

4. April 2023



# 2. Jahresbericht

## 2022

## Inhaltsverzeichnis

I.	Zielsetzung und Inhalt der Branchenvereinbarung .....	2
II.	Organisatorisches .....	2
1.	Auftrag an die Aufsichtskommission.....	2
2.	Mitglieder der Aufsichtskommission.....	2
3.	Erreichbarkeit des Sekretariats .....	3
III.	Öffentlichkeitsarbeit .....	3
1.	Medienkonferenz vom 8. November 2022.....	3
2.	Medianfragen .....	4
3.	Publikationen Website .....	4
IV.	Stand Gesetzgebung .....	4
V.	Materielles – Aus der Praxis der Aufsichtskommission .....	5
1.	Verstossmeldungen nach Zahlen .....	5
2.	Überblick über die bisherigen Sanktionen.....	7
3.	Im Einzelnen .....	8
VI.	Kontakt .....	10

## 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 Vermittlerinnen und Vermittler und der Verzicht auf telefonische Kaltakquise, im Besonderen die Erhöhung der Qualität des telefonischen Beratungsgesprächs und die Bekämpfung von Missbräuchen.

## II. Organisatorisches

### 1. Auftrag an die Aufsichtskommission

Die Aufsichtskommission stellt die korrekte Umsetzung der Vereinbarung sicher. Versicherte, Versicherer, Konsumentenorganisationen, Vermittlerinnen und Vermittler sowie Dachverbände können bei Verdacht auf eine Verletzung der Branchenvereinbarung Anzeige einreichen.

Die Aufsichtskommission führt eine Untersuchung durch und kann bei Vorliegen eines Verstosses Konventionalstrafen bis CHF 100'000 in der Grundversicherung und bis CHF 500'000 in der Zusatzversicherung aussprechen.

### 2. Mitglieder der Aufsichtskommission

Die Mitglieder der Aufsichtskommission werden gemeinsam durch die Verbände gewählt. Die Kommission besteht einschliesslich ihres Präsidenten aus neun Mitgliedern, die juristische und/oder Branchenkenntnisse und/oder Kenntnisse im Konsumentenschutz haben. 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.

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



**Besetzung (9 Personen)**

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

### 3. Erreichbarkeit des Sekretariats

Die telefonische Erreichbarkeit des Sekretariats ist unter 0800 00 02 82 sichergestellt von Montag bis Freitag von 8.00-12.00 Uhr und 13.00-17.30 Uhr.

Das Sekretariat ist ferner per E-Mail ([info@fair-mittler.ch](mailto:info@fair-mittler.ch)) erreichbar.

Via Kontaktformular der Website können einfach und unkompliziert Verstösse gegen die Branchenvereinbarung gemeldet werden.

(<https://fair-mittler.ch/verstoss-melden>).

## III. Öffentlichkeitsarbeit

### 1. Medienkonferenz vom 8. November 2022

Die Aufsichtskommission hat am 8. November 2022 an einer Medienkonferenz ihre bisherigen Aktivitäten, Beschlüsse und Sanktionen vorgestellt. Allgemein war die Berichterstattung – sowohl Print als Online und durch Radio- und TV-Beiträge – quantitativ und qualitativ sehr gut. Das mediale Interesse für die Thematik war ganz generell in der Westschweiz grösser als in der übrigen Schweiz. Auf der Website der Aufsichtskommission sind die Unterlagen zur Medienkonferenz abrufbar (<https://fair-mittler.ch/publikationen>).

## 2. Medienanfragen

Der Präsident der Aufsichtskommission hat im Jahr 2022 auch diverse allgemeine Medienanfragen zur Tätigkeit der Aufsichtskommission beantwortet.

## 3. Publikationen Website

Auf der Website sind zur Information der Öffentlichkeit nebst den Jahresberichten auch ausgewählte aktuellere Entscheide abrufbar (<https://fairmittler.ch/publikationen>).

## IV. Stand Gesetzgebung

Mit dem Bundesgesetz über die Regulierung der Versicherungsvermittlertätigkeit wird der Bundesrat ermächtigt, für die soziale Krankenversicherung und Krankenzusatzversicherung die vom Gesetz vorgegebenen Punkte der Vereinbarung der Versicherer für allgemeinverbindlich zu erklären.

