

APKV: FAQ ZU CORONAVIRUS

3/2020

UPDATE VOM 25.03.2020, 17:00 UHR



Inhaltsverzeichnis

Disclaimer	2
Gesundheitsprüfung und Annahmepolitik.....	2
Kurzarbeit und Versicherungsstatus	3
Stundung der Beiträge, Mahnverfahren und Kündigung.....	3
Leistung und Gesundheitsservices	4
Vorgehen bei Coronavirus-bedingten Auswirkungen.....	6
Finanzielle Auswirkungen auf die Vermittlervergütung	7
Offene Fragen in fachlicher Klärung.....	8

Disclaimer

Die Informationslage in der Corona-Krise entwickelt sich sehr dynamisch. Diese Regelungen der Allianz Privaten Krankenversicherung (APKV) werden fortlaufend überprüft. Bitte verfolgen Sie daher die fortlaufenden Aktualisierungen.

Alle Änderungen im Vergleich zur letzten Fassung sind in roter Schrift hinterlegt.

Gesundheitsprüfung und Annahmepolitik

1. Können Kunden, die sich in einer (vorsorglichen) Quarantäne befinden oder befunden haben, versichert werden?

Kunden, die sich in laufender Behandlung befinden oder denen eine Behandlung angeraten ist, sind grundsätzlich nicht versicherbar (NV), bis diese Behandlung abgeschlossen ist. Im aktuellen Umfeld bewertet die APKV eine angeordnete Quarantäne wegen einer Corona-Erkrankung oder einem entsprechenden Verdacht wie eine laufende Behandlung – der Kunde ist dann NV. Nach Ende der Quarantäne ist eine Versicherung grundsätzlich möglich.

2. Werden Kunden nach überstandener Infektion angenommen? Falls ja, welche Zeiträume werden dabei betrachtet?

Kunden werden nach überstandener Infektion grundsätzlich angenommen. Es gelten die normalen Abfragezeiträume in den Anträgen der APKV.

Ist die Behandlung oder angeordnete Quarantäne beendet und der Kunde (wieder) gesund, unterscheidet man zwei Fälle:

- Hatte der Kunde einen Krankheitsverlauf ohne Komplikationen? Dann ist er ab dem ersten Tag nach Abschluss der Behandlung ohne Erschwernisse (OE) versicherbar.
- Hatte der Kunde einen Krankheitsverlauf mit Komplikationen? Dann ist er weitere sechs Monate nach Abschluss der Behandlung NV und danach OE versicherbar.

Während die Mehrheit aller Corona-Infektionen nur mit milden Symptomen einhergeht, kennzeichnen eine Lungenentzündung oder eine Überreaktion des Immunsystems (eine Sepsis) einen schweren Verlauf mit Komplikationen. Diese Verläufe erfordern in aller Regel eine stationäre Behandlung, ggf. mit nachfolgender Quarantäne.

3. Was ist bei der Gesundheitsprüfung und den Gesundheitsangaben zu beachten? Sind besondere Angaben zu machen?

Die Gesundheitsprüfung ist unverändert und es sind keine besonderen Angaben zu machen. Insbesondere sind Angaben zu Aufenthalten in Risikogebieten unerheblich.

4. Hat sich grundsätzlich etwas hinsichtlich der Annahmerichtlinien über die verschiedenen Produktgattungen geändert (Voll-, Zusatz-, Pflegeversicherung, Optionstarife...)?

Nein, hier gibt es keine grundsätzlichen Veränderungen.

Kurzarbeit und Versicherungsstatus

1. Hat eine Beschäftigung in Kurzarbeit Auswirkungen auf den Versicherungsstatus bzw. kann ein HKV-Versicherter ggf. in der GKV versicherungspflichtig werden?

