

1. Jahresbericht

2021

Inhaltsverzeichnis

- I. Zielsetzung und Inhalt der Branchenvereinbarung..... 2
- II. Organisatorisches..... 2
 - 1. Auftrag an die Aufsichtskommission | Mitglieder..... 2
 - 2. Sekretariat..... 3
 - 3. Administratives | Aufbau der Kommission..... 3
 - 4. Sitzungen | Austausche..... 4
- III. Öffentlichkeitsarbeit..... 5
 - 1. Medienmitteilung vom 22. März 2021 5
 - 2. Pressekonferenz vom 15. November 2021 5
 - 3. Anhörung vor der SGK-N vom 18. November 2021 5
- IV. Materielles – Aus der Praxis der Aufsichtskommission 6
 - 1. Verstossmeldungen nach Zahlen..... 6
 - 2. Im Einzelnen 8
- V. Kontakt..... 9

I. Zielsetzung und Inhalt der Branchenvereinbarung

Die Verbände curafutura und santésuisse haben eine Branchenvereinbarung abgeschlossen, der 90 % der Krankenversicherer beigetreten sind.

Die Branchenvereinbarung "Vermittler" basiert auf dem Willen, die von den Krankenversicherern betriebenen Geschäfte bezogen auf die Vermittlung denjenigen Grundsätzen zu unterstellen, welche für eine korrekte Geschäftstätigkeit massgebend sind (Präambel).

Die Branchenvereinbarung (nachfolgend BVV) und die Sanktions- und Verfahrensordnung (nachfolgend SVO) sind seit 1. Januar 2021 in Kraft. Die aktuelle Liste der Krankenversicherer, die der BVV beigetreten sind, befindet sich auf der Website der Aufsichtskommission.

Wesentlicher Inhalt der BVV ist die Verbesserung der Qualität der Abschlüsse, die Beschränkung der Entschädigungen an die Vermittler und der Verzicht auf telefonische Kaltakquise, im Besonderen die Erhöhung der Qualität des telefonischen Beratungsgesprächs und die Bekämpfung von Missbräuchen.

Die Aufsichtskommission stellt die korrekte Umsetzung der Vereinbarung sicher.

II. Organisatorisches

1. Auftrag an die Aufsichtskommission | Mitglieder

Die Aufsichtskommission prüft auf Antrag von Betroffenen, ob eine Verletzung der Vereinbarung vorliegt. Sie führt eine Untersuchung durch und spricht bei erhärtetem Verdacht respektive bei Vorliegen eines Verstosses Sanktionen aus.

Die Mitglieder der Aufsichtskommission werden gemeinsam durch die Verbände gewählt. Die Kommission besteht einschliesslich ihres Präsidenten aus neun Mitgliedern, die juristische und/oder Branchenkenntnisse haben. Mindestens zwei Mitglieder kommen aus dem Bereich des Konsumentenschutzes. Alle Mitglieder sind in ihrer Funktion unabhängig und nicht weisungsgebunden. Sie dürfen weder Angestellte der Verbände noch der Versicherer sein.

Die Kommission ist seit März 2021 aktiv und besteht zurzeit aus vier Mitgliedern aus der Romandie, vier Mitgliedern aus der Deutschschweiz und einem Mitglied aus dem Tessin.

Lucius Dürr, Präsident

Patrizia Pesenti, Vizepräsidentin

Roland Chlapowski, Mitglied

Jérôme Cosandey, Mitglied

Stephan Fuhrer, Mitglied *(ab 1. Januar 2022)*

Charly Haenni, Mitglied *(seit Juni 2021)*

Ueli Kieser, Mitglied

Daniel Loup, Mitglied *(seit Juni 2021)*

Babette Sigg, Mitglied

Weitere Informationen: <https://fair-mittler.ch/aufsichtskommission>

2. Sekretariat

Die Verbände haben eine Anwaltskanzlei damit betraut, als juristisches Sekretariat die Aufsichtskommission in administrativen Angelegenheiten des Untersuchungs- und Sanktionsverfahrens zu unterstützen.

