

Health Insurance Days

Aufsichtskommission Branchenvereinbarung Vermittler

**Erfahrungen der Aufsichtskommission mit der
Branchenvereinbarung Vermittler**

Aufsichtskommission Branchenvereinbarung Vermittler
Interlaken, 29. April 2022

Entstehungsgeschichte



- Empörung der Konsumentinnen und Konsumenten wegen unerbetenen Anrufen zu Unzeiten



- Unzureichende Beratungen und mangelnde Sprachkenntnisse
- Beschwerden bei den Verbänden und Druck auf Parlament



- Versicherer wollten die Qualität der Beratung und die Entschädigung an die Vermittler im Sinne einer griffigen Selbstregulierung verbessern

Gesetzliche Grundlage



Gesetzliche Grundlage:

- Art. 19 Abs. 3 Krankenversicherungsaufsichtsgesetz KVAG
- Art. 31a Versicherungsaufsichtsgesetz VAG



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

- In Kraft seit dem 1. Januar 2021

Ziele



- Verbot telefonische Kaltakquise



- Qualitätsstandards für die Beratung und Abschlüsse



- Beschränkung der Entschädigungen an die Vermittler



Die Aufsichtskommission stellt die korrekte Umsetzung der Vereinbarung sicher

Organisation

Aufsichtskommission

Wahl der Mitglieder

Wahl durch die Verbände

9 Mitglieder:

- juristische und/oder Branchenkenntnisse und/oder Kenntnisse im Konsumentenschutz
- Deutsch, Französisch und Italienisch
- unabhängig und nicht weisungsgebunden



Besetzung

- Lucius Dürr, Präsident
- Patrizia Pesenti, Vizepräsidentin
- Babette Sigg, Mitglied
- Stephan Fuhrer, Mitglied
- Roland Chlapowski, Mitglied
- Jérôme Cosandey, Mitglied
- Ueli Kieser, Mitglied
- Daniel Loup, Mitglied
- Charly Haenni, Mitglied