Eine Unterbrechung des entgeltlichen Beschäftigungsverhältnisses infolge einer Kurzarbeit hat keine Auswirkungen auf den krankenversicherungsrechtlichen Status. Wichtig ist allerdings noch, dass der Bezug des Kurzarbeitergeldes nur **vorübergehend** sein darf. Nur dann kann der Kunde in der PKV verbleiben. Anders formuliert: wenn die Jahresarbeitsentgeltgrenze nur vorübergehend unterschritten wird -wie hier durch Kurzarbeit-, dann hat dies keine Auswirkungen auf die Beurteilung der Krankenversicherungspflicht. Als "vorübergehend" wird derzeit grundsätzlich höchstens ein Zeitraum von 2-3 Monaten anerkannt. Entscheidend ist also, wie lange der Bezug des Kurzarbeitergeldes aufgrund der Corona- Krise andauert bzw. andauern wird. Anmerkung: Dieser Zeitraum könnte sich aber im Verlaufe der Corona-Krise ausweiten. Hier ist die Rechtsprechung zu beobachten.

Stundung der Beiträge, Mahnverfahren und Kündigung

1. Wie geht die APKV mit Zahlungsschwierigkeiten der Kunden um?

Bei Zahlungsschwierigkeiten verursacht durch das Coronavirus und den damit verbundenen Einschränkungen soll für die Kunden der APKV kurzfristig Abhilfe geschaffen werden. Das Betriebsgebiet erhält in diesem Kontext von der APKV die Möglichkeit, Beiträge zu stunden. Das Betriebsgebiet wird im Dialog mit dem Kunden prüfen, wie die APKV hier am besten unterstützen kann. Während der Stundung gilt weiterhin der Versicherungsschutz. Es soll zunächst auf konkrete Nachweise verzichtet werden.

2. Ist eine Stundung von Beiträgen bei HKV- Kunden möglich? Welche weiteren Kulanzmaßnahmen sind für diese Zielgruppe vorgesehen?

Aufgrund der besonderen Betroffenheit bietet die APKV Selbstständigen und Freiberuflern die Möglichkeit der Stundung von Beiträgen an.

Folgende Sofortmaßnahmen werden in Abhängigkeit vom Mahnstatus des Vertrags gewährt:

Vertrag bisher ohne Mahnung oder in 1. Mahnung: Ein Mahnstopp von 6 Wochen kann gesetzt werden (Grund: Unternehmensentscheidung/Kulanz).

Vertrag in 2. Mahnung:

- Mahnung erfolgte im Dezember oder früher:
Die Umstellung in den Notlagentarif kann und soll nicht mehr verhindert werden.
- Mahnung erfolgte ab Januar:
Ein Mahnstopp von 6 Wochen kann gesetzt werden (Grund: Unternehmensentscheidung/Kulanz), damit die Abgabe der Forderung an den Rechtsanwalt für 6 Wochen unterbunden wird.
Die Umstellung in den Notlagentarif findet trotzdem zum angekündigten Termin statt.
ODER:
Wie bisher kann eine Ratenvereinbarung getroffen werden. Der Prozess hierfür bleibt unverändert.

Die Kunden sollen gebeten werden, sich wieder zu melden, falls es etwas Neues gibt. Eine Kontaktaufnahme ist jedoch spätestens nach Ablauf der 6 Wochen notwendig, um ggf. weitere Maßnahmen zu vereinbaren.

Es ist zu beachten, dass diese Maßnahmen als „Erste Hilfe“ gedacht sind, um den Kunden Zeit zu verschaffen, sich beispielsweise um staatliche Hilfe zu bemühen, ohne die drohende Umstellung in den Notlagentarif vor Augen zu haben. Die APKV eruiert aktuell weitere Maßnahmen, um bei einer anhaltenden Situation weitere Möglichkeiten zu bieten.

3. Ist eine Stundung von Beiträgen bei bKV- Kunden möglich? Welche weiteren Kulanzmaßnahmen sind für diese Zielgruppe vorgesehen?

