

## Fallsimulation Streitigkeiten Position 3.2

<b>Bearbeiten von rechtlichen Streitigkeiten im privaten und öffentlichen Recht im Bereich von Krankenversicherungen</b>	<b>D1</b> Beschwerden von Kundinnen und Kunden anhand von gesetzlichen und tariflichen Grundlagen bearbeiten	<b>D2</b> Kundinnen und Kunden über den Rechtsweg gemäss Krankenversicherungsgesetz und Versicherungsvertragsgesetz aufklären	<b>D3</b> Verfügungen gemäss den relevanten gesetzlichen Grundlagen und Fristen verfassen	<b>D4</b> Interessen der Krankenversicherer gegenüber Sozialversicherern rechtlich vertreten	<b>D5</b> Schiedsverfahren bei Konflikten mit Leistungserbringenden im Rahmen der obligatorischen Krankenpflegeversicherung initiieren
--	--	---	---	--	--

**Fokus:** Handlungskompetenzen D1, D2, D3

### Konkrete Aufgabenstellung

#### Einleitung in die Situation:

Sie übernehmen die Rolle eines Mitarbeitenden einer Krankenversicherung und führen ein Gespräch mit Herr/Frau Brauer zu einer abgerechneten Behandlung im Spital. Herr/Frau Brauer hat der Krankenversicherung am Telefon das Anliegen eröffnet und es wurde ein Termin für heute abgemacht.

#### Angaben zum Kunden

- Herr/Frau Brauer, 45 Jahre alt & verheiratet
- zwei Kinder:  
einen Sohn aus erster Ehe im Alter von 20 Jahren (in Ausbildung) und eine kleine einjährige Tochter mit seiner/m aktuellen Ehepartner:in.

#### Anliegen

Herr/Frau Brauer ist bei ihnen versichert und unterzog sich vor 3 Wochen einer Operation am Rücken. Daraus resultierte ein Spitalaufenthalt von 7 Tagen.

Die Rechnung für die Behandlung wurde vom Spital an Ihre Versicherung geschickt, worauf Ihre Versicherung Herr/Frau Brauer 90.- CHF in Rechnung stellt. Herr/Frau Brauer versteht nicht, weshalb er/sie die Kosten von CHF 90.- tragen muss, da seine Franchise und sein Selbstbehalt bereits ausgeschöpft sind. Zudem besteht eine Spitalzusatzversicherung, welche die zusätzlichen Leistungen (welche keine Pflichtleistungen sind) übernimmt.

Herr/Frau Brauer möchte, dass Sie die entsprechende Rechnung korrigieren und die 90.- CHF übernehmen.

#### Situationsbeschreibung:

Herr/Frau Brauer hat gestern Abend kurz vor Arbeitsschluss angerufen und wirkte am Telefon aufgeregt. Man konnte ihn/sie zu einem klärenden Gespräch am Schalter bewegen. Nun steht Herr/Frau Brauer für dieses Gespräch bei Ihnen am Schalter.

#### Unterlagen für Kandidierende:

Leistungsabrechnung

Eintrag in Ihrem Kundeninformationssystem:

Herr/Frau Brauer Tel 18.10 Uhr: Herr Brauer ist unzufrieden mit der Leistungsabrechnung zu seiner Operation. Die Situation ist klar, die Leistungsabrechnung ist korrekt. Leider konnte ich ihn nicht überzeugen davon. Wir haben für morgen nach seinem/ihrer Arbeitsschluss einen Termin auf unserer Geschäftsstelle abgemacht.

Eintrag: NGP; 18.22 Uhr

# Expertenunterlagen

## Angaben zum Kunden für PEX und Anliegen

- Obligatorischen Krankenpflegeversicherung und private Zusatzversicherung für stationäre Leistungen

## Optionale Einstiegsfrage:

wird nur gestellt, wenn der/die KandidatIn nicht von sich aus das Gespräch eröffnet

Sie haben mir eine Leistungsabrechnung zugestellt und ich sollte demnach 90.- CHF selbstbezahlen. Ich bin sehr gut und für viel Geld bei Ihnen versichert. Ich möchte, dass Sie die Kosten dafür übernehmen.

Je nach Reaktion auf die Einstiegsfrage oder im Verlauf des Gesprächs kann man eine zusätzliche Frage stellen, welche in einen der folgenden Pfade leitet.

### Pfad 1

- aber bei meinem Sohn wurde dieser Betrag im vergangenen Jahr bei seiner Blinddarm-Operation nicht verlangt und er war auch 4 Tage im Spital und hat keine Privat-Zusatzversicherung
- und bei meiner Frau wurde bei der Geburt auch kein Beitrag verlangt

### Pfad 2

- Ich bin damit nicht einverstanden, zeigen sie mir die rechtlichen Möglichkeiten auf (KVG).
- Wie wird eine Verfügung erstellt und gibt es da Fristen, welche ich zu beachten habe?

