkt der Antragstellung noch nicht absehbar waren. Salopp formuliert: brennende Häuser kann man nicht mehr gegen Feuer versichern.

Der zweite Grund: Der Patient hat seine Entscheidung nach dem Preis getroffen und einen besonders günstigen Tarif gewählt. Dabei war ihm nicht bewusst, dass er für wenig Geld keine hochwertige Zahnmedizin erstattet bekommt.

DZW: Gibt es bei den ZZV so große Unterschiede?

Bengel: Die Unterschiede sind gravierend. Viele preisgünstige Tarife zahlen 100 Prozent – allerdings nur für die Regelversorgung. Lässt sich der Patient ein Implantat setzen, bleibt er auf einem hohen Eigenanteil sitzen. Vielleicht ist er auch in einem Tarif gelandet, der Abrechnungen nur bis zum Regelsatz der GOZ erstattet. Auch dann ist der Ärger vorprogrammiert – denn rund 52 Prozent aller Zahnarztabrechnungen werden zum Höchstsatz der GOZ oder darüber ausgestellt.

Das kann man in den Statistiken der Privaten Krankenversicherer nachlesen. Oft passiert es, dass der Patient lediglich eine Zahnersatzversicherung hat. Diese zahlt dann keine konservierenden Behandlungen, also zum Beispiel keine Füllungen und keine Parodontitisbehandlungen. Es ist schon wichtig, dass der Verbraucher bei der Absicherung seiner Zähne genau hinschaut und bei den Tarifen mehr vergleicht als nur den Preis.

DZW: Dieses Vergleichen ist für Verbraucher ja nicht so einfach. Wer liest schon gerne Versicherungsbedingungen?

Bengel: Das stimmt, und so entstand ja auch die Idee, ein Vergleichsportal nur für Top-Dental-Tarife zu machen und es unter www.todentta.de im Internet anzubieten.

DZW: Woher haben Sie das Fachwissen, das für die Analyse und Bewertung der Tarife erforderlich ist?

Bengel: Wir sind ein Team von Fachleuten, die sich alle schon viele Jahre mit privater Krankenversicherung befassen. Ich selbst war mehr als 30 Jahre in der Versicherungsbranche tätig und bis vor kurzem habe ich an der Entwicklung von Zahnzusatzversicherungen mitgewirkt. Daher weiß ich, wo im „Kleingedruckten“ die Fallstricke für den Verbraucher liegen können. Und da ich auch viele Jahre lang die Leistungsbearbeitung eines privaten Krankenversicherers leitete und im Verwaltungsrat einer gesetzlichen Krankenkasse saß, weiß ich, wie Versicherungsbedingungen im Behandlungsfall ausgelegt und interpretiert werden und welche Lücken die gesetzliche Krankenversicherung im Zahnbereich hat.

DZW: Was ist das Besondere an Ihrem Vergleichsportal?

Bengel: Wir haben uns die Mühe gemacht, die Bedingungen aller Zahnzusatzversicherungen des deutschen Markts zu analysieren. Und dann haben wir uns gefragt, welcher Versicherungsschutz für den Verbraucher wichtig ist. Unser Ergebnis war dann: Qualität in der Gesamtleistung ist wichtig. Das heißt, eine qualitativ hochwertige Zahnzusatzversicherung leistet nicht nur für Zahnersatzmaßnahmen, sondern auch für Zahnbehandlung und Individualprophylaxe.



Gabriele Bengel, Geschäftsführerin der To:dent.ta GmbH

DZW: Bieten Sie nur solche Tarife an, die für die genannten drei Bereiche leisten?

Bengel: Ja. Wir haben außerdem darauf geachtet, dass die Tarife Leistungen bis zu den Höchstsätzen der Gebührenordnung anerkennen, dass sie mindestens 80 Prozent der erstattungsfähigen Aufwendungen übernehmen – wobei die Leistungen der Krankenkasse berücksichtigt sind – und dass sie jährliche Professionelle Zahnreinigung (PZR) mit mindestens 50 Euro bezuschussen. Viele Tarife zahlen prophylaktische Maßnahmen auch unbegrenzt. Manche Versicherer haben verschiedene Tarifbausteine. Da wählen wir dann die Kombination aus, die unsere Leistungsstandards erfüllt.