Kurzfristig kann im bKV-Geschäft ein Mahnstopp für 3 Monate gesetzt werden, damit die Beiträge „gestundet“ werden. Hat der Kunde bereits die Mahnung inklusive der Kündigung erhalten, so ist ihm mitzuteilen, dass für den Zeitraum der Stundung (3 Monate) die Mahnung inklusive der Kündigung nicht wirksam wird. Der Kunde soll gebeten werden, sich vor Ablauf der vereinbarten Stundung zu melden. Sollte bis dahin keine Rückmeldung eingegangen sein, so ist das normale Mahnverfahren fortzuführen. Das anstehende Vertragsstorno wird dem Kunden mit einer letzten Möglichkeit, die bis dahin fälligen Beiträge unmittelbar zu begleichen, angekündigt.

Es ist zu beachten, dass diese Maßnahmen als „Erste Hilfe“ gedacht sind, um den Kunden Zeit zu verschaffen. Die APKV eruiert aktuell weitere Maßnahmen, um bei einer anhaltenden Situation weitere Möglichkeiten zu bieten.

4. Wie geht die APKV mit Kündigung durch den Kunden um?

Zum jetzigen Zeitpunkt folgt die APKV bei Kündigungen den heutigen Prozessen.

Leistung und Gesundheitsservices

1. Übernimmt die Allianz Kosten für Arztbesuche und Behandlungen? Gibt es bei der Erstattung von Untersuchungen oder schlimmstenfalls Behandlungen etwas Besonderes zu beachten?

Arztbesuche bei Erkrankungen mit Grippesymptomen bzw. Virenerkrankungen werden wie gewohnt im tariflichen Umfang erstattet. Dies gilt selbstverständlich auch im Zusammenhang mit dem Coronavirus. Müssen Patienten aufgrund des neuen Virus stationär behandelt werden, erstattet die APKV ebenso wie gewohnt im tariflichen Umfang.

Gut zu wissen: Die APKV erstattet im tariflich vereinbarten Umfang alle Tests auf Coronavirus-Infektion bei den Versicherten, für die eine Zulassung vorliegt oder im Nachhinein erteilt wurde. Es wird dabei vorausgesetzt, dass der behandelnde Arzt / die behandelnde Ärztin die Indikation in Übereinstimmung mit den jeweils gültigen Empfehlungen des RKI gestellt hat.

2. Erhalte ich Krankentagegeld, wenn ich in Quarantäne bin?

Ja. Wenn eine medizinische Notwendigkeit vorliegt, erhält der Kunde Krankentagegeld sowohl bei einem stationären Aufenthalt als auch in häuslicher und somit privater Quarantäne. Das gilt auch für Quarantäne im Ausland, wenn der Versicherte aus seinem Urlaub nicht mehr zurückreisen kann.

Zum besseren Verständnis: Wird von den Behörden eine Quarantäne angeordnet (unabhängig davon, ob die versicherte Person erkrankt ist oder nicht), hat sie einen Entschädigungsanspruch für den Verdienstausschlag.

- Bei Arbeitnehmern hat der Arbeitgeber längstens für 6 Wochen die Entschädigung für die zuständige Behörde ausbezahlen. Die ausgezahlten Beträge werden dem Arbeitgeber auf Antrag von der zuständigen Behörde erstattet.
- Selbständige müssen sich für die Entschädigung des Verdienstausschlags direkt an die zuständige Behörde wenden.

Erkrankt jemand am Coronavirus und tritt Arbeitsunfähigkeit ein, besteht ein Anspruch auf Krankentagegeld nach Ablauf der tariflichen Karenzzeit.

3. Werden Präventivmaßnahmen wie Desinfektionsmittel, Einmalhandschuhe und Mundschutz bei Patienten mit relevanten Vorerkrankungen erstattet?