Das Sekretariat besteht aus Mitarbeiter:innen deutscher, italienischer und französischer Muttersprache.

3. Administratives | Aufbau der Kommission

a) Sicherstellung persönliche, postalische, telefonische und elektronische Erreichbarkeit

Zur Gewährleistung der Konsumentenfreundlichkeit wurde beim BAKOM eine Gratisnummer beantragt und via Telekomanbieter aktiviert (0800 00 02 82). Die telefonische Erreichbarkeit des Sekretariats ist sichergestellt von Montag bis Freitag von 8.00-12.00 Uhr und 13.00-17.30 Uhr.

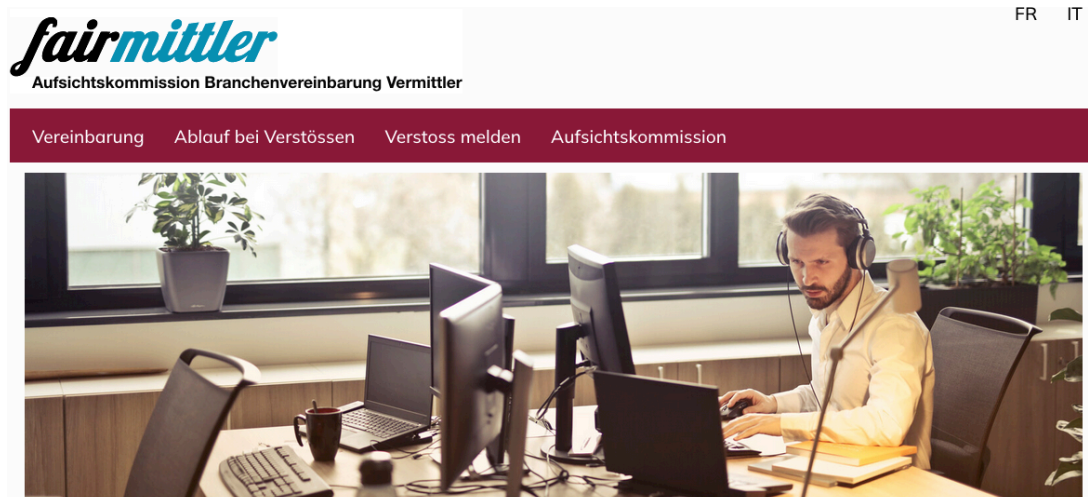
Das Sekretariat ist per E-Mail via info@fair-mittler.ch erreichbar. Die E-Mails werden zu den Bürozeiten durchgehend gelesen und das Sekretariat antwortet i.d.R. jeweils zeitnah (gleichtags oder am Folgetag).

Für die AK-Mitglieder wurden die E-Mail-Adressen nachname@fair-mittler.ch erstellt.

b) Erstellung 3-sprachige Website mit Kontaktformular

Die deutsche Website der Aufsichtskommission (<https://fair-mittler.ch>) wurde per 22. März 2021 aufgeschaltet. Seit 19. April 2021 ist auch die französische und italienische Website aktiv (<https://inter-mieux.ch>; <https://inter-meglio.ch>).

Via Kontaktformular der Website können die Konsumenten einfach und unkompliziert Verstöße gegen die Branchenvereinbarung melden.



c) Checklisten und Muster sowie kommentierte Ablaufschemen

Das Sekretariat hat Checklisten und Muster erstellt, welche ein einheitliches Vorgehen des Sekretariats, des Untersuchungsbeauftragten und des Dreiergremiums sicherstellen. Ferner wurden kommentierte Ablaufschemen zum Verfahren vor der Aufsichtskommission (1. Stufe) und zum Verfahren vor dem Schiedsgericht (2. Stufe) kreiert.

4. Sitzungen | Austausch

a) Sitzungen im Dreiergremium und im Plenum

Die Austausche zwischen den AK-Mitgliedern finden in der Regel in den Dreiergremien statt. Im 2021 fanden sodann auch vier Plenarsitzungen statt.

b) Treffen SECO BAKOM

Die AK traf sich am 21. September 2021 mit dem SECO sowie mit dem BAKOM. Der Austausch fand statt, um zu eruieren, inwiefern sich die Aufsichtskommission und die Ämter gegenseitig unterstützen könnten.