Organisation

Juristisches Sekretariat



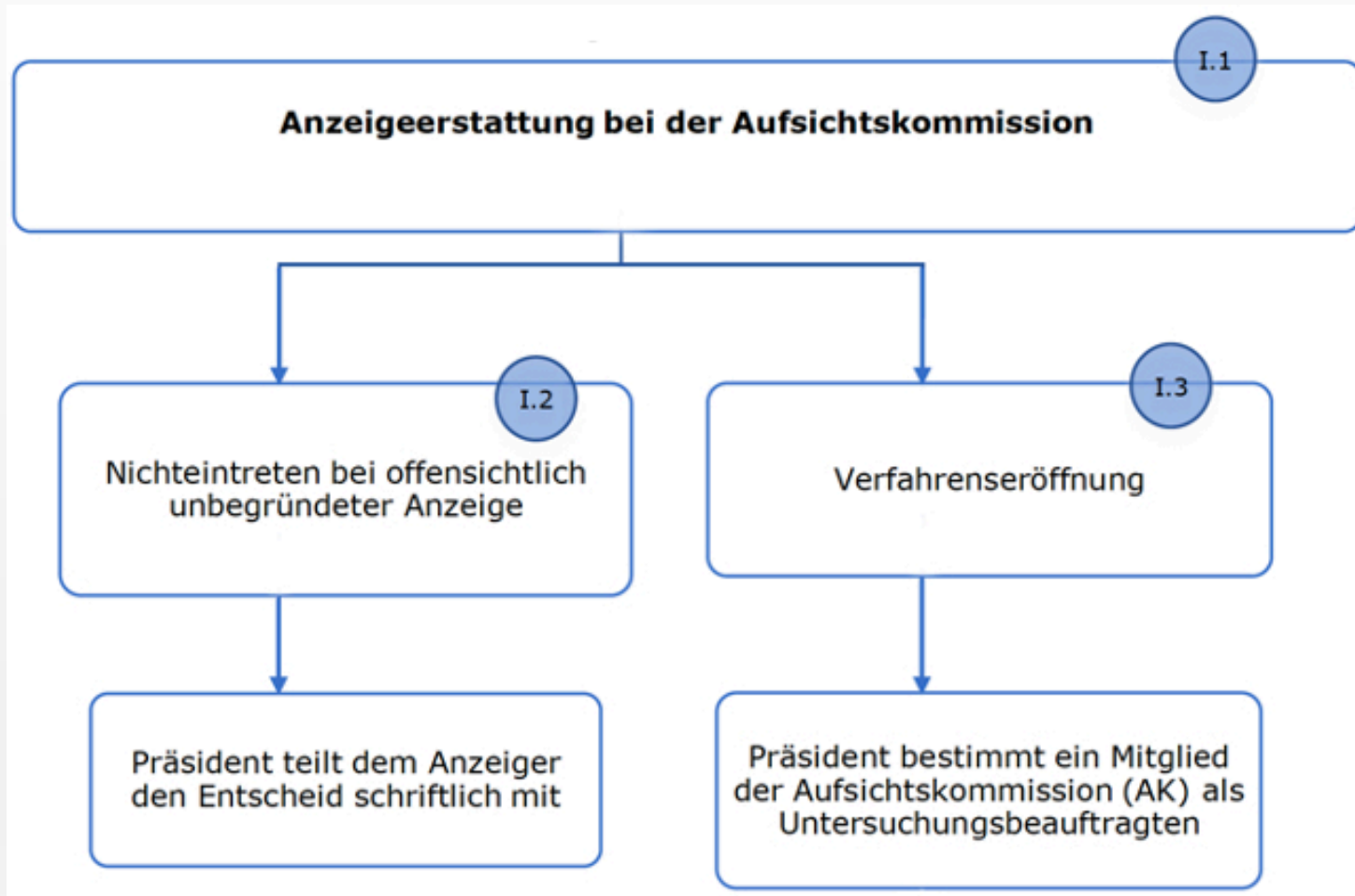
Juristisches Sekretariat

Die Verbände haben eine Anwaltskanzlei mit der Führung des juristischen Sekretariats betraut

- Erste Anlaufstelle für Verstossmeldungen (Eingang via Website, E-Mail, 0800-Nummer, Postadresse, Empfang oder Verbände)
- Unterstützt die Aufsichtskommission in administrativen Angelegenheiten des Untersuchungs- und Sanktionsverfahren und kann zur Vorbereitung der Entscheide beigezogen werden
- Beantwortung in deutscher, französischer und italienischer Sprache