Ja. Relevante Vorerkrankungen sind:

- HIV-Infektion (Infektion mit Humanem Immundefizienz-Virus),
- Autoimmunerkrankungen (Einnahme von Immunsuppressiva),
- Organtransplantierte (Einnahme von Immunsuppressiva),
- COPD (chronisch obstruktive Atemwegserkrankung),
- Koronare Herzerkrankung,
- Diabetes mellitus Typ 1 und 2,
- alle Krebserkrankungen, die im 12 Monatszeitraum nach abgeschlossener Chemotherapie / Bestrahlung liegen.

4. Ist eine Erkrankung an COVID-19 im Ausland mitversichert?

Wenn der Kunde bei der APKV eine Reise-Krankenversicherung abgeschlossen hat, ist er im Ausland umfassend geschützt. Sollte er sich während seiner Auslandsreise mit dem Coronavirus infizieren, ist die Erkrankung an COVID-19 selbstverständlich versichert. Die APKV übernimmt zu 100 % die vor Ort anfallenden, medizinisch notwendigen Behandlungskosten.

5. Was passiert, wenn Reisenden aufgrund der Pandemie die Ausreise verwehrt wird?

Die APKV hat bereits auf die aktuelle Krise reagiert. Normalerweise gilt der Versicherungsschutz bei den Auslandsreise-Krankenversicherungen nur für begrenzte Zeit (maximal 8 Wochen bzw. 365 Tage). Doch Urlaubern ist die Ausreise wegen der Pandemie aktuell oftmals verwehrt. Daher hat die APKV den Versicherungsschutz bis auf Weiteres freiwillig bis zu dem Zeitpunkt verlängert, an dem eine Rückreise wieder möglich ist.

Diese Kulanzregulierung wird nun auch bis auf Weiteres auf die Krankenversicherung Reisen nach Deutschland (R78) angewendet.

6. Unter welchen Umständen kann der Kunde eine Reise stornieren? Was muss beachtet werden? Wann muss die Reiserücktrittsversicherung spätestens abgeschlossen worden sein?

Antworten auf diese Fragen sowie weitere ausführliche Informationen finden Sie auf der Landingpage der Allianz Travel zum Coronavirus ([Link](#)).

7. Bietet die APKV ihren Kunden eine Möglichkeit an, medizinischen Rat einzuholen, ohne zum Arzt gehen zu müssen?

Mit dem Gesundheitsservice Doc on Call haben die Kunden der APKV die Möglichkeit, einen kostenfreien, telefonischen Expertenrat sowie eine medizinische Einschätzung der Dringlichkeit eines Arztbesuchs zu bekommen. Der Service Doc on Call richtet sich an HKV-, ZV- und bKV-Kunden der APKV.

In der Gesundheitswelt finden Sie weitere Informationen inkl. der Zugangsmöglichkeiten zu Doc on Call ([Link](#)) sowie das Wichtigste zum Coronavirus im Überblick ([Link](#)).

8. Welche weiteren Gesundheitsservices stehen den Kunden der APKV im Zusammenhang mit dem Coronavirus und einer Erkrankung an COVID-19 zur Verfügung?

Die APKV unterstützt ihre Kunden mit einer umfangreichen Palette an wertvollen Gesundheitsservices dabei, gesund zu leben, gesund zu bleiben und gesund zu werden. Einige dieser Services eignen sich ganz besonders bei Themen rund um das Coronavirus und COVID-19. Die Bandbreite reicht von der telefonischen Beratungshotline Doc on Call über unseren Arzneimittel-service bis hin zu Coaching-Programmen, zum Beispiel bei psychischen Problemen. Außerdem bietet die APKV ein umfangreiches Angebot an Lesestoff für den E-Book-Reader und vieles mehr.

Alle Gesundheitsservices, die den Kunden der APKV im Zusammenhang mit dem Coronavirus und einer Erkrankung an COVID-19 zur Verfügung stehen und ihnen einen Mehrwert bieten, finden Sie auf der neu entwickelten Landingpage in der Gesundheitswelt ([Link](#)).

