

FAQ zu den PKV-Tarifwechselleitlinien (TWL)

11.02.2025

Grundsätzliches

1	Wann ist der Beratungsprozess nach den PKV-Tarifwechselleitlinien durchzuführen?	Die Regelungen finden immer dann Anwendung, wenn ein Kunde zu einem Tarifwechselwunsch vom Vertragsservice oder einem ERGO Ausschließlichkeitsvermittler beraten wird. Dies gilt unabhängig davon, ob die Initiative vom Kunden oder vom Vermittler ausgeht. Externe Vertriebspartner (Makler, Kooperationen) können den Wunsch des Kunden direkt an den Vertragsservice oder die betreuenden Ansprechpartner im Vertrieb geben.
2	In welchen Fällen nimmt der Vertragsservice Kontakt zum Kunden auf?	Voraussetzung für eine Beratung durch den Vertragsservice ist, dass ein Kunde eine Beratung bzw. einen Tarifwechsel wünscht. Der Vertragsservice übernimmt keine Beratungen zur Stornoprophylaxe.
3	Wer beantwortet Fragen zum Thema Tarifwechselleitlinien?	Bitte wenden Sie sich an Ihren zuständigen Ansprechpartner im Vertrieb, z. B. Ihren KV-Spezialisten bzw. Ihren betreuenden Ansprechpartner im Vertrieb.
4	Beantwortet die Vertriebs hotline Fragen zu Tarifwechselanfragen?	Nein, die Vertriebs hotline gibt keine Auskünfte zu Tarifwechselanfragen und nimmt keine Angebotswünsche entgegen. Siehe Fragen 3 und 49 ff.
5	Muss der Beratungsprozess dokumentiert werden, wenn der Kunde sich hat beraten lassen, aber seinen bisherigen Tarif beibehalten möchte?	Nein, wünscht der Kunde nach einer TWL- Beratung keine Änderung seines Tarifs, ist keine Dokumentation erforderlich.
6	Muss der Beratungsprozess bei SB-Wechsel (Reduzierung oder Erhöhung) eingehalten werden?	Bei einer Erhöhung des SB muss der TWL-Beratungsprozess immer eingehalten werden. Bei einer Reduzierung des SB muss der TWL-Beratungsprozess grundsätzlich auch eingehalten werden. Lediglich bei einer Reduzierung des SB im Rahmen des tariflichen Optionsrechts zum 01.01. eines Jahres handelt es sich nicht um eine TWL-Beratung, siehe Frage 51.
7	Ist der Beratungsprozess bei Quotenänderung der Beihilfe einzuhalten?	Nein, sofern nicht gleichzeitig zur prozentualen Änderung ein Tarifwechsel erfolgt, z. B. von AB% nach Q%, siehe Frage 52.
8	Ist der Beratungsprozess auch bei einer Summenänderung eines Beitragsentlastungstarifs einzuhalten?	Nein, die Tarifwechselleitlinien gelten für Tarifwechsel in der Krankheitskostenvollversicherung nach § 204 Absatz 1 VVG.
9	Ist der Beratungsprozess bei einer Kindernachversicherung anzuwenden?	Nein, es liegt kein Tarifwechsel vor. Die TWL sind nicht anzuwenden.
10	Fällt die Ausübung der Option aus den Tarifen OT, F, BF, KOPT oder BOPT unter die TWL?	Nein, die Tarifwechselleitlinien gelten für Tarifwechsel in der Krankheitskostenvollversicherung nach § 204 Absatz 1 VVG.

