

maFAQs zur Aktualisierung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen DiGA-Abrechnung (Verträge bis Juni 2023)

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Stand: 18.11.2025

Liebe Kundinnen und Kunden,

im Nachfolgenden haben wir für Sie häufig auftretende Fragestellungen („Frequently Asked Questions“, FAQs) im Zusammenhang mit der Aktualisierung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammengestellt und beantwortet:

Inhalt

1. Warum eine Überarbeitung?.....	2
2. Haben sich konkrete Verbesserungen für den Kunden ergeben und wenn ja, welche?	2
3. Was bedeutet „[derzeit nicht belegt]“ in den AGB?	2
4. Bin ich künftig bei Vertragsschlüssen nicht sehr lange gebunden?	2
5. In Ziff. 3 ist von „zusätzlichen Leistungen“ die Rede – was bedeutet das?	2
6. Woher weiß ich, dass ich Post im OnlineCenter habe?	3
7. Hat sich etwas hinsichtlich Abrechnung und Auszahlung geändert?.....	3
8. Erweitert NOVENTI hier die eigenen Rechte?	3
9. Was hat es mit Korrekturrechnungen auf sich?	3
10. Hat NOVENTI künftig mehr Möglichkeiten zur Preisanpassung?	3
11. Treffen mich Pflichten nach dem Geldwäschegesetz (GwG)?	3
12. Hat NOVENTI die Kündigungsmöglichkeiten verändert, verkürzt oder eingeschränkt?	4
13. Kann NOVENTI die Vertragsbedingungen auch künftig wieder ändern?	4
14. Welche Rechte habe ich als Kunde aufgrund der AGB-Aktualisierung?	4
15. Meine Frage wurde nicht in den FAQs beantwortet.	4

1. Warum eine Überarbeitung?

Wir überprüfen alle unsere Vertragsunterlagen regelmäßig und passen diese bei Bedarf an. Außerdem existieren verschiedene Verträge in unterschiedlichen zeitlichen Ständen. Daher streben wir an, diese zu vereinheitlichen. Das erleichtert die Arbeit für Kundenberater sowie Kundenservice und verbessert die Reaktions- und Servicezeiten.

Im Interesse der Kundinnen und Kunden haben wir die Gestaltung für alle Abrechnungsverträge angeglichen. So haben Sie einen besseren Überblick über vertragliche Regelungen. Zudem haben wir an verschiedenen Stellen noch mehr auf Verständlichkeit geachtet (z.B. Vertragsabschluss, Ziff. 2, Kommunikation, Ziff. 4).

2. Haben sich konkrete Verbesserungen für den Kunden ergeben und wenn ja, welche?

Ja, es haben sich an verschiedenen Stellen Verbesserungen ergeben, beispielsweise:

- Optimierung der Logik der Reihenfolge der Regelungen: Diese orientiert sich nun mehr am Zyklus des Vertrags (Grundlagen, Vertragsabschluss, Pflichten speziell und allgemein, Vertragsende).
- Umstellung auf Textform: An vielen Stellen haben wir von Schriftform auf Textform umgestellt. Das erleichtert und vereinfacht Ihnen als Kunde die Kommunikation und verbessert ihre Nachweise darüber.

Bei zwei Fällen haben wir bereits gelebte Praxis ausdrücklich in die AGB aufgenommen:

- Zu Ziff. 11.2: Einwendungen gegen Abrechnungen können Sie auch dann vorbringen, wenn Sie die Einwendungsfrist schuldlos versäumt haben.
- Zu Ziff. 20.1: Hauptleistungspflichten nehmen wir nun ausdrücklich vom Änderungsrecht aus. Das schafft im Interesse der Kundinnen und Kunden mehr Rechtssicherheit.

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

Dies hat für Sie keine weitere Bedeutung. Im Interesse unserer Kundinnen und Kunden streben wir einheitliche Überarbeitungen unserer AGB an. Dadurch kann es allerdings vorkommen, dass einzelne Ziffern in einem konkreten Kontext relevant sind, in anderen aber nicht. Damit die Bezifferung möglichst einheitlich ist, dienen die als „[derzeit nicht belegt]“ gekennzeichneten Inhalte als Platzhalter.

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

Nein. Während es bislang keinerlei Fristbindung gab, sehen wir nun – zu Ihren Gunsten – eine Frist von zwei Wochen vor. Binnen dieser Zeit muss NOVENTI Ihre Unterlagen prüfen. Für Sie ist das eine Verbesserung, da Sie mehr Rechtsklarheit erhalten. Bitte beachten Sie: der Fristlauf beginnt nur, wenn Sie uns alle erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellen. Basierend auf unserer Erfahrung aus zahlreichen Kundengesprächen möchten wir Ihnen versichern, dass das im Regelfall keinen Mehraufwand für Sie darstellt.

5. In Ziff. 3 ist von „zusätzlichen Leistungen“ die Rede – was bedeutet das?

Neben der reinen Abrechnung bieten wir teils auch weitere, ergänzende Produkte an. Mit Ziff. 3 wird lediglich eine Regelung geschaffen, um das Verhältnis von Abrechnungsvertrag und etwaigen zusätzlichen Leistungen transparenter zu gestalten und genauer abzugrenzen.