Vorgehen bei Coronavirus-bedingten Auswirkungen

1. Das Krankenhaus bricht einen stationären Aufenthalt des Kunden aufgrund eines Corona-Vorfalles im Krankenhaus ab. Der Kunde wird nach Hause transportiert, da er ein Risikopatient (z. B. Dialyse) ist. Werden die stationären Transportkosten (TRK) nach Hause erstattet?

Die APKV erstattet medizinisch notwendige Fahrkosten zur stationären Behandlung und von der stationären Behandlung nach Hause. Der Kunde soll die Rechnung zusammen mit der entsprechenden Transportkostenverordnung (die vom Arzt erstellt wird) einreichen.

2. Wie soll der Kunde bei einem Abbruch der akutstationären Behandlung vorgehen, wenn eine Weiterversorgung nicht gesichert ist?

Diese Situation kann z. B. folgendermaßen auftreten: Der Kunde ist gerade im Krankenhaus. Allerdings muss er nun das Krankenhaus wegen Corona verlassen. Die AHB darf nun nicht angetreten werden, weil die Ausheilung im Krankenhaus nicht vorangeht. Somit müsste der Kunde nun in Kurzzeitpflege, da die Versorgung zuhause nicht möglich ist. Die Heime nehmen ihn jedoch aktuell auch nicht auf.

Bei einer Heilkostenvollversicherung bei der APKV kann dem Kunden angeboten werden, sich mit dem Patientenbegleiter in Verbindung zu setzen, um für den Kunden eine Lösung zu finden.

3. Was muss ein Kunde tun bzw. beachten, wenn die geplanten stationären Behandlungen z. B. AHB, Reha oder auch Kuren, von den jeweiligen Einrichtungen aufgrund Corona abgesagt werden?

Pauschal kann die Frage leider nicht beantwortet werden, da es zum einen von der Indikation abhängig ist und zum anderen davon, wie der Kunde bei der APKV versichert ist. Zudem hängt die Antwort auch davon ab, ob die Behandlung nur verschoben wird oder komplett ausfällt.

Finanzielle Auswirkungen auf die Vermittlervergütung

1. Wie wirkt sich ein Storno auf die Abschlussvergütung und Bewertung aus?

Eine Prüfung im Hinblick auf eine mögliche Vergütungsbelastung findet immer dann statt, wenn sich der Zahlbeitrag reduziert und sich Vergütungen noch in der Stornohaftung befinden. Wenn in der Beitragsstundungsphase kein Minderbeitrag entsteht, erfolgt keine anteilige Abschlussvergütungsbelastung. Die Belastung in der Stornohaftung wird z. B. dann vorgenommen, wenn

- der Vertrag (teil-)gekündigt wird,
- ein Tarifwechsel mit Minderbeitrag policiert wird,
- eine Umstellung in den Notlagentarif policiert wird.

Werden alle Beitragsrückstände inklusive sämtlicher Kosten und Gebühren beglichen, endet die Versicherung im Notlagentarif und es folgt im Regelfall eine Rückumstellung in den Ursprungstarif, ab dem ersten Tag des übernächsten Monats. Hier besteht dann ein Anspruch auf die Wiedergutschrift der belasteten Vergütungen unter Anrechnung der bisherigen Stornohaftungszeit.

Die Bewertung folgt dem Schicksal der Abschlussvergütung.

2. Wie wirkt sich ein Storno auf die Bestandspflege aus?

Beginnend ab der 1. Mahnung wird die Bestandspflegegeldzahlung für den betroffenen Vertrag ausgesetzt (Ausnahme: bKV).

In der Beitragsstundungsphase ist das Mahnverfahren ausgesetzt, daher wird im Regelfall während der Beitragsstundungsphase das Bestandspflegegeld ausgezahlt. Allerdings könnte der Vertrag bereits erstmalig angemahnt worden sein, bevor eine Beitragsstundung angeboten und hinterlegt wurde. In einem solchen Fall ist die Bestandspflegegeldzahlung ausgesetzt, wenn der Mahnstatus erst nach dem monatlichen Bestandspflegegeldlauf manuell entfernt wird.

