

FAQs zur Aktualisierung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Stand 11.03.2024

Liebe Kundin, lieber Kunde,

im Folgenden haben wir für Sie häufig auftretende Fragestellungen („Frequently Asked Questions“, FAQs) zusammengestellt und beantwortet:

1. Warum eine Überarbeitung?	2
2. Wo haben sich konkret Verbesserungen für den Kunden ergeben?	2
3. Was bedeutet „[derzeit nicht belegt]“?.....	2
4. Bin ich künftig bei Vertragsschlüssen nicht sehr lange gebunden?	2
5. Was hat es mit den zusätzlichen Leistungen auf sich?.....	2
6. Woher weiß ich, dass ich Post im OnlineCenter habe?	3
7. Gibt es zukünftig konkrete Abholtermine?.....	3
8. Muss ich künftig zu bestimmten (fixen) Terminen einreichen?	3
9. Was hat sich hinsichtlich Abrechnung und Auszahlung geändert?	3
10. Wenn die NHC die Abrechnung ablehnen darf, was passiert dann mit den Forderungen?	3
11. Erweitert NHC hier die eigenen Rechte?	3
12. Hat NHC künftig mehr Möglichkeiten zur Preisanpassung?	3
13. Treffen mich Pflichten nach dem Geldwäschegesetz?	4
14. Treffen mich Pflichten nach dem Geldwäschegesetz?	4
15. Hat NHC die Kündigungsmöglichkeiten verändert oder verkürzt oder eingeschränkt?	4
16. Kann NHC die Vertragsbedingungen auch künftig wieder ändern?	4
17. Welche Rechte habe ich als Kunde aufgrund der AGB Aktualisierung?	4
18. Meine Frage wurde nicht in den FAQs beantwortet.	4

1. Warum eine Überarbeitung?

Bezieht sich auf: Allgemeine Fragestellung

Eine turnusmäßige Durchsicht der Verträge hat an verschiedenen Stellen Aktualisierungsbedarf ergeben. Außerdem existierten verschiedene Verträge in unterschiedlichen zeitlichen Ständen. Insoweit sollte eine Vereinheitlichung erreicht werden. Dies soll die Arbeit für Kundenberater und Kundenservice erleichtern und die Reaktions- und Servicezeiten verbessern.

Die Gestaltung wurde im Interesse der Kunden für alle Abrechnungsverträge inklusive Zusatzleistungen angeglichen. Dies soll den Kunden künftig einen besseren Überblick über vertragliche Regelungen erlauben. Im Interesse unserer Kunden wurde zudem an verschiedenen Stellen noch mehr auf Verständlichkeit geachtet (z.B. Vertragsschluss, Ziff. 2, Kommunikation, Ziff. 4)

Einen großen Teil unserer Kunden konnten wir bereits zum 01.08.2023 auf die neuen AGB umstellen. Da wir die Verträge mit Ihnen zu diesem Zeitpunkt erst frisch abgeschlossen hatten bzw. dabei waren, diese abzuschließen, waren Sie damals nicht erfasst worden. Das holen wir an dieser Stelle nach.

2. Wo haben sich konkret Verbesserungen für den Kunden ergeben?

Bezieht sich auf: Allgemeine Fragestellung

Wir haben die Logik der Reihenfolge der Regelungen optimiert.

An vielen Stellen haben wir auf Textform umgestellt. Das erleichtert und vereinfacht dem Kunden die Kommunikation. Insbesondere kann z.B. ausdrücklich in Textform über das Postfach kommuniziert werden. Das verbessert auch den Nachweis für den Kunden.

Ziff. 10.2 – Wir haben die bereits gelebte Praxis ausdrücklich aufgenommen, dass Sie Einwendungen gegen Abrechnungen auch dann vorbringen können, wenn Sie die Einwendungsfrist schuldlos versäumt haben.

Ziff. 19.1 – Wir haben im Interesse der Kunden mehr Rechtssicherheit geschaffen und nehmen Hauptleistungspflichten (so wie bislang auch schon gelebt) nun ausdrücklich vom Änderungsrecht aus.

3. Was bedeutet „[derzeit nicht belegt]“?

Bezieht sich auf: Allgemeine Fragestellung

Dies hat für Sie keine weitere Bedeutung. Da wir allgemein auch im Interesse unserer Kunden Überarbeitungen und Verarbeitungen unserer AGB anstreben, kann es sein, dass einzelne Ziffern in einem konkreten Kontext relevant sind, in anderen jedoch nicht. Um jedoch eine möglichst identische Bezifferung zu erreichen, dient dies als Platzhalter. In Einzelnen dient der Platzhalter auch für das in (ferner) Zukunft anstehende eRezept.

