Wenn Versicherungen Erstattungen verweigern

Ein Zahnarzt muss die Notwendigkeit einer Behandlung in der Rechnung nicht begründen

Diese „Masche“ ist eigentlich ganz alt, nur in einer neuen Form, die doch stark verwundert und missbilligt werden muss. Eine große Versicherung sagt, die Leistung nach Nummer xyz der Gebührenordnung (GOZ) könne sie im Rahmen der durchgeführten Behandlung nicht berücksichtigen, da anhand der vorgelegten Unterlagen nicht erkennbar sei, dass die Maßnahme notwendig gewesen wäre. Da fragt sich der Zahnarzt: Wie soll das auch erkennbar sein anhand der Unterlage „zahnärztliche Liquidation“? Dazu ist eine Rechnung nicht gedacht.

Die Versicherung bestimmt dann, dass der Versicherte beim Zahnarzt entsprechende Begründungen einzufordern hat. Die soll er der Versicherung schriftlich zukommen lassen (natürlich ganz ohne Vergütung). Nur dann wäre die Versicherung eventuell bereit, die Angelegenheit vielleicht noch einmal zu prüfen?

Die Versicherung ist aber intern felsenfest davon überzeugt, dass entweder der Versicherte nicht tätig wird oder der Zahnarzt das Ansinnen verweigert – am besten beides. Die nicht erstattete Summe hat die Versicherung bereits fest als eingespart eingeplant, denn sie schreibt weiter: „Somit ergibt sich ein nicht erstattungsfähiger Betrag in Höhe von ... Euro.“

Was ist korrigierend anzuführen?

Eine derartig pauschale, im Kern unbegründete Vorgehensweise ist nicht rechtens, und diese muss sich der Versicherte auch so nicht gefallen lassen. Das verstößt gegen sein „Gutes Recht“ (Patientenrecht).

1. Die „vorgelegte Unterlage“ ist die Rechnung. Zu einer Rechnung gibt es genaue Vorschriften in der Gebührenordnung (§ 10 GOZ). Die werden bei der Rechnungserstellung genau und vollständig eingehalten. Mehr muss der Zahnarzt, der die Rechnung ausstellt, nach § 10 GOZ nicht beibringen.
2. In der Rechnung ist quasi offiziell bescheinigt, dass alle berechneten Leistungen notwendig waren, denn nicht notwendige Leistungen müsste der Zahnarzt vorher schriftlich vereinbart haben und auf der Rechnung vorschriftsgemäß als Verlangensleistung kennzeichnen: Wenn aber keine Leistung als „nicht nötig“ auf der Rechnung gekennzeichnet wurde, vermag das selbst eine erstattungsunwillige Versicherung zu erkennen und benötigt im Grunde keine Bescheinigung über etwas, das bereits bescheinigt ist. Der Zahnarzt ist nicht verpflichtet, gegen die völlig unbegründeten Behauptungen „nicht notwendig“ seinerseits eine substantielle oder gar tief-schürfende Begründung zu setzen:
 - Der Zahnarzt hat alles getan, was er ordnungsgemäß tun muss.
 - Er wird sich außerdem hüten, ohne eine auf den konkreten Fall bezogene Entbindung von seiner Schweigepflicht der Versicherung zu antworten.
 - Er könnte die von ihm grundlos geforderte Leistung „Ärztlicher Behandlungs- und Notwendigkeitsbericht“ nicht kostenlos erbringen und würde dazu eine vorherige Kostenübernahmeerklärung benötigen.

3. Gravierend ist jedoch: Die Versicherung sagt selber, sie könne nichts erkennen. Dann fährt sie fort, dass sie die eingeforderte zahnmedizinische Notwendigkeitsbegründung prüfen wolle. Und da ist der approbierte Zahnmediziner hoch alarmiert, denn damit überschreitet ein Sachbearbeiter einer Versicherung im konkreten Fall offensichtlich seine Fähigkeit und ganz allgemein natürlich auch seine Kompetenz.
4. Wenn der Sachbearbeiter wirklich selbst versuchen sollte, die zahnärztliche Behandlung und deren Notwendigkeit dem Grunde nach zu prüfen (Indikation), übt er unerlaubt diagnostische Zahnheilkunde aus und verstößt gegen § 1 des Zahnheilkundengesetzes (ZHG).

Der Versicherte sollte also notfalls, wenn keine Einsicht erfolgt, auf Benennung eines fachkundigen Zahnarztes bestehen (mit Name, gegebenenfalls Fachgebiet und Praxisadresse), der zur Begutachtung bereit und fähig ist. In diesem Fall ist der Zahnarzt, der die Rechnung ausstellt, selbstverständlich dem Kollegen hilfs- und auskunftsbereit, um diesem – als Nebenpflicht aus dem Behandlungsvertrag mit seinem Patienten – die ihm zustehende Erstattung zu ermöglichen.

© ZA eG, P.E.

Dr. Peter H.G. Esser

GOZ-Experte und -Berater der ZA eG
www.za-abrechnung.de