Während das SECO nur bei Betroffensein von Kollektivinteressen eingreift und die Meldungen via Kontaktformular automatisiert abgelegt werden, prüft das Sekretariat der Aufsichtskommission die Verstossmeldungen im Einzelfall und eröffnet bei Vorliegen genügender Angaben auch bei einer einzigen Meldung ein Verfahren.

Auch das SECO hat – trotz weiterer Möglichkeiten durch den Gesetzgeber – Schwierigkeiten, gegen Call-Center im Ausland vorzugehen. Es hat angeregt, dass die Aufsichtskommission künftig Beschwerden bündeln und anschliessend an sie weiterleiten solle, da oftmals die Grenze zum Betroffensein von Kollektivinteressen nicht erreicht werde und eine Meldung der Kommission ein starkes Gewicht habe.

III. Öffentlichkeitsarbeit

1. Medienmitteilung vom 22. März 2021

Am 22. März 2021 erfolgte die Medienmitteilung der Verbände zur Konstituierung der Aufsichtskommission. Insbesondere in der lateinischen Schweiz stiess diese Mitteilung auf viel Echo bei den Journalisten und Privatpersonen.

2. Pressekonferenz vom 15. November 2021

Die Aufsichtskommission hat am 15. November 2021 in Absprache mit den Verbänden an einer Pressekonferenz ihre bisherigen Aktivitäten, Beschlüsse und Sanktionen vorgestellt. Allgemein war die Berichterstattung quantitativ und qualitativ gut. Insbesondere in der Westschweiz und im Tessin wurde das Thema breit aufgenommen - sowohl Print als Online und durch Radio-Beiträge.

3. Anhörung vor der SGK-N vom 18. November 2021

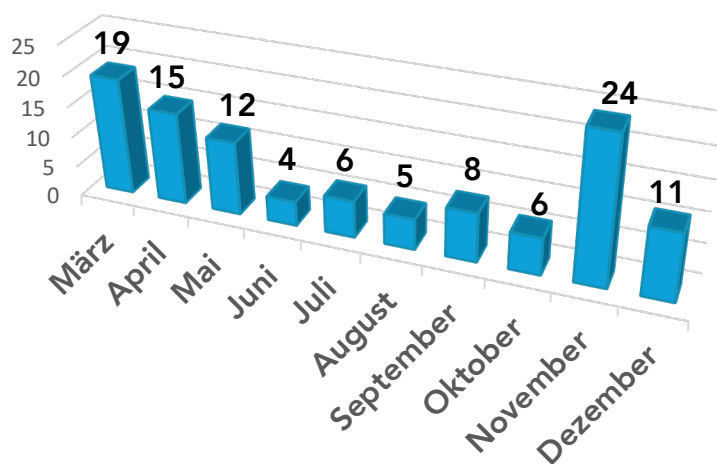
Die Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit des Nationalrates (SGK-N) hat an ihrer Sitzung vom 18. November 2021 die Beratung zum Geschäft 21.043 "Bundesgesetz über die Regulierung der Versicherungsvermittlertätigkeit" aufgenommen. Der Präsident der Aufsichtskommission wurde zur Anhörung eingeladen. Lucius Dürr folgte dieser Einladung und hielt anlässlich der Sitzung ein Kurzreferat zur bisherigen Tätigkeit der Aufsichtskommission.

