

Ergebnisse der erstmaligen bundesweiten Umfrage: „Wie beurteilen Zahnärzte das Erstattungsverhalten von Zahnzusatzversicherungen“: Viel Licht und einige dunkle Schatten

Janitos, LKH und SDK im bundesweiten Vergleich am besten – Schlusslicht ist die CSS.

Hans Waizmann, Experte und Spezialmakler für Zahnzusatzversicherungen seit 1995, hat als erster in Deutschland im Mai eine bundesweite Umfrage unter Zahnärzten durchgeführt. Er fragte nach: „Wie bewerten Sie das Erstattungsverhalten von Zahnzusatzversicherungen“: positiv auffallend – unauffällig – negativ auffallend konnte angekreuzt und zusätzlich konnte ein Kommentar abgegeben werden. Dies ermöglichte eine statistische Auswertung sowie eine zeitaufwändige, qualitative Betrachtung, was Zahnärzte ärgert oder freut.

Das Ergebnis: Zahnärzte stellen den Anbietern von Zahnzusatzversicherungen überwiegend ein „gutes“ Zeugnis aus.

Das vollständige Bewertungsergebnis können Sie Ihren Patienten mit einem Link zu www.waizmantabelle.de zur Verfügung stellen.

Rang	Versicherung	Durchschnitts-note Zahnarzt	Erstattungs-bewertung ¹⁾	Waizmann-Wert ²⁾	Rang im Rating der WaizmannTabelle
1	Janitos	1,893	sehr gut - gut	85%	8. Platz
2	LKH	1,967	sehr gut - gut	43%	66. Platz
3	SDK	1,968	sehr gut - gut	55%	43. Platz
4	Münchner Verein (MV)	2,035	gut	59%	33. Platz
5	LVM	2,036	gut	47%	56. Platz
6	Württembergische	2,045	gut	99%	1. Platz
7	Nürnberger	2,081	gut	73%	23. Platz
8	Signal	2,084	gut	60%	32. Platz
9	Deutscher Ring	2,088	gut	43%	63. Platz
10	Hanse-Merkur	2,091	gut	67%	27. Platz
:	Alle bewerteten Versicherungen finden Sie unter www.waizmantabelle.de/zahnarzt_bewertung				
21	Barmenia	2,449	gut	80%	13. Platz
22	Hallesche	2,465	gut	28%	111. Platz
23	Arag	2,512	gut - befriedigend	81%	9. Platz
24	Continentale	2,514	gut - befriedigend	60%	30. Platz
25	Debeka	2,610	gut - befriedigend	46%	58. Platz
26	Neckermann	2,618	gut - befriedigend	73%	22. Platz
27	AXA	2,920	gut - befriedigend	90%	4. Platz
28	Ergo Direkt	3,240	befriedigend	73%	21. Platz
29	HUK-Coburg	3,242	befriedigend	60%	31. Platz
30	DKV	3,388	befriedigend	85%	6. Platz
31	Allianz	3,761	befr. - ausreichend	75%	19. Platz
32	CSS	3,837	befr. - ausreichend	93%	3. Platz

Quelle: www.waizmantabelle.de/zahnarzt_bewertung

¹⁾ Hans Waizmann hat rund 40.000 Zahnärzte postalisch befragt, ob Sie das Erstattungsverhalten namhafter deutscher Zahnzusatzversicherer als „auffallend positiv“, „unauffällig“, oder „auffallend negativ“ bewerten. Für die Auswertung wurden die Antworten gemäß folgender Regel in Schulnoten umgewandelt: Positiv = sehr gut/1, unauffällig = gut/2, auffallend negativ = mangelhaft/5; . Unauffälliges Verhalten wurde also als positiv bewertet! Nur Versicherer mit einer ausreichenden Anzahl an Bewertungen wurden aufgenommen.

²⁾ Der WaizmannWert des jeweils leistungsstärksten Tarifs den eine Versicherung anbietet, ist der 1. wissenschaftlich fundierte und mathematisch exakt ermittelte Vergleichswert für Zahnzusatzversicherungen. Im Gegensatz zu üblichen Testverfahren, ist die Berechnung für jeden nachprüfbar und 100% manipulationssicher. Dies ist einer der Gründe weshalb die WaizmannTabelle von immer mehr Zahnärzten in Deutschland empfohlen wird. Der WaizmannWert basiert auf einem mit Zahnärzten erarbeiteten praxisnah für 4 Jahre definierten Leistungsfalkorb. Dieser enthält in 4 Jahren: 8 professionelle Zahnreinigungen, eine Wurzelbehandlung ohne GKV-Zuschuss, 5 Kunststofffüllungen, ein Inlay, eine Vollkeramik-Krone und ein Implantat mit Gesamtkosten i.H. von 5.940 Euro, wovon die gesetzliche Krankenversicherung nur 970 Euro erstattet. Die Eigenanteile betragen daher ohne Zahnzusatzversicherung in 4 Jahren insgesamt 4.970 Euro. Der WaizmannWert von 81% (zum Beispiel für ARAG Z100) bedeutet, dass von 100% der Gesamt-Eigenanteile (4.970 Euro) genau 81%, also 4.025,70 Euro an Eigenanteilen unter Berücksichtigung aller sonstigen offenen/versteckten Begrenzungen über 4 Jahre hinweg im ARAG Z100 dem Versicherten erstattet werden.