11	Ist der Beratungsprozess bei einem Wechsel von KKV in KKTv (Zusatzversicherung) z. B. wegen Versicherungspflicht einzuhalten?	Nein, die Tarifwechselleitlinien gelten für Tarifwechsel in der Krankheitskostenvollversicherung (KKV) nach § 204 Absatz 1 VVG.
12	Warum kann/darf ich den Tarifwechsel nicht begleiten, wenn der Kunde im Notlagentarif versichert ist?	Der Kunde muss zuvor in seinen ursprünglich versicherten Tarif zurückwechseln.
13	Wie ist die Reihenfolge des Beratungsprozesses?	Siehe Schulungsunterlagen.
14	Was umfasst die Aufklärungspflicht der TWL?	- Mehr- und Minderleistung - Beitragsunterschiede - Ggf. Risikoprüfung für Zieltarif - Möglichkeiten und Folgen eines Ausschlusses von Mehrleistungen im Zieltarif - Beitragsanpassung im Zieltarif - Besonderheiten beim Wechsel in Unisex-Tarife - Ggf. Risikoprüfung bei Rückwechsel in Ursprungstarif - Bei Beratung über Standard- und Basistarif: Zusätzlich Voraussetzungen, Beitrag, Beitragsminderungsmöglichkeiten
15	Welche Unterlagen sind bei Antragsaufnahme nach einer TWL-Beratung dem Kunden zusätzlich auszuhändigen?	- Die über den Tarifcheck erstellte Bedarfsermittlung - Tarifvergleiche der ausgewählten Zieltarife - Beratungsdokumentation: Unter der Überschrift „Durch den Abschluss soll eine bestehende Versicherung ersetzt werden“ Punkt „b) Wechsel innerhalb der DKKV Tarife“ mit „ja“ beantworten. Die Pflichtfelder der Beratungsdokumentation sind auszufüllen.
16	Welche Unterlagen sind der DKKV zusammen mit einem Antrag nach einer TWL-Beratung zusätzlich zu den üblichen Formularen einzureichen?	Neben den üblichen sind folgende zusätzliche Dokumente einzureichen: - Die über den Tarifcheck erstellte Bedarfsermittlung und - Beratungsdokumentation: Unter der Überschrift „Durch den Abschluss soll eine bestehende Versicherung ersetzt werden“ Punkt „b) Wechsel innerhalb der DKKV Tarife“ mit „ja“ beantworten. Die Pflichtfelder der Beratungsdokumentation sind auszufüllen.
17	Zeigt der Tarifcheck für den Quell- und die Zieltarife eine Beitragsanpassung (BAP) an?	Ja, in der Spalte BAP steht zu dem Tarif für den eine Beitragsanpassung feststeht das Kürzel des Monats zu dem eine BAP erfolgt: 04 (BAP 01.04.) bzw. 07 (BAP 01.07.). Nach Zustimmung des Treuhänders wird das Kennzeichen eingestellt. Eine derartige Kennzeichnung ist im Kundentarifcheck in Meine Versicherungen nicht implementiert.
18	Werden im Tarifcheck „Spezialtarife berücksichtigt?	Die Versicherungsfähigkeit für Spezialtarife (abhängig von Beruf oder Wohnort) wird automatisch geprüft. Liegt diese nicht vor,

		wird der Tarif als Alternative ausgeschlossen. Liegt die Versicherungsfähigkeit für eine Tarifalternative vor, ist diese mit einem grünen Haken versehen. Einzelne Tarife erfordern eine manuelle Prüfung; diese sind mit einem roten Fragezeichen gekennzeichnet.
19	Wie ist das weitere Vorgehen, wenn der Tarifcheck aufgrund der Bedarfsanalyse keine Tarifalternativen ausweist?	Es gibt zwei Möglichkeiten: 1. Der Kunde behält seinen Tarif, weil zu seinem gewünschten Versicherungsschutz keine Alternative besteht. 2. Der Kunde nennt andere Vorgaben für seinen Versicherungsschutz z. B. SB-Höhe, so dass Tarifalternativen angezeigt werden.
20	Welche Postfächer stehen für die Weitergabe eines Tarifwechselwunschs zur Verfügung?	Hier ist entscheidend, ob der Tarifcheck für die Tarifwechselanfrage technisch möglich ist oder nicht. 1. Tarifcheck ist technisch möglich Postfach: service@dkv.com Ist eine Tarifwechselberatung über den Tarifcheck technisch möglich und wird keine Fehlermeldung angezeigt, darf eine Weitergabe an den Vertragsservice nur unbearbeitet erfolgen. Diese Vorgänge sind ausschließlich an das genannte Service-Postfach zu senden! Hinweis: Das Postfach service@dkv.com darf an Kunden herausgegeben werden. 2. Tarifcheck ist technisch nicht möglich: Postfach: Tarifcheck@dkv.com Ist eine Tarifwechselberatung für die versicherte Person über den Tarifcheck aus technischen Gründen nicht möglich, zum Beispiel wegen fehlendem Zahntarif oder weil die Versicherung auf Anwartschaft (Tipp zum work around siehe Frage 29) steht, muss dieses Postfach genutzt werden. Hinweis: Dieses interne Postfach darf nicht an Kunden herausgegeben werden! 3. Bitte geben Sie im Mail jeweils folgende Daten an: - Versicherungsnummer - betreffende Person - Anlass für die Tarifänderung - Rufnummer des Kunden und - Zeitfenster, in dem der Kunde am besten telefonisch erreichbar ist. Geschulte Mitarbeiter des Vertragsservice übernehmen die Beratung und senden das Angebot an den Kunden.
21	Ist für alle UNI-Versicherten ein Tarifcheck möglich?	Ja, seit Januar 2017 ist ein Tarifcheck für alle UNI-Versicherten (UNIK, UNIKG, BMUNI; auch UNI und UNIG) möglich.
22	Was ist bei einem Wechsel von KKV in Beihilfe zu beachten?	Die Anwendung des Tarifchecks ist für diese Umstellungen technisch nicht möglich.