IV. Materielles – Aus der Praxis der Aufsichtskommission

1. Verstossmeldungen nach Zahlen

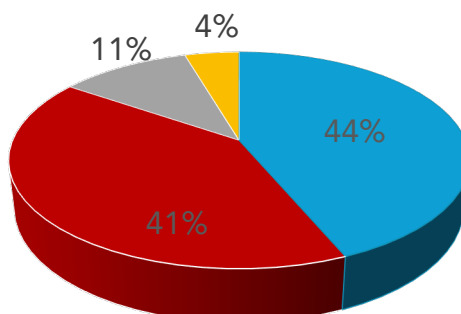
a) Eingänge nach Monaten

Im Berichtsjahr 2021 sind beim Sekretariat der Aufsichtskommission 110 schriftliche Verstossmeldungen eingegangen. Im 2020 – mithin noch vor Aufnahme der Tätigkeit der Aufsichtskommission – gingen bei den Verbänden ca. 300 Meldungen ein. Dies entspricht einer Abnahme von ca. 60 %.



b) Eingänge nach Tools

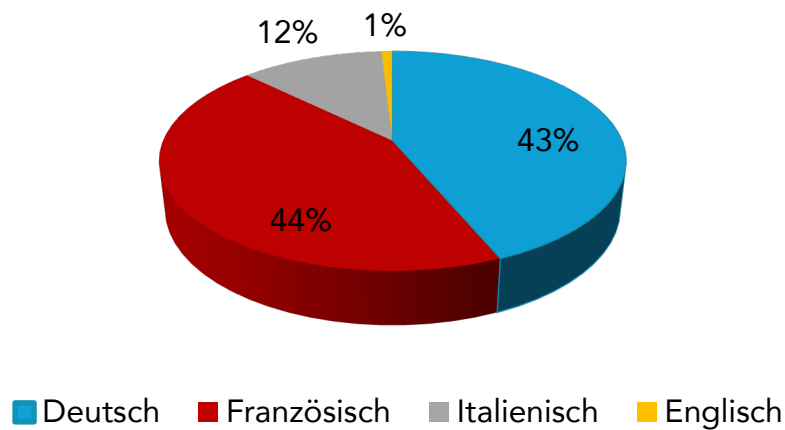
48 Verstossmeldungen gingen via Kontaktformular der Website und 45 via E-Mail ein. 12 Meldungen wurden durch die Verbände an die Kommission weitergeleitet und 5 wurden via Brief erstattet.



■ via Kontaktformular Website ■ via E-Mail ■ via Weiterleitung Verbände ■ via Brief

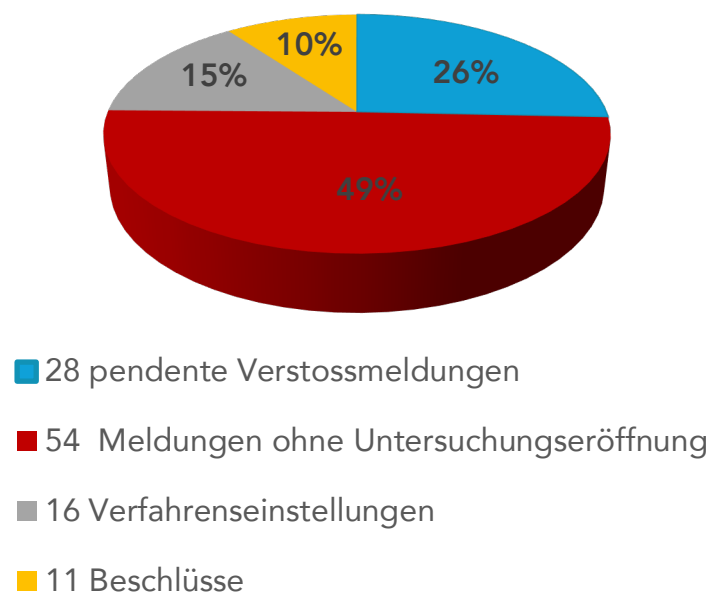
c) Eingänge nach Sprachen

48 Meldungen entfielen auf Deutsch, 48 auf Französisch, 13 auf Italienisch und 1 auf Englisch.



d) Eingänge nach Verfahrensstand

Bei 38 Meldungen wurde ein Geschäft eröffnet (Gesch.Nrn. AKBVV2021-1-38).