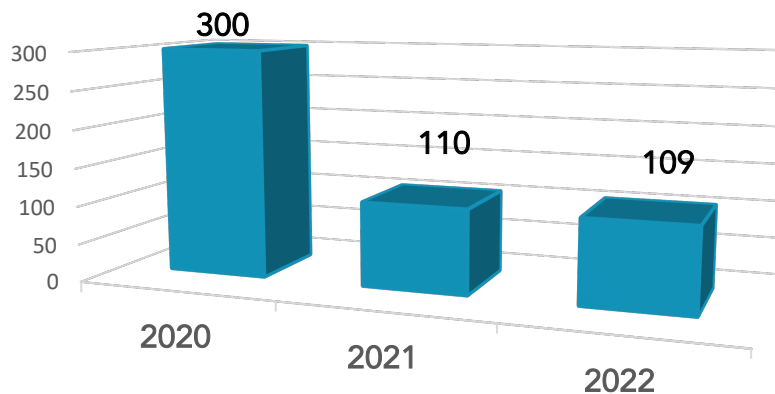
Anlässlich der Schlussabstimmung vom 16. Dezember 2022 wurde das Gesetz angenommen. Trotz anfänglicher Differenzen hat sich durchgesetzt, dass die Regeln sowohl für interne als auch für externe Vermittlerinnen und Vermittler gelten sollen. Wann die Gesetzesänderungen in Kraft treten werden, ist derzeit noch offen. Es sind die Verordnungen auszuarbeiten.

## V. Materielles – Aus der Praxis der Aufsichtskommission

### 1. Verstossmeldungen nach Zahlen

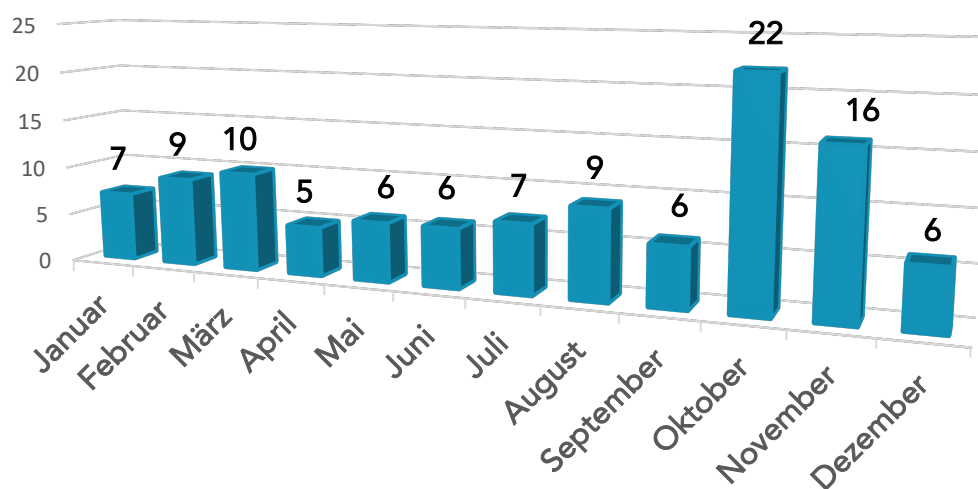
#### a) Eingänge nach Jahren

Im Berichtsjahr 2022 sind beim Sekretariat der Aufsichtskommission 109 schriftliche Verstossmeldungen eingegangen. Im Vorjahr waren es seit Konstituierung der Aufsichtskommission im März 2021 110 Anzeigen. 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 %.



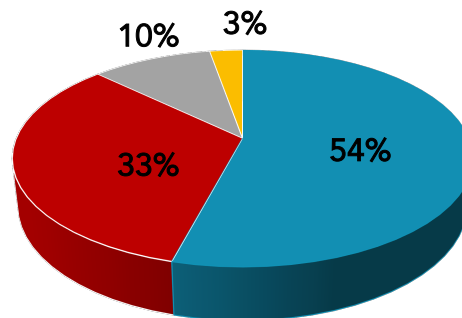
#### b) Eingänge 2022 nach Monaten

Wie bereits im Vorjahr wurde während des Zeitraums des Versicherungsverwechslers im Herbst 2022 ein Anstieg der Verstossmeldungen verzeichnet.