4. Bin ich künftig bei Vertragsschlüssen nicht sehr lange gebunden?

Bezieht sich auf: Ziff. 2.1 Abrechnungs-AGB

Nein. Es bleibt dabei, dass NHC Ihre Unterlagen binnen zwei Wochen prüfen muss. Dies setzt aber voraus, dass Sie uns alle erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellen. Das stellt im absoluten Regelfall für keinen Kunden ein Problem dar und verursacht keinen Aufwand.

5. Was hat es mit den zusätzlichen Leistungen auf sich?

Bezieht sich auf: Ziff. 3 Abrechnungs-AGB

Neben der reinen Abrechnung bieten wir auch weiterhin diverse Produkte ergänzend rund um die Abrechnung an. Die aktualisierten AGB zu den Zusatzleistungen stehen Ihnen auf unserer Landingpage www.noventiazh.de/AGB zur Verfügung. Sie können diese weiterhin insb. über das OnlineCenter buchen. Allerdings haben wir nun im Interesse unserer Kunden eine Regelung geschaffen, um das Verhältnis von Abrechnungsvertrag und zusätzlichen Leistungen transparenter zu gestalten und genauer abzugrenzen.

6. Woher weiß ich, dass ich Post im OnlineCenter habe?

Bezieht sich auf: Ziff. 4.5 Abrechnungs-AGB

Sie werden automatisch mittels einer E-Mail auf die von Ihnen hinterlegte Adresse darüber informiert, dass es einen Posteingang im OnlineCenter gab. Derzeit gibt es auch die von NHC freiwillig angebotene Option, sich per SMS benachrichtigen zu lassen, falls Sie dies im OnlineCenter wählen.

7. Gibt es zukünftig konkrete Abholtermine?

Bezieht sich auf: Ziff. 5.2 Abrechnungs-AGB

Das spielt nur eine Rolle, wenn dies mit Ihnen ausdrücklich vereinbart ist. Bedenken Sie, dass dies eine AGB ist, d.h. sie viele Fälle abdecken muss. Es kann daher immer sein, dass eine Regelung für Sie schlicht irrelevant ist, weil das mit Ihnen so nicht vereinbart ist. Wenn mit Ihnen nicht vereinbart ist, dass wir zu bestimmten Terminen abholen, hat diese Regelung für Sie keine weitere Relevanz. Etwaige Abholtermine finden Sie in Ihren vertraglichen Regelungen zur Kassenabrechnung bzw. Privatliquidation. Wenn dort nichts näher geregelt ist, ändert sich für Sie insoweit nichts.

8. Muss ich künftig zu bestimmten (fixen) Terminen einreichen?

Bezieht sich auf: Ziff. 5.2 Abrechnungs-AGB

Nein, wenn mit Ihnen nicht ausdrücklich vertraglich etwas anderes vereinbart ist, ändert sich hier nichts. Es gibt einzelne Kunden, bei denen fixe Termine vereinbart sind. Das ist z.B. für Apotheken die Regel. In Ihrer Branche ist das aber derzeit nicht üblich. Die Klausel ist daher so gestaltet, dass die beides möglich macht („soweit“). Sie führt aber keine Termine ein, die nicht vertraglich ausdrücklich mit Ihnen vereinbart sind. Sie können daher ganz beruhigt sein. Für Sie ändert sich durch diese Klausel insoweit nichts.

9. Was hat sich hinsichtlich Abrechnung und Auszahlung geändert?

Bezieht sich auf: Ziff. 8 Abrechnungs-AGB

Die Regelung erscheint nur auf den ersten Blick neu. Inhaltlich werden Sie feststellen, dass wir die bislang auf verschiedene Stellen verteilte Regelungen lediglich in einer gemeinsamen Ziffer zusammengeführt haben. Der Vertrag soll dadurch für Sie als Kunde übersichtlicher werden.

10. Wenn die NHC die Abrechnung ablehnen darf, was passiert dann mit den Forderungen?

Bezieht sich auf: Ziff. 8.7 Abrechnungs-AGB

Wenn die Forderungen mit Einwänden behaftet sind, die vor der Abrechnung gegenüber der Kasse bekannt wurden, wird die NHC die Forderungen wieder an den Kunden zurück abgetreten und die Belege zurückschicken. Werden Einwände erst nach Abrechnung ggüb. der Kasse offensichtlich, greift Ziff. 8.2.