2. Im Einzelnen

Seit dem 16. März 2021 hat die AK in 16 Fällen das Verfahren eingestellt und in 11 Fällen einen Beschluss gefällt. Zwei Versicherer wurden wegen Kaltakquise bzw. Nichteinhalten von Standards betreffend Beratungsprotokoll verwarnt und einem Versicherer wurden u.a. wegen Kaltakquisen Konventionalstrafen von insgesamt CHF 15'000.-- auferlegt.

In der ersten Umsetzungsphase wurden auch gewisse Leadentscheide im Plenum getroffen. Die AK hat zu folgenden Themen Stellung genommen:

a) Entschädigung Beratung Kundenvorteile

Eine abschlussbezogene Tätigkeit, die für potentielle Kunden unentgeltlich erfolgt und ausschliesslich bei einem neuen Vertragsschluss entschädigt wird, gilt grundsätzlich als Teil der "Beratung zum Abschluss" gem. Ziffer 5 BVV. Die Entschädigung für diese Tätigkeit, zusammen mit den anderen Abschlussprovisionen, darf die Höchstwerte der BVV nicht überschreiten.

b) Kundschaftsentschädigung gemäss Art. 418u OR

Die Branchenvereinbarung ist nicht verletzt, wenn dem Agenten eine Entschädigung für die Kundschaft i.S.v. Art. 418u OR gewährt wird.

c) Entschädigung von Leads

Grundsätzlich muss jede Entschädigung für die Generierung eines Kontakts (Leads) – sei es an einen externen Vermittler, welcher einen Versicherungsabschluss generiert oder sei es für den Einkauf von Leads für die Weiterverfolgung im Eigenvertrieb – den Vorschriften der Branchenvereinbarung entsprechen. Diese Regelung gilt ausdrücklich auch für die Entschädigung von Leads, welche von Adressvermittlern generiert werden.

Leads, die zu einem Abschluss führen, dürfen im Rahmen der Höchstobergrenze von Ziff. 9.1 BVV entschädigt werden. Entsprechend darf bei einem KVG-Abschluss der Höchstbetrag von CHF 70.-- pro Versicherten und bei einem VVG-Abschluss der Höchstbetrag von zwölf Monatsprämien pro abgeschlossenem Produkt nicht überschritten werden.

Wenn aus einem Lead mehrere Abschlüsse resultieren (Bsp: Lead enthält Daten eines Familienvaters, woraus schliesslich auch für Ehefrau und Kinder Krankenversicherungsabschlüsse resultieren), gilt die maximale Vermittlerentschädigung pro versicherte Person und nicht pro Lead.

Leads, die zu keinen Abschlüssen führen, dürfen nicht entschädigt werden.

d) **Grenzgängergeschäft**

Für die Vermittlung bei Personen im Ausland gelten die Höchstwerte der BVV ebenfalls. Die Branchenvereinbarung erfasst jede abschlussbezogene Tätigkeit, was auch bei Personen im Ausland gilt. Dass bei Personen im Ausland allenfalls ein vorangehender zusätzlicher Informationsbedarf über die Möglichkeiten des schweizerischen Krankenversicherungssystems notwendig ist, kann nicht dazu führen, die Obergrenze der Entschädigung einer Vermittlung zu erhöhen.

e) **Auslagerung von Geschäftstätigkeiten**

Eine Auslagerung der Geschäftstätigkeit, welche normalerweise vom Hauptsitz ausgeführt wird, stellt grundsätzlich keinen Verstoss gegen die BVV dar. Die Aufsichtskommission betont aber, dass sie weder eine indirekte Verletzung noch eine Umgehung der Regeln der BVV toleriert.

V. **Kontakt**



Postadresse sowie Empfang:

Aufsichtskommission BVV
Kasinostrasse 2
8400 Winterthur

Empfang besetzt von
Montag bis Freitag
08:00 Uhr bis 12:00 Uhr,
13:00 Uhr bis 17:30 Uhr



E-Mail

info@fair-mittler.ch



Telefon

0800 00 02 82
Montag bis Freitag
08:00 bis 12:00 Uhr,
13:00 bis 17:30 Uhr