### Pfad 3

- Beteiligung aus Zusatzversicherung an Kobe.
- Ich bin damit nicht einverstanden, zeigen sie mir die rechtlichen Möglichkeiten auf (VVG).

## Pfade/Varianten

<p><b>1. Pfad (D1)</b> Beschwerden anhand gesetzlicher Grundlagen bearbeiten.</p> <p><b>Kostenbeteiligung</b> <a href="#">Art. 64 KVG</a> Kostenbeteiligung</p> <p><a href="#">Art. 103 KVV</a> Franchise &amp; Selbstbehalt <a href="#">Art. 104 KVV</a> Spitalaufenthalt <a href="#">Art. 104a KVV</a> Erhöhung, Herabsetzung oder Aufhebung <a href="#">Art. 105 KVV</a> KoBe Mutterschaft</p> <p><a href="#">Art. 38 a KLV</a> Selbstbehalt bei Arzneimitteln</p>	<p><b>2. Pfad (D2, D3)</b> Kundinnen und Kunden über den Rechtsweg gemäss KVG aufklären. Verfügung gemäss den relevanten gesetzlichen Grundlagen und Fristen erfassen.</p> <p><a href="#">Art. 1 KVG</a> Anwendbarkeit des ATSG</p> <p><a href="#">Art. 42 ATSG</a> Rechtliches Gehör</p> <p><b>ATSG Abschnitt <a href="#">Sozialversicherungsverfahren</a></b> <a href="#">Art. 49 ATSG</a> Verfügung <a href="#">Art. 50 ATSG</a> Vergleich <a href="#">Art. 51 ATSG</a> Formloses Verfahren <a href="#">Art. 52 ATSG</a> Einsprache</p> <p><b>ATSG Abschnitt <a href="#">Rechtspflegeverfahren</a></b> <a href="#">Art. 57 ATSG</a> Kantonales Versicherungsgericht <a href="#">Art. 61 ATSG</a> Verfahrensregeln <a href="#">Art. 62 ATSG</a> Bundesgericht</p>	<p><b>3. Pfad (D2)</b> Kundinnen und Kunden über den Rechtsweg gemäss VVG aufklären</p> <p><b>Allgemeine Versicherungsbedingungen AVB</b> <a href="#">Art. 7 ZPO</a> Streitigkeiten aus Zusatzversicherungen</p>
<p>klären die Ursachen dieser Beschwerden ab; weshalb ist die Leistungsabrechnung nicht zu korrigieren; wird die Rechnungsstelle der Kostenbeteiligung gegenüber von Herrn/Frau Brauer adressatengerecht begründen.</p>	<p>Zeige Herrn/Frau Brauer auf, wie er/sie das Rechtspflegeverfahren einleiten kann</p> <p>bestimmen relevante gesetzliche Grundlagen für Verfügungen; begründen Entscheide in Form von Verfügungen inklusive Rechtsmittelbelehrung; zeigen in Verfügungen den weiteren Rechtsweg auf.</p>	<p>Möglichkeiten aus dem VVG zur KoBe-Reduktion und Rechtsverfahren im VVG aufzeigen</p>