		Ein Tarifwechsel KKV in Beihilfe fällt nicht unter die Tarifwechselleitlinien. Allerdings muss sichergestellt werden, dass der wechselwillige Versicherungsnehmer (VN) über alle in Betracht kommenden Beihilfetarife plus Ergänzungen umfassend informiert wird. In der Beratungsdokumentation ist festzuhalten, dass der Kunde über die entsprechende Tarifauswahl informiert wurde. Dokumentieren Sie dies wie folgt: „Über die in Betracht kommenden Tarife wurde ich informiert.“
23	Ist bei einem Tarifwechsel aus UNIK (G), UNI (G) oder BMUNI in Beihilfe-Tarife BKA%, BKEA% oder BA% eine Beratung im Rahmen der Tarifwechselleitlinien erforderlich?	Nein, ein Tarifwechsel KKV in Beihilfe fällt nicht unter die Tarifwechselleitlinien. Die Anwendung des Tarifchecks ist für diese Umstellungen technisch nicht möglich. Allerdings muss sichergestellt werden, dass der wechselwillige VN über alle in Betracht kommenden Beihilfetarife plus Ergänzungen umfassend informiert wird. In der Beratungsdokumentation ist festzuhalten, dass der Kunde über die entsprechende Tarifauswahl informiert wurde. Dokumentieren Sie dies wie folgt: „Über die in Betracht kommenden Tarife wurde ich informiert.“
24	Was ist bei einem Wechsel von Beihilfe in KKV zu beachten?	Die Anwendung des Tarifchecks ist für diese Umstellungen technisch nicht möglich. Ein Tarifwechsel Beihilfe in KKV fällt nicht unter die Tarifwechselleitlinien. Allerdings muss sichergestellt werden, dass der wechselwillige Versicherungsnehmer (VN) über alle in Betracht kommenden Tarife plus Ergänzungen umfassend informiert wird. In der Beratungsdokumentation ist festzuhalten, dass der Kunde über die entsprechende Tarifauswahl informiert wurde. Dokumentieren Sie dies wie folgt: „Über die in Betracht kommenden Tarife wurde ich informiert.“ Bei Beendigung der Anwärterzeit ist zusätzlich zu prüfen, ob der Tarif BKEA100 eine mögliche Alternative ist. Dies setzt voraus, dass der BKEA besteht. Besteht der BKA, wird zunächst in BKEA umgestellt, ggf. aber direkt BKEA100 poliziert.“
25	Wer wird informiert, wenn der Kunde sich wegen eines Tarifwechsels an den Vertragsservice gewandt hat?	Der bestandsführende Vermittler erhält einen Auftrag, sofern der Kunde im Gespräch mit den Mitarbeitern des Vertragsservice ausdrücklich eine persönliche Beratung vor Ort wünscht bzw. alternativ bekommt er eine Angebotskopie.
26	Muss der Vermittler nach Weitergabe des Tarifwechselwunsches an den Vertragsservice nochmal Kontakt zum Kunden aufnehmen, um einen Antrag aufzunehmen?	Nein, der Vertragsservice schickt dem Kunden nach der Beratung ein Angebot zu. Der bestandsführende Vermittler erhält eine Angebotskopie zur Kenntnis.