11. Erweitert NHC hier die eigenen Rechte?

Bezieht sich auf: Ziff. 8.2 Abrechnungs-AGB

Nein, wir erweitern unsere Rechte nicht. Außerdem bestünden insoweit auch gesetzliche Aufrechnungsrechte. Die Position des Kunden verschlechtert sich daher nicht.

12. Hat NHC künftig mehr Möglichkeiten zur Preisanpassung?

Bezieht sich auf: Ziff. 12 Abrechnungs-AGB

Nein. Es bleibt inhaltlich bei der bisherigen Regelung. Allerdings haben wir im Interesse unserer Kunden die bisher sowieso schon gelebte Praxis nun ausdrücklich in den Vertrag aufgenommen. Im Ergebnis stärkt dies Ihre Position.

13. Treffen mich Pflichten nach dem Geldwäschegesetz?

Bezieht sich auf: Ziff. 13 Abrechnungs-AGB

Eigentlich treffen die Pflichten die NHC. Allerdings können wir unsere Pflichten ohne Sie nicht erfüllen. Daher normiert bereits der Gesetzgeber Mitwirkungspflichten, d.h. bereits nach dem GwG treffen Sie diese Pflichten. Wir haben dies hier nur etwas konkretisiert.

In der Regel ist bereits im Zuge des Vertragsabschlusses alles erledigt, da wir die relevanten Daten bereits abgefragt haben.

Es kann aber sein, dass wir im Laufe der Zeit feststellen, dass Daten aktualisiert werden müssen. Der Aufwand für Sie hält sich dann aber in Grenzen. Es kann vielfach auch in einem kurzen Telefonanruf erledigt sein. Es ist auch immer hilfreich, wenn Sie insoweit selbst aktiv auf uns zu kommen, falls sich bei Ihnen relevante Daten verändern.

14. Hat sich am Versicherungsumfang etwas geändert?

Bezieht sich auf: Ziff. 15 Abrechnungs-AGB

Nein, an den Wertgrenzen hat sich nichts geändert. Ihre Abrechnungsbelege sind im gleichen Umfang versichert, wie bislang auch.

15. Hat NHC die Kündigungsmöglichkeiten verändert oder verkürzt oder eingeschränkt?

Bezieht sich auf: Ziff. 17 Abrechnungs-AGB

Nein, hier hat sich nichts für Sie geändert.

16. Kann NHC die Vertragsbedingungen auch künftig wieder ändern?

Bezieht sich auf: Ziff. 19 Abrechnungs-AGB

Ja, das ist möglich. Ein solches Recht war jedoch bislang auch vorgesehen. Es ist unverzichtbar für jedes Unternehmen, um bei Dauerschuldverhältnissen auf veränderte Umstände, insb. Gesetze und/oder Rechtsprechung reagieren zu können. Sie werden eine solche Klausel auch in vielen anderen Verträgen – auch von Wettbewerbern – finden.

Wir haben jedoch – wie bislang bereits gelebt – nun ausdrücklich vorgesehen, dass Hauptleistungspflichten nicht angetastet werden können. Und – was bislang ebenso schon galt – Preisanpassungen erfolgen nicht nach dieser Ziffer sondern einer separaten Regelung. Denn hier sind andere Aspekte zu berücksichtigen.

17. Welche Rechte habe ich als Kunde aufgrund der AGB Aktualisierung?

Bezieht sich auf: Rechte des Kunden

Weiterführende Rückfragen beantworten wir gerne über unser Serviceformular: <https://www.azh.de/kundenservice>. **Wenn Sie die aktualisierten AGBs annehmen möchten, müssen Sie nichts weiter tun.**

Sie können den aktualisierten AGB innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der AGB Änderung widersprechen. Es gelten dann die ursprünglich vereinbarten Regelungen. Allerdings behalten wir uns das Recht vor, die Vertragsbeziehung zeitnah zu beenden. Sollte uns Ihr Widerspruch nicht fristgerecht erreichen, gelten die aktualisierten AGB als angenommen. Den Widerspruch richten Sie bitte über das genannte Serviceformular an unseren Kundenservice.

18. Meine Frage wurde nicht in den FAQs beantwortet.

Bezieht sich auf: Allgemeine Frage

Für über die FAQs hinausgehende Fragen können Sie sich jederzeit an unseren Kundenservice wenden, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Bitte nutzen Sie unser Kontaktformular unter: <https://www.azh.de/kundenservice/> und wählen unter der Themenauswahl „Sonstiges“ den Punkt „AGB Aktualisierung“. Das Team der Kundenbetreuung wird Ihre Anfrage schnellstmöglich beantworten.