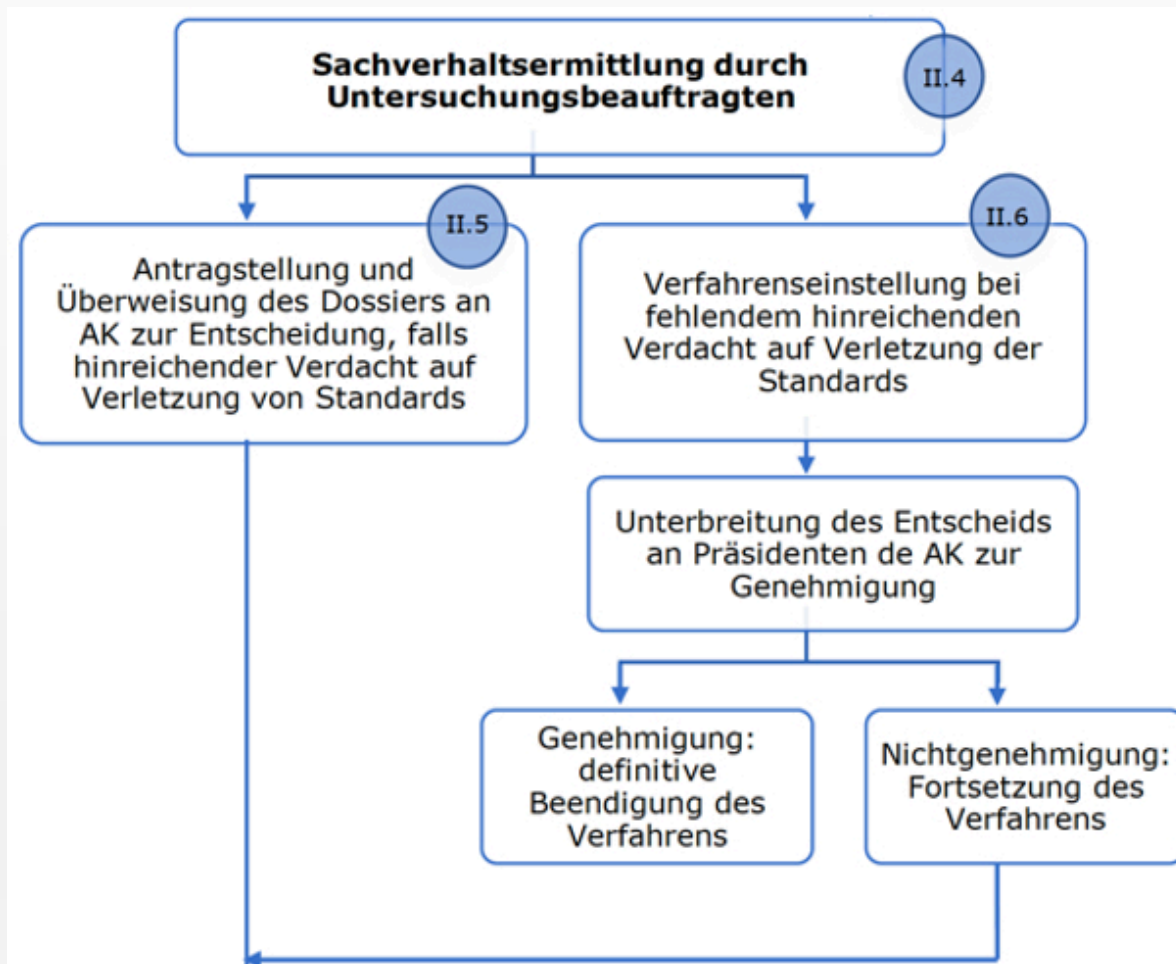
Organisation - Verfahren

1. Einleitung des Verfahrens



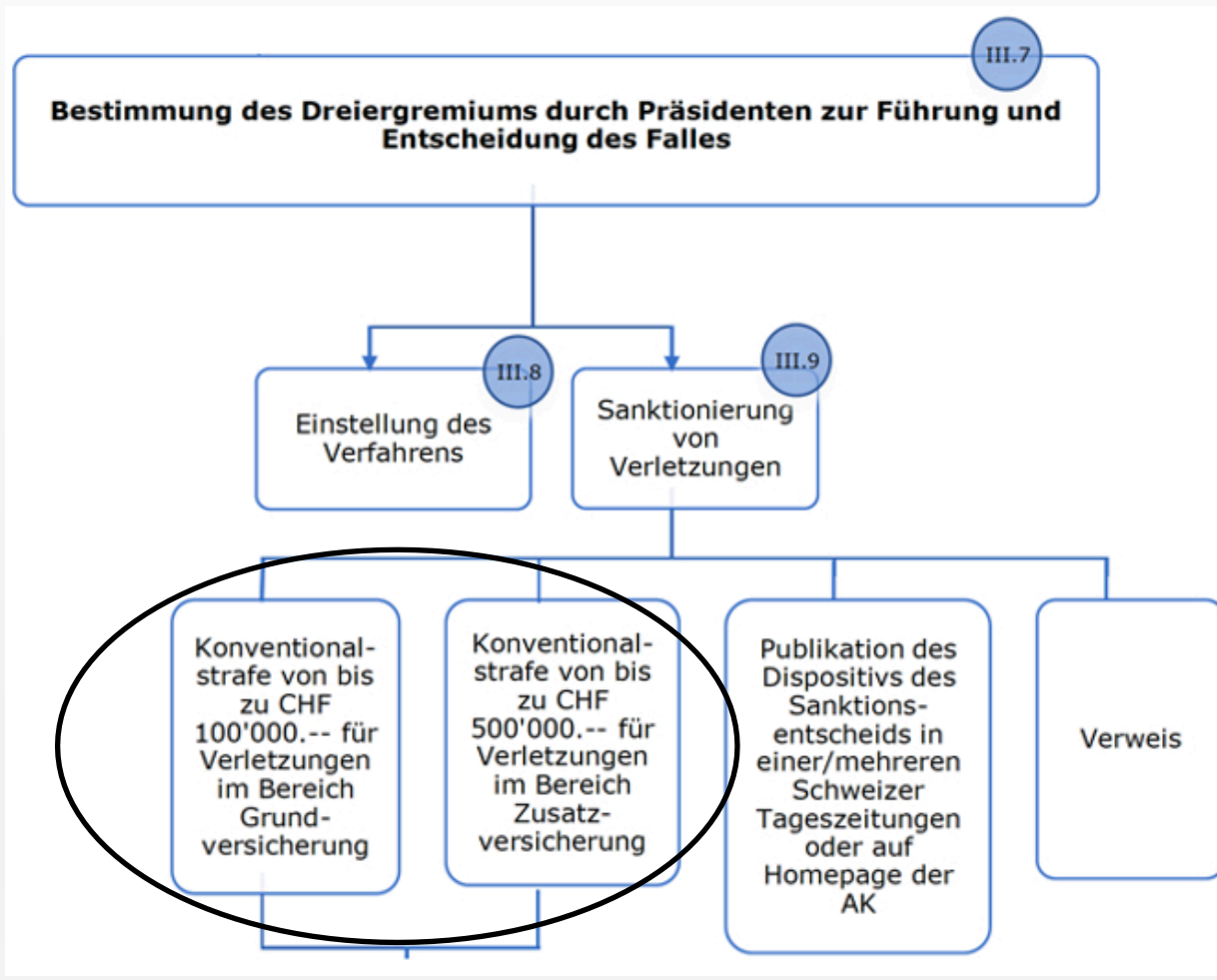
Organisation - Verfahren

2. Untersuchungsverfahren



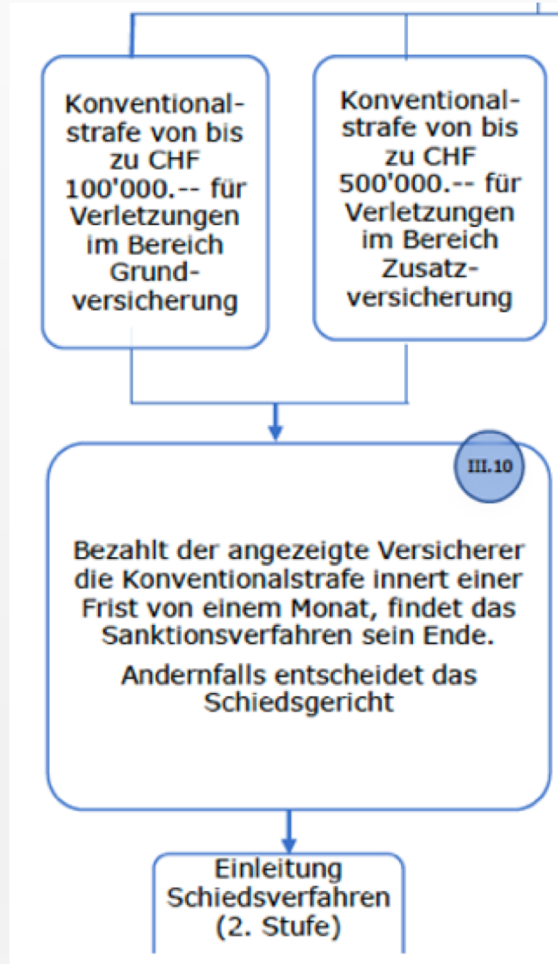
Organisation - Verfahren

3. Sanktionsverfahren (1)




Organisation - Verfahren

3. Sanktionsverfahren (2)



Zahlen / Fakten

Statistik nach 1 Jahr Umsetzung

- 
- 132 schriftliche Verstossmeldungen
 - Ca. 50% der Verstossmeldungen aus der lateinischen Schweiz und ca. 50% aus der Deutschschweiz
 - 10 Vorabklärungen, davon 1 pendent
 - 5 Sanktionsverfahren, davon 2 beendet mit Verwarnungen , 2 beendet mit Konventionalstrafen und 1 pendent
 - 18 Untersuchungsverfahren eingestellt, 1 Untersuchungsverfahren pendent
 - Restliche Fälle pendent oder keine Untersuchungseröffnung mangels Fakten oder da Anzeige unbegründet