27	Welche Informationen enthalten die Kunden-FAQ und wo sind sie hinterlegt?	Die Kunden-FAQ sind für Kunden unter „Meine Versicherungen“ und im Tarifcheck unter dem Reiter „Informationen“ hinterlegt. Dort stehen z. B. Hinweise zu den Kennzeichen: „A“ = Alte-Welt-Tarife, „U“ = Unisex-Tarife, „G“ = geschlossene Tarife, „P“ = Portable Alterungsrückstellung, „S“ = Spezial-Tarife; sowie weitere Hinweise zur Alterungsrückstellung und zu Beiträgen.
28	Was bedeutet „Tarife der alten Welt“ bzw. „Tarife ohne portable Alterungsrückstellung“?	KKV-Tarife, die vor dem 01.01.2009 abgeschlossen wurden und keinen Aufbau von Übertragungswerten, die bei einem Wechsel des PKV-Unternehmens zum Tragen kommen, vorsehen. Siehe Kunden-FAQ im Tarifcheck unter dem Reiter „Informationen“.
29	Ist die Umstellung einer Anwartschaftsversicherung in eine KKV auch ein TWL-Fall?	Ja. Bitte beachten Sie, dass bei einer laufenden AW der Tarifcheck technisch nicht genutzt werden. Sie können den Vorgang wie in Frage 20 beschrieben an das Postfach: Tarifcheck@dkv.com senden. Oder Sie nutzen ggf. folgenden work around: Beantragen Sie bei Entfall des AW-Grundes zunächst die Beendigung der AW. Sobald diese durchgeführt wurde, lässt sich der Tarifcheck wieder nutzen.
30	Ist die Umstellung von einer Gruppenversicherung (GV) in eine Einzelversicherung (EV) oder umgekehrt mit gleichzeitigem Tarifwechselwunsch ein TWL-Fall?	Ja. Bitte beachten Sie, dass eine Umstellung von Gruppenversicherung (GV) in Einzelversicherung (EV) oder umgekehrt <u>und</u> eine gleichzeitige Tarifänderung technisch im Tarifcheck nicht in einem Schritt möglich sind. Hintergrund: Der Tarifcheck bildet nur die Tarife in der bestehenden Beitragslinie (EV oder GV) ab. Deshalb ist es erforderlich, dass zuerst der Beitragslinienwechsel (EV auf GV oder GV auf EV) technisch durchgeführt wird und dann zum Umwandlungstermin die Tarifänderung im Tarifcheck beraten wird.

Vertriebsfragen

31	Sind die Tarifwechselleitlinien einzuhalten, wenn sich ein Kunde mit seinem Tarifwechselwunsch direkt an die DKV wendet?	Ja, sobald ein Kunde sich mit einem Tarifwechselwunsch an die DKV wendet, erfolgt die TWL-Beratung durch die Mitarbeiter des Vertragsservice. Wünscht der Kunde eine persönliche Beratung vor Ort, so erhält der Betreuer einen Auftrag. Ist er nicht nach TWL geschult, muss er Kontakt zu seinem KV-Spezialisten aufnehmen.
32	Wer berät den DKV-Kunden, wenn dieser sich mit einem Tarifwechselwunsch an einen (bisher) nicht geschulten Vermittler (Ergo-AO, Ergo-Stamm,	Der (noch) nicht qualifizierte Vermittler nimmt Kontakt zum KV-Spezialisten auf oder leitet die Anfrage unbearbeitet an das Postfach service@dkv.com weiter, siehe Frage 20.