Spätestens ab Kündigung des Vertrags, Tarifwechsel in einen Tarif ohne Bestandpflegevergütung, Umstellung in den Notlagentarif, entfällt die Zahlung des Bestandspflegegeldes.

Offene Fragen in fachlicher Klärung

Gesundheitsprüfung und Annahmepolitik

Kurzarbeit und Versicherungsstatus

Stundung der Beiträge, Mahnverfahren und Kündigung

1. Gibt es Beitragsunterbrechungsmöglichkeiten OHNE Verlust der derzeit versicherten Leistungen?
2. Gibt es Niederstufungsmöglichkeiten mit verbindlicher Rückkehroption in den alten Tarif?
3. Für welchen maximalen Zeitraum und wie erfolgt die Rückführung der Beiträge?
4. Umstellung in den Notlagentarif oder Alternativen in Tarife mit der höchsten SB?
5. Besteht die Möglichkeit für ein beitragsfreies Ruhen für maximal 6 Monate für Krankenhaustagegelder, Pflegetagegelder, Krankentagegelder und Zusatzbausteine zur KV-Vollversicherung?
6. Das Ruhen der Vollversicherung ist aufgrund der Versicherungspflicht nicht möglich, richtig?
7. Nach Ablauf der 6 Monate besteht ausschließlich die Möglichkeit der beitragspflichtigen Anwartschaft, richtig?
8. Ist eine Umstellung in einen günstigeren Tarif für maximal 6 Monate möglich und nach Ablauf der 6 Monate erfolgt die Rückführung in den Ursprungstarif ohne Risikoprüfung?
9. Wie ist der genaue Prozess, wenn der Kunde seine Beiträge nicht mehr zahlen kann? Wer ist der richtige Ansprechpartner und welche Unterlagen werden benötigt?
10. Gibt es dazu konkrete Hinweise z. B. zur Dauer der Stundung?
11. Wird es eine Möglichkeit zur Ratenzahlung der gestundeten Beiträge geben?
12. Gibt es eine Entscheidung zur Stundung der Beiträge in der bKV?
13. Gibt es die Möglichkeit einer zeitlich begrenzten Vertragsreduzierung insb. bei der Vorsorgekomponente V gegen laufende Zahlung?
14. Welche Möglichkeiten der Tarifierpassung gibt es bei Bonitätsschwierigkeiten?
15. Können die Ansprechpartner in den BG und der Prozess bei einer notwendigen Stundung der Beiträge bekannt gegeben werden? Was müssen Kunden/Vermittler tun?
16. Welche Lösungen können dem Wunsch von Zahlungserleichterungen/Beitragsaussetzungen für die Kunden angeboten werden – hier wäre noch zu unterscheiden zwischen Lösungen für Zusatz- und Lösungen für Vollversicherung.
17. Wenn ein Kunde den Wunsch nach Beitragsreduzierung/Stundung einreicht:
 - Welche Form benötigen wir?
 - Benötigen wir einen Nachweis über die Kurzarbeit?
 - Falls formlose Mail, welche Informationen müssen enthalten sein? (Zeitraum, AK-Nummer etc.)
 - Benötigen wir für die spätere Rückzahlung eine Mindesthöhe der Raten?

Leistung und Gesundheitservices

1. Wie reagiert die APKV bei einer Überschreitung der 6 Monate hinsichtlich der Leistungserbringung in der Heilkostenvollversicherung, wenn der Kunde für länger als 6 Wochen im Ausland festsetzt?

Vorgehen bei Coronavirus-bedingten Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen auf die Vermittlervergütung

1. Sind Sonderregelungen bei Provisionsbelastung, Stornos oder Beitragsfreistellung vorgesehen?