Auf der Suche nach der richtigen Zahnzusatzversicherung können Sie Ihre Patienten ganz einfach unterstützen: Verlinken Sie www.waizmantabelle.de auf Ihrer Praxis-Homepage!

Auswertung und Interpretation der Umfrageergebnisse (siehe auch Rückseite):

Unter den TOP10 Zahnzusatz-Versicherern auf www.waizmantabelle.de, die Zahnärzte als positiv auffallend, zumindest unauffällig leistend am besten bewerteten, sind nur 2 Anbieter, die gleichzeitig einen TOP-WaizmannWert von über 80% aufweisen, also „leistungsstark“ sind. Die Zahnärzte-Bewertungen und das WaizmannTabellen Ranking ergibt eindeutig, dass diese zwei Versicherer in Praxis und Theorie besonders empfehlenswert sind: **Janitos (Tarif Dental Plus) und Württembergische (Tarif PrivatPlus).**

Das Umfrageziel: Maximale Transparenz und objektive, umfassende Information über Zahnzusatzversicherungen

Das Umfrageziel hat Hans Waizmann seit 1995 im Fokus und hat es nun als Erster vollständig erreicht, durch

1. den Ausweis der mathematisch unmanipulierbaren Leistungs-Benchmark den sog. „WaizmannWert“ www.waizmantabelle.de/waizmannwert

2. über 3.070 Online einsehbare original Bewertungen von bereits Zahnzusatzversicherten Kunden und

3. die erstmalige Erhebung, wie deutsche Zahnärzte das Erstattungsverhalten der Zahnzusatzversicherer bewerten.

Alle Ergebnisse können täglich aktuell online auf www.waizmantabelle.de eingesehen werden. Damit avanciert die WaizmannTabelle zum seriösesten und umfangreichsten Vergleich über Zahnzusatzversicherungen in Deutschland. Daher nehmen Zeitschriften, z. B. „DIE WELT“ und „Guter Rat“ darauf gerne Bezug.

Die Analyse:

Es scheint prinzipiell so zu sein, dass eine zunehmend hohe Anzahl Versicherter in einem Tarif insbesondere zusammen mit sehr hohem Leistungsumfang und Leistungsstärke die Erstattungspraxis nachteilig beeinflussen.

Ein Problem ist: Je mehr Zahnzusatzversicherte ein Versicherer konkret hat und je höher die Höhe der Leistung, umso höher ist der reine Arbeitsaufwand in den Leistungsabteilungen und umso mehr steigt für diesen Versicherer das Risiko, negativ aufzufallen allein wegen erhöhten Aufkommens an Leistungsfällen. Erst Recht mit zunehmender Leistungsfall-Häufigkeit bei modernen Zahnzusatzversicherungen, die jährlich mindestens einmal oder sogar noch öfter für PZR und für weitergehenden Zahnerhalt leisten müssen. Dies ist indirekt auch der Grund, warum die leistungsschwachen Versicherungen LKH und SDK so „gut“ bewertet werden: Die LKH erstattet in ihrem leistungsstärksten Tarif 194 mit einem Waizmann von nur 43% beispielsweise NUR für Zahnersatz - und das NUR zu 40%, dafür aber anstandslos. Von Leistungsumfang und Leistungsstärke her trennen die LKH und SDK aber Welten von jenen Versicherungen, deren WaizmannWert > 80% liegt.

Dass einige dieser, gemäß der WaizmannTabelle „theoretisch“ leistungsstärksten Zahnzusatzversicherungen hier auf den hinteren Plätzen zu finden sind, ist in einigen Fällen einleuchtend: Dadurch, dass diese Zahnzusatzversicherungen z. B. 80-90, ja sogar bis 100% aller Behandlungs- und Zahnersatzkosten übernehmen (und das womöglich sogar auch noch ohne Begrenzung der Rechnungshöchstbeträge von Anfang an, also der Höhe nach unbegrenzt) werden nicht nur viel mehr, sondern zusätzlich womöglich auch noch entsprechend hohe Rechnungen zur Erstattung eingereicht. Der Aufwand der Leistungsprüfung steigt dadurch erheblich an. Manchmal müssen sogar Rückfragen beim Zahnarzt gestellt werden, um den Erstattungsanspruch zu bestätigen (oder zu widerlegen). Dass diese zusätzliche Arbeit auf wenig Verständnis in der Zahnärzteschaft trifft, ist verständlich (siehe Kasten links).

CSS: Leistungsstärke schafft Probleme

Mit dem Problem schlechter Bewertungen trotz großer theoretischer Leistungsstärke hat vor allem die CSS zu kämpfen. Laut Tarif muss(te) die CSS von Anfang an, nach kurzer, 8-monatiger Wartezeit im worst case auch z.B. für 50.000 Euro gerade stehen. Verzögerungen durch Zahnarztfragen entstehen natürlich umso häufiger, je kürzer nach dem Vertragsabschluss teure Maßnahmen im 1. Leistungsfall bei der CSS eingereicht werden.