	Ergo-Pro) wendet.	
33	Wie ist der Prozess, wenn sich ein Kunde aus einem Maklerbestand oder aus dem Banken- und Koop-Bestand mit seinem Tarifwechselwunsch direkt an die DKV wendet?	Der Vertragsservice berät nach den Tarifwechselleitlinien oder gibt den Vorgang im Rahmen der Absprachen an den jeweiligen externen Partner ab.
34	Wie ist der Prozess, wenn der Makler (im Kundenauftrag) Angebote zu einem Tarifwechsel für seinen DKV-Kunden bei der DKV anfordert.	Die Angebotserstellung für einen Makler fällt nicht unter die Tarifwechselleitlinien.
35	Wie ist der Beratungsprozess bei Kunden aus Fremdbeständen (außer Makler)?	Es gelten die Regelungen für den Bestandsschutz. Siehe Fragen 36, 37, 38, 39.
36	Auf welche KV-Verträge hat ein KV-Spezialist über den Tarifcheck Zugriff?	Ein KV-Spezialist hat Zugriff auf die Verträge seiner RD-Bestände.
37	Kann ein geschulter Vermittler im Fremdbestand innerhalb seiner RD eine Kundenberatung im Rahmen der Tarifwechselleitlinien vornehmen?	Innerhalb einer RD ist im Einvernehmen mit dem KV-Spezialisten eine Lösung zu finden, da der „fremde“ Vermittler über den Tarifcheck keinen Zugang auf den Fremdbestand hat. Oder der Tarifwechselwunsch wird unbearbeitet an das Postfach service@dkv.com weitergeleitet, siehe Frage 20. Im Übrigen gelten die Regelungen für den Bestandsschutz.
38	Kann ein Vermittler für einen Kunden aus einem Fremdbestand außerhalb einer RD das Formular (A22/1) nutzen, um die Tarifwechselberatung vornehmen zu können?	Nein, bei Fremdbeständen außerhalb einer RD muss (unabhängig von einem unterzeichneten Formular A22/1) der Tarifwechselwunsch unbearbeitet an das Postfach service@dkv.com weitergeleitet werden, siehe Frage 20. Hintergrund ist, dass ein Zugriff auf diese Bestände technisch nicht möglich ist. Dies gilt auch für den Tarifcheck. Im Übrigen gelten die Regelungen für den Bestandsschutz.
39	Kann ein Vermittler für Tarifwechselanfragen, z. B. im Fremdbestand eine Bedarfsermittlung in Papier einreichen?	Nein, eine Bedarfsermittlung in Papierform wird nicht akzeptiert. Jedem Tarifwechsel-Antrag ist die Bedarfsermittlung beizufügen, die aus dem Tarifcheck erzeugt wurde. Im Übrigen gelten die Regelungen für den Bestandsschutz.
40	Kann ein geschulter Vermittler der ERGO-PRO-Struktur oder auch ERGO-STAMM (sogenannte Einsatzvermittler) eine Kundenberatung im Rahmen der Tarifwechselleitlinien vornehmen?	Diese Einsatzvermittler wenden sich an ihren KV-Spezialisten, da der Einsatzvermittler keinen Zugang auf den Bestand hat. Alternativ wird der Beratungswunsch unbearbeitet an das Postfach service@dkv.com weitergeleitet, siehe Frage 20. Im Übrigen gelten die Regelungen für den Bestandsschutz.

