



1. Fallsimulation HKB-D

Streitfall Kostenbeteiligung bei einem stationären Spitalaufenthalt

Einleitung

Sie übernehmen die Rolle eines Mitarbeitenden einer **Krankenversicherung (CuraCare Versicherungen AG)** und führen ein Streitgespräch mit **Herrn/Frau Hoffmann** zu einer Leistungsabrechnung nach einem Spitalaufenthalt.

Ihre Aufgabe ist es, die Beschwerde aufzunehmen, den Sachverhalt zu analysieren und die Leistungsabrechnung anhand der gesetzlichen Grundlagen (KVG/VVG) zu erklären.

Zudem zeigen Sie Herrn/Frau Hoffmann den möglichen Rechtsweg, falls er/sie weiterhin nicht einverstanden ist.

Kundenangaben

- **Herr/Frau Hoffmann**, 44 Jahre alt
- verheiratet, zwei Kinder (8 und 12 Jahre)
- arbeitet als Architekt:in in einem Ingenieurbüro (80%)
- wohnhaft im Kanton Zürich
- seit über 10 Jahren bei der CuraCare Versicherungen AG versichert
- Grundversicherung: freie Arztwahl mit Wahlfranchise CHF 1'500.00 (exkl. Unfalldeckung)
- Spitalzusatzversicherung nach VVG (Allgemeine Abteilung ganze Schweiz)
- Ambulante Zusatzversicherung nach VVG für Alternativmedizin

Anliegen

Herr/Frau Hoffmann musste sich Anfang Jahr aufgrund eines Leistenbruchs im Sihlspital Zürich operieren lassen. Die Rechnung des Spitals wurde direkt an die Krankenversicherung geschickt. Vor ein paar Tagen erhielt Herr/Frau Hoffmann eine Leistungsabrechnung der Versicherung.

Herr/Frau Hoffmann möchte eine Erklärung zu dieser Abrechnung.

Das Kostengutsprache-Gesuch für diesen Eingriff wurde von der CuraCare gutgeheissen. Zudem verfüge er/sie über eine Spitalzusatzversicherung, weshalb er/sie davon ausgeht, dass sämtliche Kosten übernommen werden müssten.

Herr/Frau Hoffmann verlangt eine Überprüfung der Leistungsabrechnung und eine Erklärung der gesetzlichen Grundlage (KVG/VVG). Auch interessiert sie/ihn wie die Rückforderungen geprüft werden und wie die Rechnungsstellung funktioniert. Für sie/ihn ist unverständlich, weshalb ein Spitalbeitrag verrechnet wurde. Sie sei nicht einmal ein ganzer Tag im Spital gewesen. Allgemein verstehe er/sie die Abrechnung nicht und möchte eine Erklärung der einzelnen Positionen. Sollte die CuraCare an der Abrechnung festhalten, möchte er/sie eine Erklärung, wie er/sie rechtlich vorgehen kann.

Beilage

- Leistungsabrechnung der CuraCare Versicherungen AG

CuraCare Versicherungen AG

Ihr persönliches Beratungsteam

Team XY

+41 58 440 xx xx

kb8.zuerich@CuraCare.ch

Rechnung Nr. **L-2026-11987**

Herr/Frau
Hoffmann
Musterstrasse 10
8000 Zürich

30. April 2026

Leistungsabrechnung

myCuraCare App
Mit der myCuraCare App
Rechnungen einfach scannen:
www.myCuraCare.ch/info

Herr/Frau Hoffmann, Versicherten Nr. 12 345 678

Behandlung vom	Rechnung von		Ihr Betrag
19.01.2026 – 20.01.2026	Sihlspital Zürich stationäre Behandlung	CHF 2'840.00	zu Ihren Lasten CHF 1'661.00
02.02.2026	Alterna Klassische Massagen	CHF 120.00	zu Ihren Gunsten CHF 90.00
Total			zu Ihren Lasten CHF 1'571.00

Der Betrag von **CHF 1'571.00** ist innerhalb 30 Tagen auf folgendes Konto zu überweisen:
Zürcher Kantonalbank AG / CH12 3456 7890 9876 5432 1

Ihre Kostenbeteiligung Grundversicherung nach dieser Leistungsabrechnung

Versicherte/r	Jahr	Spitalbeitrag	Franchise	davon bezahlt	Selbstbehalt	davon bezahlt
Herr/Frau Hoffmann	2026	30.00	1'500.00	1'500.00	700.00	131.00

Bis zum Erreichen der individuell festgelegten Jahresfranchise tragen Sie die Gesundheitskosten selbst. Nach Erreichen der Jahresfranchise beteiligen Sie sich an den anfallenden Kosten mit einem Selbstbehalt von 10%. Der jährliche maximale Selbstbehalt ist bei Erwachsenen auf CHF 700.– und bei Kindern auf CHF 350.– festgesetzt. Weitere Informationen finden Sie auf www.CuraCare.ch/kostenbeteiligung.

Detailabrechnung

Rechnung Nr. L-2026-11987

Herr/Frau Hoffmann, Versicherten Nr. 12 345 678

Leistungsabrechnung Nr	Zahlung durch CuraCare			
55 555 555 555	Sihlspital Zürich			CHF 2'840.50
	Externe Rechnung Nr. 123456			
Behandlung vom	Rechnung von	Rechnungsbetrag	Beteiligung CuraCare	Ihre Beteiligung
19.01.2026 – 20.01.2026	Sihlspital Zürich	CHF 2'840.00	CHF 1'179.50	CHF 1'661.00
	Total	CHF 2'840.00	CHF 1'795.50	CHF 1'661.00

Total zu Ihren Lasten CHF **CHF 1'661.00**

Stationäre Behandlung	Grundversicherung	CHF 2'840.50	CHF 1'179.50	
	Spitalbeitrag 2 Tag			CHF 30.00
	Franchise 2026			CHF 1'500.00
	Selbstbehalt 10%			CHF 131.00

Leistungsabrechnung Nr	Ihre Zahlung an			
55 555 554 444	Alterna			CHF 120.00
	Externe Rechnung Nr. 654321			
Behandlung vom	Rechnung von	Rechnungsbetrag	Beteiligung CuraCare	Ihre Beteiligung
02.02.2026	Alterna	CHF 120.00	CHF 90.00	CHF 30.00
	Total	CHF 120.00	CHF 90.00	CHF 30.00

Total zu Ihren Gunsten CHF **CHF 90.00**

Klassische Massagen Behandlung ambulant	Zusatzversicherung 2018 75% max. CHF 100.00 Nicht gedeckte Kosten	CHF 90.00		CHF 30.00
--	---	-----------	--	-----------

Rechnungskopien

Haben Sie für eine dieser abgerechneten Rechnungen keine Kopie erhalten? Verlangen Sie diese bitte direkt beim jeweiligen Rechnungssteller