Derzeit hat diese Regelung im Bereich DiGA keinen Anwendungsbereich, da es derzeit keine zusätzlichen Leistungen zur Abrechnung gibt.

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

Im OnlineCenter haben Sie die Möglichkeit, eine E-Mail-Adresse anzugeben, über die Sie bei neuer Post informiert werden. Außerdem bieten wir Ihnen freiwillig die Option, sich per SMS benachrichtigen zu lassen, falls Sie dies im OnlineCenter wählen.

7. Hat sich etwas hinsichtlich Abrechnung und Auszahlung geändert?

Nein, es hat sich nichts geändert. Bislang waren die entsprechenden Regelungen an verschiedenen Stellen im Vertrag verteilt. Mit dieser Anpassung haben wir diese in einer gemeinsamen Ziffer (Ziff. 8) zusammengeführt. Der Vertrag wird dadurch für Sie als Kunde übersichtlicher.

8. Erweitert NOVENTI hier die eigenen Rechte?

Nein, NOVENTI erweitert die Rechte nicht.

9. Was hat es mit Korrekturrechnungen auf sich?

Die Vergütung für DiGA kann initial einseitig durch den Leistungserbringer festgelegt werden. Kommt es später im Rahmen der Vertragsverhandlungen zwischen Leistungserbringer und Kostenträgern zu rückwirkend abweichend festgelegten Vergütungssätzen, sind Korrekturrechnungen erforderlich. NOVENTI übernimmt im Rahmen des regulären Leistungsumfangs die Erstellung der Korrekturrechnung für Sie.

Sollten sich jedoch zwischen dem Leistungserbringer und dem Kostenträger Ausgleichsansprüche ergeben, ist dies nicht Teil der Abrechnung; dies müssen Sie daher selbst abwickeln. Da der Leistungserbringer den initialen Vergütungssatz selbst festlegen kann, trägt er auch das Risiko, dass Ausgleichsforderungen entstehen.

10. Hat NOVENTI künftig mehr Möglichkeiten zur Preisanpassung?

Nein. Wir erweitern unsere Rechte hinsichtlich der Höhe möglicher Preisanpassungen nicht.

11. Treffen mich Pflichten nach dem Geldwäschegesetz (GwG)?

Grundsätzlich treffen die Pflichten NOVENTI als Abrechnungszentrum. Allerdings können wir diese ohne Ihre Mithilfe nicht erfüllen. Daher hat der Gesetzgeber für Sie Mitwirkungspflichten normiert, die Sie nach dem GwG betreffen. Wir haben dies in der entsprechenden Ziffer konkretisiert.

In der Regel haben wir im Zuge des Vertragsabschlusses alle relevanten Daten bereits abgefragt. Es kann allerdings vorkommen, dass im Laufe der Zeit Daten aktualisiert werden müssen. Hierzu werden wir Sie rechtzeitig informieren. Wir bitten Sie außerdem, proaktiv auf NOVENTI zuzugehen, falls sich bei Ihnen relevante Daten verändern.

In der Praxis ergeben sich für Sie aus der Überarbeitung der Vertragsregelung keine Änderungen.

12. Hat NOVENTI die Kündigungsmöglichkeiten verändert, verkürzt oder eingeschränkt?

Nein, hier hat sich nichts für Sie geändert.

13. Kann NOVENTI die Vertragsbedingungen auch künftig wieder ändern?

Ja, wie in den bisherigen AGB, ist ein solches Recht auch weiterhin vorgesehen. Diese Regelung ist für uns – und jedes Unternehmen – unverzichtbar, damit wir auf veränderte Umstände, insbesondere Gesetze und/oder Rechtsprechung reagieren zu können. Eine solche Klausel findet sich auch in zahlreichen anderen Verträgen.

Wir haben jedoch – wie bislang bereits gelebt – Hauptleistungspflichten ausdrücklich vom Änderungsrecht ausgenommen. Und – was bislang ebenso schon galt – Preisanpassungen erfolgen nicht nach dieser Ziffer, sondern nach einer separaten Preisanpassungsklausel, da hierfür andere Aspekte zu berücksichtigen sind.

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

Wenn Sie die aktualisierten AGB annehmen möchten, müssen Sie nichts weiter tun. Sie können den aktualisierten AGB innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der AGB-Änderung in Textform widersprechen. Es gelten dann die ursprünglich vereinbarten Regelungen. Allerdings behalten wir uns das Recht vor, die Vertragsbeziehung in diesem Falle zeitnah zu beenden. Sollte uns Ihr Widerspruch nicht fristgerecht erreichen, gelten die aktualisierten AGB als angenommen. Den Widerspruch richten Sie bitte ebenfalls an diga-kundenanfrage@noventi.de

15. Meine Frage wurde nicht in den FAQs beantwortet.

Für über die FAQs hinausgehende Fragen können Sie sich jederzeit an diga-kundenanfrage@noventi.de wenden, wir helfen Ihnen gerne weiter.