41	Finden Webinare und Schulungen für Vermittler statt?	Zur Verfügung stehen die dezentralen Schulungsmodule. Diese werden z. B. von KV-Spezialisten oder Orga-Führungskräften durchgeführt. Die Teilnehmer erhalten „gut beraten“-Punkte. Jeder Vermittler, ob bereits qualifiziert oder nicht, kann an einer solchen Schulung teilnehmen, die „gut beraten“-Punkte jedoch nur einmal für diese Maßnahme erhalten. Darüber hinaus bietet die Akademie regelmäßig Webinare an.
42	Wer ist Ansprechpartner für Vermittler, die sich schulen lassen möchten?	Ansprechpartner für nicht geschulte Vermittler ist der KV-Spezialist.
43	Kann ich mich mit einer Teilnahme am Seminar zur „privaten Krankenversicherung“ für eine TWL-Beratung qualifizieren?	Ja, in diesem Seminar werden auch die Grundlagen zur TWL-Beratung vermittelt.
44	Was passiert, wenn ich an nicht an einer TWL-Schulung teilnehmen möchte?	Die Schulung ist nicht verpflichtend für den Vermittler. Wendet sich jedoch ein Kunde mit einem Tarifwechselwunsch an die DKV und wünscht eine persönliche Beratung vor Ort, so darf nur ein geschulter Mitarbeiter die Beratung vornehmen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Initiative vom Kunden oder vom Vermittler ausgeht.
45	Dürfen ORGA-Führungskräfte (nach entsprechender Qualifizierung) anstelle von KV-Spezialisten Tarifumstellungen durchführen?	Ja, sofern der ORGA-Leiter entweder die Rolle des KV-Spezialisten wahrnimmt, z. B. in Regionaldirektionen ohne KV-Spezialisten, oder innerhalb der RD eine diesbezügliche Einbindung im Vorfeld mit dem RD besprochen wurde.
46	Sofern ein KV-Spezialist die Schulung nicht besucht, darf er trotzdem Tarifumstellungen durchführen?	Nein, nur geschulte KV-Spezialisten dürfen den TWL-Prozess begleiten.

Technik

47	Wie erstelle ich die Bedarfsermittlung?	Die Bedarfsermittlung ist im Tarifcheck integriert und wird somit automatisch erstellt.
----	---	---

Zusammenspiel Vertrieb und Betrieb

48	Erstellt der Vertragsservice Angebote zu einer vom Vermittler gestarteten TWL-Beratung?	Nein, der Vertragsservice darf keine Angebote auf Zuruf des Vermittlers erstellen. Der Bedarf eines Kunden wird grundsätzlich immer durch eine vollständige TWL-Beratung durch den Vermittler bzw. KV-Spezialisten oder den Vertragsservice ermittelt. Teilen der Vermittler bzw. KV-Spezialist den Bedarf des Kunden bzw. Tarifalternativen mit, ist davon auszugehen, dass bereits eine Beratung gestartet wurde. Diese darf der Vertragsservice nicht fortführen. Um Doppelarbeiten und Kundenirritationen
----	---	---

		infolge einer zusätzlichen Kontaktaufnahme durch den Vertragsservice zu vermeiden, erhält der Vermittler den Vorgang zur weiteren Bearbeitung (mit Hilfe des KV-Spezialisten) zurück.
49	Erstellt der Vertragsservice Angebote zu einem vom Vermittler erstellten Bedarfsermittlung?	Nein, der Vertragsservice darf keine Angebote auf Zuruf des Vermittlers erstellen. Der Bedarf eines Kunden wird grundsätzlich immer durch eine vollständige TWL-Beratung durch den Vermittler bzw. KV-Spezialisten oder den Vertragsservice ermittelt. Reichen der Vermittler bzw. KV-Spezialist eine Bedarfsermittlung ein, ist davon auszugehen, dass bereits eine Beratung gestartet wurde. Diese darf der Vertragsservice nicht fortführen. Um Doppelarbeiten und Kundenirritationen infolge einer zusätzlichen Kontaktaufnahme durch den Vertragsservice zu vermeiden, erhält der Vermittler den Vorgang zur weiteren Bearbeitung (mit Hilfe des KV-Spezialisten) zurück.
50	Erstellt der Vertragsservice Angebote zu einer vom Vermittler eingereichten Tarifwechselanfrage mit konkret genannten Leistungsmerkmalen?	Nein, der Vertragsservice darf keine Angebote auf Zuruf des Vermittlers erstellen. Der Bedarf eines Kunden wird grundsätzlich immer durch eine vollständige TWL-Beratung durch den Vermittler bzw. KV-Spezialisten oder den Vertragsservice ermittelt. Reicht der der Vermittler bzw. KV-Spezialist zu einer Tarifwechselanfrage konkrete Leistungsmerkmale ein, ist davon auszugehen, dass bereits eine Beratung gestartet wurde. Diese darf der Vertragsservice nicht fortführen. Um Doppelarbeiten und Kundenirritationen infolge einer zusätzlichen Kontaktaufnahme durch den Vertragsservice zu vermeiden, erhält der Vermittler den Vorgang zur weiteren Bearbeitung (mit Hilfe des KV-Spezialisten) zurück.
51	Was passiert, wenn ein Antrag zu einem Tarifwechsel eingereicht wird ohne Bedarfsermittlung oder ohne Kreuze in der Beratungsdokumentation?	Zu einem Antrag auf einen Tarifwechsel im Rahmen einer TWL-Beratung sind fehlende Unterlagen zwingend nachzureichen.