DZW: Gelten diese Standards für alle Tarife im Portal, oder spielt es auch eine Rolle, bei welcher Krankenkasse der Verbraucher versichert ist?

Bengel: Unsere Leistungsstandards gelten für alle Tarife. „Mogelpackungen“ wie Zahnzusatzversicherungen, die nur den Festzuschuss verdoppeln oder nur die Regelversorgung bezahlen, nehmen wir in unser Portal nicht auf. Wir sind ein unabhängiges Vergleichsportal. Das heißt, wir sind unabhängig in der Tarifauswahl und unabhängig in der Beratung.

Es spielt auch keine Rolle, bei welcher Krankenkasse unser Kunde versichert ist. Schließlich weiß man ja nie, ob man mal die Kasse wechseln will – zum Beispiel wenn sie plötzlich Zusatzbeiträge erhebt oder ihre Satzungsleistungen kürzt. Hat sich der Verbraucher in einem Tarif mit Kassenbindung versichert, verliert er bei Kassenwechsel den Versicherungsschutz.

DZW: Ist es für den Verbraucher nicht schwierig, sich für die richtige Versicherung zu entscheiden?

Bengel: Auf den ersten Blick wirkt das Thema Zahnabsicherung kompliziert. Dadurch, dass wir nur Tarife anbieten, die bestimmte Standards erfüllen, wird die Entscheidung einfach. Denn egal, für welchen Tarif sich der Verbraucher entscheidet, er hat ja immer mindestens den definierten Versicherungsumfang. Ein „Fehlgriff“ ist also gar nicht möglich. Das ist auch wichtig für den Zahnarzt. Er wird ja häufig von seinen Patienten gefragt, ob sie sich versichern sollten und welchen Versicherer er empfehlen würde. Da gerät der Zahnarzt aufgrund seiner Berufsordnung schnell in ein Dilemma. Mit dem Hinweis auf ein unabhängiges Vergleichsportale und dem Wissen, dass dort nur wirklich gute, von Fachleuten geprüfte Zahnzusatzversicherungen angeboten werden, kann er sich entlasten.

DZW: Haben Zahnärzte weniger Aufwand, wenn sich der Patient für eine hochwertige Zahnzusatzversicherung entscheidet?

Bengel: Ja. Vorausgesetzt, der Patient schließt die Versicherung frühzeitig ab und nicht erst dann, wenn Behandlungen bereits geplant sind.

DZW: Bieten Sie noch andere Dienstleistungen an?

Bengel: Zum einen bieten wir den Patienten individuelle Beratung an. Und zwar so, wie der Patient es sich wünscht. Einige wollen nur per E-Mail ihre Fragen klären, andere wünschen eine telefonische Beratung, manche wollen ein persönliches Gespräch vor Ort. Kunden, die bei uns die Versicherung abschließen, betreuen wir auch im Leistungsfall und helfen ihnen, schnell zu ihrem Geld zu kommen. Ein qualitativ hochwertiger Service ist uns wichtig.

Zahnärzte schätzen es, dass wir unseren Kunden – ergänzend zum Versicherungsschein, den der Versicherer ausstellt – eine leicht verständliche Übersicht über den gewählten Versicherungsschutz in zweifacher Ausfertigung ausstellen mit der Aufforderung, ein Exemplar in der Praxis abzugeben. So ist dort bekannt, wie oft und in welcher Höhe die PZR gezahlt wird, mit welchem Prozentsatz Zahnersatz- und Zahnbehandlung erstattet werden, ob fehlende, noch nicht ersetzte Zähne mitversichert sind und gegebenenfalls, welche sonstigen Besonderheiten zu beachten sind.

Und noch eine andere Dienstleistung bieten wir dem Zahnarzt an: Wir bauen gerade einen Zahnarztfinder auf und nehmen auf Wunsch die Daten der Praxis sowie einen Link auf die Homepage der Praxis auf. ■