Zahlen / Fakten

Probleme bei der Umsetzung

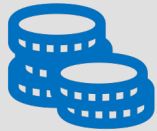


- Ungenügende Fakten der Verstossmeldung für eine Weiterverfolgung
- 079-er Nummer aus dem Ausland
- ständiger Wechsel der Endziffern
- Rückruf auf Nummern nicht möglich
- verschachtelte Unternehmen
- falsche Identität
- Spoofing (Verwendung einer fremden Handynummer)
- Bekanntheitsgrad der Aufsichtskommission

Wichtige Entscheide

Vorabklärungen

Entschädigung Leads/Generierung eines Kontakts



- Die Obergrenzen der Provisionen sind:
 - 70 CHF in der Grundversicherung
 - 12 Monatsprämien in der Zusatzversicherung
- Die Obergrenzen gelten sowohl **intern** als **extern**:
 - Für einen externen Vermittler, welcher einen Versicherungsabschluss generiert
 - Für den Einkauf von Leads für die Weiterverfolgung im Eigenvertrieb
- Leads sind nur entschädigt, wenn sie zu einem Abschluss führen



Wichtige Entscheide

Sanktionsverfahren

Beschluss

- **Sachverhalt:**



- unerwünschte Telefonanrufe durch Vermittlerfirmen.
- Der Versicherer hat die Branchenvereinbarung verletzt:
 - Einhaltung gesetzliche UWG-Vorschriften; Verzicht telefonische Kaltakquise, Qualitätsstandards Telefonmarketing

- **Sanktion:**



- Konventionalstrafe von CHF 5'000.- und von CHF 10'000.- ausgesprochen. Verfahrenskosten von CHF 10'000.-.

Öffentlichkeitsarbeit



- Website
 - Medienkonferenz und Medienmitteilungen
 - Interviews
 - Vierteljährliche Berichterstattung an die Verbände
 - Jahresbericht
-
- Sensibilisation in der lateinischen Schweiz grösser als in der Deutschschweiz



Ziel ist es, die Öffentlichkeitsarbeit zu verstärken, z.Bsp. mit Fachartikeln in Zeitschriften

Gesetzesvorlage - Regulierung der Versicherungsvermittlertätigkeit



- Botschaft des Bundesrates vom 19.5.2021
 - Mit dem Gesetz kann der Bundesrat die Branchenvereinbarung für allgemeinverbindlich erklären
 - Die Allgemeinverbindlichkeitserklärung war ein Wunsch der Verbände
 - Die Aufsichtskommission unterstützt die Allgemeinverbindlichkeit



- 90% der Versicherer haben bis jetzt die Branchenvereinbarung Vermittler unterzeichnet

Gesetzesvorlage - Regulierung der Versicherungsvermittlertätigkeit

Aktueller Stand



Behandlung im Nationalrat vom 7. März 2022

- Der Nationalrat stimmte mit 162 zu 12 Stimmen bei 22 Enthaltungen dem Gesamtpaket zu, welches nun an den Ständerat geht

Die Versicherer können eine Vereinbarung abschliessen, die Folgendes regelt:

- Telefonwerbung
- Verzicht Leistungen Call-Center
- Verbot der Kaltakquise
- Erstellung und Unterzeichnung von Beratungsprotokollen
- Nur für externe Vermittler
 - Ausbildungspflicht der Vermittler
 - Provisionsbegrenzung

Aufsichtskommission

Kontakt/Verstossmeldung



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

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Fragen/Antworten