Fallbeispiele

52	Kunde kommt in die Agentur (oder ruft in Agentur an) und sagt: „Ich möchte gerne meinen SB ändern!“	Für eine gewünschte/beabsichtigte Tarifänderung KKV und/oder Beihilfe ist eine TWL-Beratung erforderlich, auch dann, wenn es lediglich die SB-Stufe betrifft. Bei einer Erhöhung des SB muss der TWL-Beratungsprozess immer eingehalten werden.
----	---	---

		Bei einer Reduzierung des SB muss der TWL-Beratungsprozess grundsätzlich auch eingehalten werden. Lediglich bei einer Reduzierung des SB im Rahmen des tariflichen Optionsrechts zum 01.01. eines Jahres handelt es sich nicht um eine TWL-Beratung, siehe Frage 6.
53	Kunde kommt in die Agentur (oder ruft in Agentur an) und sagt: „Meine KKV ist mir zu teuer, was kann man machen?“ Ist eine Beratung im Rahmen der Tarifwechselleitlinien erforderlich?	Ja. Für eine gewünschte/beabsichtigte Tarifänderung seiner KKV bzw. Beihilfe ist – unabhängig vom Grund – eine TWL-Beratung erforderlich. Ausnahme: prozentuale Tarifänderungen bestehender Beihilfetarife ohne Tarifwechsel (z. B. innerhalb der %-Tarife, nicht aber bei Tarifwechsel, z. B. von AB% nach Q%, von BKA% nach BK%), siehe Frage 7.
54	Wie ist das weitere Vorgehen, wenn ein Kunde von vornherein einen konkreten Tarifwunsch äußert und zugleich eine Beratung ablehnt und auf diese verzichtet?	Überzeugen Sie den Kunden, dass eine TWL-Beratung in seinem Interesse ist. Informieren Sie ihn über die Vor- und Nachteile des gewünschten Tarifes. Sollte der Kunde die TWL-Beratung ablehnen und auf diese verzichten, ist das Formular „Verzicht auf Beratung und/oder Dokumentation der Beratung“ zu verwenden und mit dem Antrag einzureichen.
55	Kunde kommt in die Agentur (oder ruft in Agentur an) und sagt: „Ich bin zwar schon KKV versichert, aber weil ich mich jetzt selbstständig gemacht habe, wollte ich wissen, ob man was ändern kann/sollte?“	Für eine gewünschte/beabsichtigte Tarifänderung KKV und/oder Beihilfe ist eine TWL-Beratung erforderlich. Behält der (im Beispiel selbstständige) Kunde seinen bisherigen KKV-Tarif, ist keine Dokumentation erforderlich.
56	Gibt es Fälle, in denen man wie bisher einfach einen (Änderungs-) Antrag aufnehmen kann?	Für die Antragsaufnahme gelten die bisherigen Regelungen, die mit den Tarifwechselleitlinien erweitert wurden um eine beizufügende Bedarfsermittlung, die über den Tarifcheck erzeugt wurde und um die korrekt ausgefüllte Beratungsdokumentation, siehe Frage 16.
57	Kunde möchte innerhalb seiner Anwartschaft auf andere Anwartschaftstarife wechseln.	Da der Kunde innerhalb der Anwartschaft auf andere Tarife mit anderen Leistungen wechselt, muss die Umstellung nach TWL beraten werden.
58	Kunde wechselt von Beamtenanwärtarife auf Beihilfetarife.	Der Kunde muss bei solch einem Wechsel nach TWL beraten werden.