

## Medienmitteilung

Bern, 8. November 2022

*Jahresbilanz 2022 Branchenvereinbarung Vermittler in der Krankenversicherung*

### **Rückgang unerwünschter Telefonanrufe dank konsequenter Ahndung von Verstössen**

***Die Jahresbilanz der Aufsichtskommission Vermittler zeigt: Die Branchenvereinbarung bringt, was sie versprochen hat. Mehr Transparenz, weniger unerwünschte Telefonanrufe und verbindliche Standards, die den Versicherten zugute kommen. Bei vier Beschwerden stellte die Aufsichtskommission der Branchenvereinbarung Vermittler (AK-BVV) Verfehlungen fest, worauf Sanktionen in Form von Bussen ausgesprochen wurden. Die festgestellten Verstösse betreffen in diesem Jahr unter anderem die Verletzung der Qualitätsstandards, die in der Branchenvereinbarung verankert sind, wie das Verbot der Kaltakquise oder die genügende Protokollierung von Beratungsgesprächen. Die Arbeit der Aufsichtskommission trägt Früchte, ist doch die Zahl der Beschwerden gegenüber der Zeit ohne Selbstregulierung um zwei Drittel zurückgegangen.***

Im Jahr 2020, also vor dem Inkrafttreten der Branchenvereinbarung und dem Amtsantritt der Aufsichtskommission, betrug die Anzahl der bei den Dachverbänden der Versicherer eingegangenen Beschwerden rund 300 pro Jahr. Im Jahr 2021 gingen in den gesamten neun Monaten der Tätigkeit der AK-BVV 110 Beschwerden ein. In den ersten zehn Monaten des Jahres 2022 (Jan.-Okt.) wurden 87 Beschwerden bei der Aufsichtskommission eingereicht. Diese Entwicklung zeigt, dass die Zahl der unerwünschten Anrufe von Vermittlern dank der Selbstregulierung der Branche zurückgeht.

Von den im Jahr 2022 eingegangenen Beschwerden führten vier zu einer Sanktion mit einer Konventionalstrafe. Insgesamt beliefen sich die Bussen und Verfahrenskosten für die betroffenen Versicherer auf rund 100'000 Franken. In fünf Fällen erfolgte eine Einstellung der Untersuchung, da kein Verstoß gegen die BVV vorlag. 10 Untersuchungsverfahren sind noch pendent. In den restlichen Fällen konnte kein Verfahren eröffnet werden, insbesondere aufgrund von ungenügenden Angaben seitens der Anzeiger. Dies zeigt, wie wichtig es ist, die Versicherten zu sensibilisieren. Damit ihre Beschwerden bearbeitet werden können, ist es wichtig, dass sie genügend Informationen über Vermittler oder Firmen erheben, die sich nicht an die Regeln der Branchenvereinbarung halten.

#### **Verstösse gegen die Branchenvereinbarung**

Die meisten der von der Aufsichtskommission verhängten Sanktionen beziehen sich auf Verletzungen der in der Branchenvereinbarung vorgesehenen Qualitätsstandards, wie Lücken im Beratungsprotokoll, das nach einem Beratungsgespräch zwischen einem Vermittler und einem Versicherten erstellt werden muss, oder auf die Nichteinhaltung des Verbots der Kaltakquise.

Im ersten Fall unterzeichnete eine Versicherte bei einem Gespräch zu Hause ein Dokument, von dem sie annahm, dass es sich um einen Offertantrag bei einem Versicherer handelte. Später stellte sich heraus, dass sie einen Versicherungsantrag unterzeichnet hatte. Im Gesprächsprotokoll fehlte die Zustimmung der Versicherten, was einen Verstoß gegen die Anforderungen der Branchenvereinbarung an ein akkurates Protokoll darstellt.

#### **Kündigung an den falschen Versicherer geschickt**

Im zweiten Fall delegierte ein Vermittler nach einem Beratungsgespräch die Erstellung des Protokolls an eine dritte Person. Das Dokument entsprach daher nicht den Standards der Branchenvereinbarung, da es von einem

Vermittler unterzeichnet wurde, der bei dem Gespräch nicht anwesend war. Darüber hinaus erhielt der Versicherte das Protokoll viel zu spät, nämlich drei Wochen nach dem Gespräch. In diesem Fall schickte der Versicherer die Kündigung des vorherigen Vertrags an den falschen Versicherer, was dazu führte, dass der Kunde doppelt versichert war und doppelt Prämien zahlen musste.

Im dritten Fall kontaktierten Vermittler potenzielle Kundinnen und Kunden über soziale Netzwerke, indem sie ihnen Eintrittskarten für Freizeitangebote in Aussicht stellten. Damit versties der Versicherer gegen eine Reihe von Qualitätsstandards, darunter das Verbot von Kaltakquise.

### **Online Wettbewerbe**

In einem weiteren Fall, der von der Aufsichtskommission geahndet wurde, gaben die Teilnehmenden eines Internet-Wettbewerbs, bei dem man Tickets für einen Freizeitpark gewinnen konnte, durch ihre Teilnahme ihr Einverständnis, von einem Vermittler besucht zu werden. Diese Verbindung zwischen der Teilnahme am Wettbewerb und der Zustimmung zum Besuch eines Vermittlers war nicht klar genug, weshalb dieser Fall einen Verstoß gegen das Verbot von Kaltakquise sowie andere Qualitätsstandards darstellt.

### **Mehrheitsbeteiligungen von Versicherern an Vermittlerfirmen**

In einem Fall musste die Kommission zunächst feststellen, ob sie zuständig war, da die Vermittler, gegen die sich die Beschwerde richtete, bei einer Firma angestellt waren, bei der ein Versicherer die Mehrheit übernommen hatte. Die Aufsichtskommission kam zum Schluss, dass sie auch in diesem Fall, d. h. bei Vermittlerfirmen, die mehrheitlich im Besitz eines Versicherers sind, zuständig ist, zu konkreten Verletzungen Stellung zu nehmen. Die Kommission fällt eine Grundsatzentscheidung, wonach Vermittlerfirmen im Besitz von Versicherern dann ebenfalls als externe Vermittler und nicht als Eigenvertrieb gelten, wenn sie neben «eigenen» auch Produkte eines «fremden» Versicherers verkaufen. In diesem Fall ist der externe Vertrieb ebenfalls den quantitativen Beschränkungen für Provisionen unterstellt.

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

### **Kontakt für Medienschaffende:**

Lucius Dürr, Präsident, Aufsichtskommission Branchenvereinbarung Vermittler, 079 377 56 76,  
[duerr@fair-mittler.ch](mailto:duerr@fair-mittler.ch)