



Was der Versicherungsmakler zum Tarifwechselrecht wissen muss

Die Praktiken beim Tarifwechsel in der PKV nähren das schlechte Image der Branche. Neue Richtlinien zum Tarifwechsel des PKV-Verbandes sollen das ändern. Die Versicherer seien darauf bisher schlecht vorbereitet, meint Versicherungsberater und DMA-Trainer Oliver Beyersdorffer: Der Versicherungsmakler sei deshalb mehr denn je gefragt.

Wer sich mit einem Versicherungsmakler unterhält, der sich selbst als PKV-Experte bezeichnet, und ihn nach seinen Erfahrungen im Bereich des Tarifwechselrechts fragt, der erwartet eigentlich nicht zu hören: „Um den Tarifwechsel brauche ich mich nicht zu kümmern, dafür gibt es ja Optimierungsfirmen.“ Aber genau diese Aussage bekam ich bei einem Gespräch am Rande des KV-Expertentages – einer Veranstaltung zweier Maklernetzwerke – im Frühjahr 2014 zu hören. Sichtlich erstaunt über meine Fassungslosigkeit, wollte mein Gesprächspartner den Grund dafür erfahren und ich wusste erst einmal gar nicht, wo ich beginnen sollte. Und auch heute bleibt das Thema aktuell – vielleicht ist es sogar aktueller denn je.

Zum Mandat gehört Überprüfung des PKV-Schutzes

Der Versicherungsmakler ist Sachwalter seines Kunden. Das ist eine hinreichend bekannte Tatsache und vom Bundesgerichtshof bereits 1985 geurteilt. Mit Übernahme eines Kundenmandats geht der Versicherungsmakler weitreichende Verpflichtungen ein, die sich nicht nur darauf beschränken, geeigneten Versicherungsschutz zu besorgen. Vielmehr beinhaltet das Mandat auch Überprüfungs- und Unterrichtungspflichten. Bestehende Policen gilt es von Zeit zu Zeit auf veränderte Bedarfssituationen und Risikoverhältnisse hin zu prüfen, um Vertragsinhalte schließlich gegebenenfalls auch umzugestalten.

Das gilt natürlich auch für die private Krankenversicherung. Sie ist von Zeit zu Zeit auf geeignete Tarifalternativen hin zu überprüfen und das Ergebnis dieser Überprüfung kann zur Umgestaltung des Versicherungsschutzes führen. Das gehört zu den Aufgaben eines Versicherungsmaklers.

Allein mit dem Wissen um diese Aufgabe ist es aber beileibe nicht getan. Um sie verantwortungsbewusst und im Kundeninteresse erfüllen zu können, bedarf es einer fundierten Kenntnis der Sach- und Rechtslage. Denn es geht nicht um eine Beitragssenkung – oft zulasten des Leistungsversprechens, wie die sogenannten Optimierer den Tarifwechsel für sich definieren. Es geht vielmehr darum, den Versicherungsschutz so weit wie möglich zu erhalten, gegebenenfalls zu erweitern und das Preis-Leistungs-Verhältnis zu optimieren. Eine transparente Darstellung unterschiedlicher Bedingungen und Leistungsversprechen vorausgesetzt, lässt sich eine so weitreichende Entscheidung wie die eines Tarifwechsels nur in Kenntnis aller Fakten und auf der Basis einer genauen Gegenüberstellung tariflicher Unterschiede treffen.

Wechsel sollte Rechte des Kunden nicht verschlechtern

Darüber hinaus gilt es, die erworbenen Rechte des PKV-Kunden zu erkennen. Der Versicherungsmakler muss bei einer Handlungsempfehlung beispielsweise berücksichtigen, ob der Wechsel das Anrecht des Kunden auf Umstellung in den