Mögliche Inhalte 1. Pfad	Mögliche Inhalte 2. Pfad	Mögliche Inhalte 3. Pfad
<p><b>Spitalbeitrag</b> wird für welche Versicherte und unter welchen Voraussetzungen erhoben?</p> <p>Bis zu welchem Tag wird der Spitalbetrag von CHF 15.00 verrechnet? Erläuterung des Spitalbeitrages (Art. 64.5 KVG).</p> <p>Was beinhaltet die <b>Kostenbeteiligung</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Franchise</li> <li>• Selbstbehalt</li> <li>• Spitalbeitrag</li> </ul> <p>Wer (und wann) ist von der Kostenbeteiligung (zum Teil) ausgenommen?</p> <p>Für welche Leistungen wird keine oder nur eine begrenzte Kostenbeteiligung verrechnet?</p>	<p><b>Sozialversicherung</b> Wie funktioniert das <b>Sozialversicherungsverfahren</b> und wo ist dieses festgelegt.</p> <p>Ist das <b>ATSG auf die Krankenversicherung anwendbar</b>, weshalb und in welchen Bereichen (Art. 1 KVG).</p> <p>Wie ist eine <b>Verfügung</b> im Grundsatz aufgebaut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachverhalt</li> <li>• Begründung</li> <li>• Entscheid</li> <li>• Rechtsmittelbelehrung</li> </ul> <p>Wie lautete die <b>Rechtsmittelbelehrung</b>.</p> <p>Welche <b>Fristen</b> sind zu beachten.</p> <p><b>Einspracheentscheid</b> Art. 52 ATSG</p> <p><b>Möglichkeiten sich zu wehren (Rechtsweg OKP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügung verlangen</li> <li>• Verfügung verschicken innert 30 Tagen</li> <li>• Einsprache innert 30 Tagen</li> <li>• Einsprache Entscheid (keine festgelegte Frist, angemessene Frist)</li> <li>• Beschwerde an das kantonale Sozialversicherungsgericht (innert 30 Tagen)</li> <li>• Urteil</li> <li>• Weiterzug an das Bundesversicherungsgericht in Luzern (innert 30 Tagen)</li> <li>• Urteil abschliessend.</li> </ul>	<p><b>Kunde möchte Beteiligung aus Zusatzversicherung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbeteiligung darf nicht rückversichert werden über eine Zusatzversicherung (Art. 64.8 KVG)</li> </ul> <p>Welche <b>Fristen</b> sind zu beachten?</p> <p><b>Zusatzversicherung</b> AVB: Bei <b>Streitigkeiten aus den Zusatzversicherungen</b> steht der anspruchsberechtigten Person in der Regel wahlweise der Gerichtsstand am schweizerischen Hauptsitz der Versicherungsgesellschaft oder an seinem schweizerischen Wohnsitz zur Verfügung.</p> <p><b>Verfahren im Bereich der Zusatzversicherungen:</b> Die Zuständigkeit für erstinstanzliche Behandlung von Fällen aus dem Zusatzversicherungsbereich stützt sich auf <a href="#">Art. 7 ZPO</a>. Die Kantone können eine einzige Instanz bezeichnen, welche für Streitigkeiten aus Zusatzversicherungen zur sozialen Krankenversicherung zuständig ist.</p> <p>Für Streitigkeiten aus der Zusatzversicherung zur sozialen Krankenversicherung kommt das <b>vereinfachte Verfahren</b> zur Anwendung (Art. 243 Abs. 2 lit. f ZPO), unabhängig der Höhe des Streitwerts. Mit dieser Verfahrensart soll ein einfacheres und schnelleres Verfahren ermöglicht werden, wie dies auch im sozialversicherungsrechtlichen Verfahren der Fall ist.</p> <p><b>Rechtsweg VVG</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kostenloses Verfahren für den Versicherten</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VN erhebt Klage innert Verjährungsfrist bei zuständiger VVG-Instanz</li> <li>• Zuständige VVG-Instanz erlässt erstinstanzliches Urteil (keine Frist)</li> <li>• VN oder KV erhebt Beschwerde beim BG in Lausanne (innert 30 Tagen)</li> <li>• BG in Lausanne erlässt Urteil (kein Frist)</li> </ul>
--	---	--

**Mögliche Zusatzfragen aus Rolle:**

- aber bei meinem Sohn wurde dieser Betrag im vergangenen Jahr bei seiner Blinddarm-Operation nicht verlangt und er war auch 4 Tage im Spital und hat keine Privat-Zusatzversicherung
- und bei meiner Frau wurde bei der Geburt auch kein Beitrag verlangt
- (falls vom Kandidaten keine Zeitangabe zum Mutterschaftszeitraum genannt wird:) Und warum wurde dann meiner Frau 20 Wochen nach der Geburt bei einer Nachkontrolle die Kostenbeteiligung in Rechnung gestellt? Das wäre demnach falsch.
- Sind somit während der Mutterschaft alle Leistungen von der KOBE/SB befreit? Auch solche, die nicht mit der Schwangerschaft zusammenhängen?
- Gibt es Ausnahmen?
- Meine Tochter hat eine zudem eine Gaumenspalte – ich habe gehört, dass hier die Kosten durch andere Versicherungen gedeckt sind – stimmt das?
- Kunde ist trotz allen Erklärungen nicht damit einverstanden und möchte sich wehren
- Können die Fristen erstreckt werden?
- Der Vater möchte generell vertiefende Auskünfte zur Leistungsabrechnung des Sohnes, weil er ja schliesslich die KoBe und Prämien bezahlt: Ich habe hier noch eine Leistungsabrechnung über CHF 855.-. Um was ging es da? Mein Sohn hat mir nichts davon gesagt?

**Variationen und Optionen zur Prüfungssituation**

nur anwenden, wenn sehr gute Beratung oder eine KandidatIn nicht weiterkommt, um eine neue Chance zu geben!

**Sozialversicherungen inkl. Taggeld & Koordination**

Umblick auf die Sozialversicherungslandschaft der Schweiz (UV, AHV / IV, BV, ALV, etc.)

Unfall in Deutschland, wo bin ich versichert. (Noch in Behandlung)

Gesundheitsüberprüfung angeordnet durch Arbeitgeber