

# Retaxation: Beanstandung erhalten

Was in den ersten Tagen nach einer Beanstandung zu tun ist. Arbeite die Punkte der Reihe nach ab – der erste ist der wichtigste, weil die Frist unabhängig davon läuft, ob du gerade Zeit hast.

## Sofort

- ☐ Einspruchsfrist ermittelt und im Kalender eingetragen.  
*Die Frist ergibt sich aus dem für dich geltenden Rahmenvertrag und den Landesverträgen.*
- ☐ Beanstandungsgrund wörtlich gelesen und notiert.  
*Der angegebene Grund weicht oft von dem ab, was tatsächlich passiert ist – das allein trägt manchen Einspruch.*

## Vorgang rekonstruieren

- ☐ Kopie des Rezepts vorhanden, Vorder- und Rückseite.
- ☐ Abgabedatum und abgebende Person festgestellt.
- ☐ Protokoll der Warenwirtschaft zum Vorgang gesichert.
- ☐ Dokumentation zu Sonderfällen gesichert.  
*Pharmazeutische Bedenken, Nichtverfügbarkeit, Rücksprache mit der Praxis, Sonderkennzeichen.*
- ☐ Rabattvertragslage zum Abgabezeitpunkt geprüft.  
*Maßgeblich ist der Stand am Tag der Abgabe, nicht der heutige.*

## Einspruch

- ☐ Einspruch schriftlich eingelegt und begründet.
- ☐ Auf die einschlägige Regelung des Rahmenvertrags verwiesen.
- ☐ Geprüft, ob eine Einschränkung der Nullretaxation einschlägig ist.  
*Mit dem ALBVVG wurden Nullretaxationen für bestimmte reine Formfehler eingeschränkt – nicht für jeden Beanstandungsgrund.*
- ☐ Versandnachweis zum Einspruch abgelegt.

## Wenn die Kasse dabei bleibt

- ☐ Rechtsschutz geprüft: Sind Verfahren vor dem Sozialgericht gedeckt?  
*Viele gewerbliche Policen schließen genau das aus. Prüfe auch Wartezeit und den maßgeblichen Zeitpunkt des Versicherungsfalls.*
- ☐ Verband oder Fachanwalt für Apothekenrecht eingeschaltet.
- ☐ Wirtschaftlichkeit abgewogen und entschieden.  
*Bei Hochpreiskern lohnt das Verfahren fast immer – bei Kleinbeträgen rechne nach.*

## Danach: Wiederholung verhindern

- ☐ Fehlerbild im Team besprochen, ohne Schuldzuweisung.
- ☐ Prüfroutine der Warenwirtschaft angepasst, soweit möglich.

Vier-Augen-Prinzip für Verordnungen oberhalb eines festen Betrags eingeführt.

### Wichtig zur Einordnung

Es gibt keine Versicherung, die dir den retaxierten Betrag erstattet. Versicherbar ist der Streit darüber, nicht der Verlust. Wer dir etwas anderes verspricht, sollte dir die Bedingung zeigen.

### Unsicher bei einem Punkt?

Schreib mir kurz, worum es geht – das Erstgespräch ist kostenfrei und unverbindlich.  
beratung@apotheke.versicherung

### Notizen und offene Fragen