Hinzu kam, dass die Leistungsabwicklung der CSS an einen Dienstleister ausgelagert wurde. Allein dadurch kam es u.a. zusätzlich zu organisatorischen Abwicklungsstörungen. Zudem bewirkte der enorme Zuspruch binnen kurzer Zeit von fast 200.000 Versicherten Kapazitätsüberschreitungen in nahezu allen Bereichen – sogar der EDV.

Gerade die CSS Versicherung polarisiert die deutsche Zahnärzteschaft am meisten. Ergänzend zu den Einzelbewertungen hatten die Teilnehmer die Möglichkeit die aus Ihrer Sicht „besten“, bzw. „schlechtesten“ Versicherungen zu nennen und z.B. auch Gründe anzugeben.

Immerhin haben 14,0% aller Befragten den Schweizer Versicherer CSS als die „beste“ Zahnzusatzversicherung bestätigt. Allerdings bewerteten auch 42,1% aller Zahnärzte die CSS als die „schlechteste“ Zahnzusatzversicherung im Vergleich.

In jüngster Zeit scheint die CSS erfreulicherweise einige der Probleme endlich zunehmend in den Griff zu bekommen. Auf jeden Fall hat die ständige Verschärfung auch der Aufnahmebedingungen bei der CSS maßgeblich dazu beigetragen, dass immer seltener im 1. Leistungsfall der Zahnarzt zur Herausgabe der Patientenakte aufgefordert wird.

Umso erstaunlicher ist es, wenn moderne, sehr leistungsstarke Zahnzusatzversicherungen erkennbar an WaizmannWerten über 80%, in dieser Umfrage vordere Plätze belegen konnten, wie die Janitos oder die Württembergische. Daher kann man diese Versicherer nach Auswertung dieser Umfrage guten Gewissens aktuell empfehlen. Erst Recht, wenn auch noch über 3.070 Einzelkundenbewertungen das Ergebnis dieser Umfrage bestätigen.

Fazit: Empfehlenswert sind moderne Zahnzusatzversicherer, die umfassend nicht nur etwas für Zahnersatz, wie früher üblich nur 20, 30, 40 % leisten (leicht erkennbar an WaizmannWerten unter 50 %), sondern moderne Policen, die auch für PZR und Zahnerhalt meist 80 – 100 % der Kosten erstatten, erkennbar an WaizmannWerten über 60 %. Diese modernen Tarife leisten nicht nur alle paar Jahre mal für Zahnersatz, sondern jedes Jahr für die PZR mindestens einmal oder sogar öfter. Hinzu kommen auch noch Leistungen für sonstigen Zahnerhalt (Wurzel-/ Parodontitisbehandlungen) und natürlich auch für Zahnersatz, wenn der irgendwann mal nötig sein sollte. Alleine aufgrund dieser enormen Erstattungshöhe und -häufigkeit von modernen Zahnzusatzversicherungen liefert das Umfrageergebnis alles in allem weitestgehend ein sehr erfreuliches Ergebnis: Die meisten Zahnzusatzversicherer leisten besser als man Ihnen aufgrund gewisser Vorurteile auf Anhieb zugetraut hätte.

Interessant: Die Bewertung des Erstattungsverhaltens seitens der Zahnärzteschaft **deckt sich nicht** mit der Popularität und den Bewertungen der Versicherungen auf Patienten-, bzw. Versichertenseite. Denn in der Patientengunst liegen Tarife der Württembergischen, der Hanse-Merkur und der Signal vorne.

Dieses Meinungsbild bereits Zusatzversicherter erhebt Hans Waizmann ebenfalls auf www.waizmantabelle.de bereits seit Mai 2011. Bislang sind über 3.070 Bewertungen und Erfahrungsberichte eingegangen.

Im Rahmen der aktuellen Umfrage hatten Zahnärzte ebenfalls die Möglichkeit dem Experten Hans Waizmann Fragen aller Art zu Zahnzusatzversicherungen zu stellen. Die Sammlung aller Fragen und die entsprechenden Antworten finden Sie als **Kompodium Zahnzusatzversicherung** unter www.waizmantabelle.de/zahnarzt_bewertung.

Auf der Suche nach der richtigen Zahnzusatzversicherung können Zahnärzte Ihre Patienten sehr einfach und effektiv unterstützen, in dem Sie die WaizmannTabelle (www.waizmantabelle.de) auf Ihrer Praxis-Homepage verlinken.

Denn nur online auf www.waizmantabelle.de erhalten Ihre Patienten die maximale Transparenz von Zahnzusatzversicherungen, durch:

1. neuerdings die Bewertung des Erstattungsverhaltens aus dem Blickwinkel der Zahnärzteschaft,
2. über 3.070 online abruf- und nachlesbare Erfahrungsberichte von Zahnzusatz-Versicherten,
3. wissenschaftliche und unmanipulierbare Messung der Leistungsstärke der Zahnzusatzversicherungen,
4. Ausweis individueller Preis-Leistungsverhältnisse bei Nutzung des WaizmannTabelle-Onlinerechners.