

Fallsimulation: Streitgespräch kieferorthopädische Behandlung

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

Handlungskompetenz: D2; D3

Konkrete Aufgabenstellung

Einleitung in die Situation:

Die Kandidatinnen und Kandidaten übernehmen die Rolle eines Mitarbeitenden einer Krankenversicherung und führen ein Streitgespräch mit Kundin / Kunde Gründler (45 Jahre) zu einer abgelehnten kieferorthopädischen Behandlung ihres Sohnes Paul (13 Jahre) im Betrag von CHF 13'000.00.

Kundin / Kunde Gründler hat Ihnen eine E-Mail mit ihrem Anliegen zugestellt.

Angaben zur Situation:

Paul Gründler hat bei ihrer Versicherung seit dem 1.1.2025 die OKP und eine Zusatzversicherung für Zahnleistungen (inkl. Kieferorthopädie) abgeschlossen.

Kundin / Kunde Gründler hat einen Kostenvoranschlag für eine kieferorthopädische Behandlung eingereicht. Das Gesuch wurde von ihrer Versicherung abgelehnt, da es sich um keine Pflichtleistung nach Art. 17 KLV handelt. Laut AVB der Zusatzversicherung für zahn- und kieferorthopädische Behandlungen besteht ausserdem eine Karenzfrist von 12 Monaten.

Kundin / Kunde Gründler ist mit der Ablehnung nicht einverstanden. Nach Rücksprache beim Kieferorthopäden erbittet sie/er die Versicherung den Entscheid zu überdenken und eine Neubeurteilung vorzunehmen. Der Kieferorthopäde hat der Kundin / dem Kunden Gründler gesagt, dass es sich um eine Pflichtleistung aus der obligatorischen Krankenpflegeversicherung handelt und ohne Behandlung eine Komplikation (Wurzelresorption*) droht.

*Begriffserklärung Wurzelresorption:

Bei einer Wurzelresorption handelt es sich um den Abbau von Zahnhartsubstanz im Bereich der Zahnwurzel, dessen Ursache keine Karies ist. Dieser Vorgang ist bei jungen Menschen im Wachstum vollkommen normal und gehört bei den Milchzähnen zu einem notwendigen und natürlichen Vorgang. Eine zu starke Irritation des Kiefers bei einer kieferorthopädischen Behandlung kann beispielsweise eine Wurzelresorption auslösen.

Auch das Wiedererwägungsgesuch wird erneut abgelehnt. Für die Versicherung ist klar, dass eine Leistungspflicht aus der OKP nicht gegeben ist. Ein vorgängiges Kostengutsprache gesuch hat die Versicherung auch nicht erhalten.

Kundin /Kunde Gründler ist mit der (erneuten) Ablehnung nicht einverstanden und ist der Meinung, es wurden zu wenige Abklärungen vorgenommen. Nach den Angaben des Leistungserbringers handle es sich um eine Pflichtleistung der Grundversicherung.

Anliegen

Kundin / Kunde Gründler kommt zu Ihnen in die Agentur, was sie/er bereits per Mail angekündigt hat und wünscht ein klärendes Gespräch, weshalb der Arzt von Pflichtleistung der Grundversicherung spricht und die Versicherung nach VVG ablehnt und wie sie dagegen vorgehen kann.

Unterlagen für Kandidierende:
[E-Mail mit Anfrage](#)

E-Mail:

Betreff: *Gespräch und Frage zu nächsten Schritten nach Ablehnung*

Guten Tag,

ich bin mit der erneuten Ablehnung unseres Gesuchs um Kostenübernahme nicht einverstanden. Ich möchte gern persönlich in Ihrer Agentur darüber sprechen und bitten um einen Termin.

Ausserdem weiss ich nicht genau, wie es weitergeht. Wie läuft das jetzt ab? Können Sie mir das bitte erklären?

Vielen Dank für Ihre Hilfe!

*Freundliche Grüsse,
Kundin / Kunde Gründler*