

Die Vermittlung von PKV-Volltarifen ist in den letzten Jahren erheblich schwerer geworden. Viele Kunden denken eher darüber nach, ob ein Wechsel in die Krankenkasse möglich und sinnvoll ist. Angefeuert wird dieser Trend durch starke Beitragssteigerungen der Privaten und den Abgang der PKV in der Tagespresse. Als eine unmittelbare Reaktion sind Dienstleister wie Pilze aus dem Boden geschossen, die einem PKV-Kunden den Tarifwechsel innerhalb der Gesellschaft unter Beibehaltung der Alterungsrückstellungen anbieten. Das kann grundsätzlich eine gute und sinnvolle Sache mit echtem Kundennutzen sein.

Mitunter werden Kunden in ihrer Ratlosigkeit jedoch finanziell in den Abgrund gestoßen. So wird durch Werbemaßnahmen vorgegaukelt, beim Tarifwechsel dieselben PKV-Leistungen zu bekommen wie bisher, aber für geringeren Monatsbeitrag. Das stimmt jedoch nicht: Der Kunde wechselt in

mit Erfolgshonorar und einer Auskunftsvollmacht für den Versicherer unterschreiben. Anschließend holte man Informationen beim Versicherer ein und erstellte dann mit einem gängigen Vergleichsprogramm eine Gegenüberstellung des aktuellen Tarifes mit einem Änderungsvorschlag. Der Interessent wurde vorbildlich über jeden Schritt informiert, die Präsentation war hochwertig gestaltet.

Dann folgte das einstündige telefonische Beratungsgespräch, das aus Dokumentationsgründen mitgeschnitten werden sollte. Es wurde vereinbart, dass der Kunde eine Kopie erhält. Weder im Beratungsgespräch noch danach wurde der Gesundheitsstatus abgefragt und die bisherige Inanspruchnahmepraxis der PKV. Es wurde der Tarifvergleich vorgestellt und bei schlechteren Tarifleistungen die Wirkung heruntergespielt oder komplett übergangen. So hätte der Kunde bei gleichem Leistungsverhalten wie bisher künftig erhebliche Zuzahlungen leisten und auf Leistungen bei künstlicher Befruchtung völlig verzichten müssen. Schlimm, wenn der Tarifwechselberater nicht mal weiß, dass zur Befruchtung bereits Leistungen genutzt worden sind.

Zudem wusste der Berater offenbar nicht, welchen beruflichen Status er hat. In seiner E-Mail-Signatur steht „Erlaubnis gem. §34d Abs. 1 GewO (Versicherungsberater)“. Ein Widerspruch in sich, ist die DGfP doch als Versicherungsmakler zugelassen. Viele weitere Fehler aus dem Beratungsgespräch lassen sich heute leider nicht mehr beweisen, da die vereinbarte Übersendung des Tonbandmitschnittes im Nachgang abgelehnt wurde. Auch eine Rücksendung der Vollmacht wurde mehrfach verweigert. Das verstößt gegen Paragraph 175 BGB.

Ob ein Versicherungsmakler überhaupt eine Tarifwechselberatung anbieten darf, oder ob es sich dabei um eine unerlaubte Rechtsberatung handelt und ob Erfolgshonorare von acht Monatsbeiträgen und mehr überhaupt zulässig sind, wird gerade in verschiedenen Verfahren gerichtlich geklärt. Mit Verbraucherschutz hat manches jedenfalls nichts zu tun. Daher Augen auf und immer kritisch hinterfragen. Ein PKV-Tarifwechsel kann sinnvoll sein, vor allem, wenn man Geld spart und die fehlenden Leistungsbausteine nicht benötigt oder wünscht. Ansonsten steht der Kundennutzen in Frage und damit die Seriosität des Angebots.

Wolfgang Ruch ist Versicherungsmakler und Geschäftsführer der Ruch Finanzberatung GmbH in Borgsdorf



**Last but not least**

## Vorsicht beim PKV-Tarifwechsel

einen anderen Tarif mit keinesfalls identischen Leistungen zu keinesfalls geringerem Beitrag. Am Beispiel der DGfP (Deutsche Gesellschaft für Privatpatienten mbH) möchte ich schildern, wie solche Tarifwechselberatung ablaufen kann.

Mit bunten Werbeflyern bietet diese Firma eine Beratung zum möglichen Tarifwechsel mit „100 % Spargarantie“ und „dauerhafte Einsparung von bis zu 45 %“. Als Erfolgshonorar wird einmalig das Zehnfache der monatlichen Einsparung aus altem und neuem Monatsbeitrag berechnet, zuzüglich Mehrwertsteuer. Damit würde bereits der Einschluss einer Selbstbeteiligung ein nettes Honorar ergeben, ohne dass der Kunde einen finanziellen Vorteil hat, denn die Erhöhung der Selbstbeteiligung wird bei der Honorarrechnung nicht berücksichtigt.

Und so lief die Beratung ab: Nach Rücksendung der Werbekarte nahm man sehr schnell Kontakt auf, sendete entsprechende Fragebögen zum aktuellen PKV-Tarif und ließ sich eine Dienstleistungsvereinbarung