### c) Eingänge 2022 nach Tools

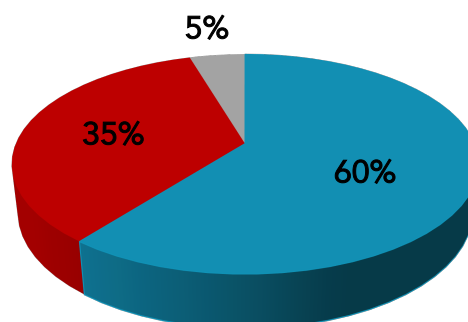
59 Verstossmeldungen gingen via Kontaktformular der Website und 36 via E-Mail ein. 11 Meldungen wurden durch die Verbände an die Kommission weitergeleitet und 3 Anzeigen wurden via Brief erstattet.



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

### d) Eingänge 2022 nach Sprachen

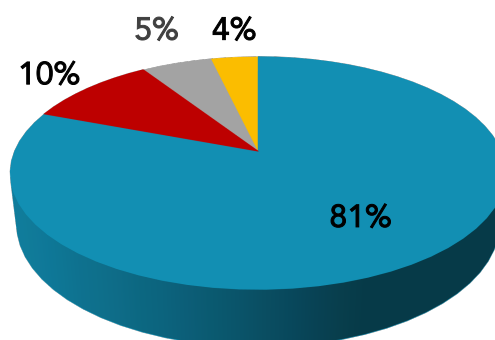
66 Meldungen entfielen auf Deutsch, 38 auf Französisch und 5 auf Italienisch.



■ Deutsch ■ Französisch ■ Italienisch

## e) Eingänge 2022 nach Verfahrensstand

Im Jahr 2022 wurden 17 neue Fälle eröffnet (Gesch.Nrn. AKBV2022 1-17).



- 88 Meldungen ohne Untersuchungseröffnung
- 11 pendente Verstossmeldungen (davon 7 Untersuchungsverfahren bereits eröffnet)
- 6 Verfahrenseinstellungen
- 4 Beschlüsse mit Sanktionen

## 2. Überblick über die bisherigen Sanktionen

Geschäftsnummer	Entscheidungsdatum	Sanktion	Verfahrenskosten
2021-7	2.6.2021	Verwarnung	Nicht dem Versicherer auferlegt
2021-8/9	5.10.2021	CHF 15'000 Konventionalstrafe	CHF 10'000 dem Versicherer auferlegt
2021-28	16.12.2021	Verwarnung	CHF 6'000, davon CHF 1'500 dem Versicherer auferlegt
2021-33	13.4.2022	CHF 7'500 Konventionalstrafe	CHF 6'000 dem Versicherer auferlegt
2022-7	31.8.2022	CHF 20'000 Konventionalstrafe	CHF 11'000 dem Versicherer auferlegt
2022-8	27.9.2022	CHF 2'000 Konventionalstrafe	CHF 5'000 dem Versicherer auferlegt
2022-3	13.10.2022	CHF 10'000 Konventionalstrafe	CHF 33'000 dem Versicherer auferlegt
2022-9	6.12.2022	Verwarnung	Nicht dem Versicherer auferlegt



### 3. Im Einzelnen

Die Aufsichtskommission hat im Jahr 2022 17 Untersuchungen gegen Versicherer eröffnet. In 6 Fällen wurden die Verfahren eingestellt. Im Jahr 2022 fällte die Aufsichtskommission folgende Beschlüsse mit Sanktionsfolgen:

#### a) [Beschluss vom 13. April 2022 i.S. AKBVV2021-33](#)

Ein Vermittler besuchte die Versicherte bei ihr zuhause für eine Beratung. Das Beratungsprotokoll wurde weder am Tag des Kundengesprächs ausgefüllt, noch mit der Kundin besprochen.

Die Aufsichtskommission sanktionierte den Versicherer wegen Nichterfüllung der Mindeststandards des Beratungsprotokolls (Ziff. 8 BVV) mit einer Konventionalstrafe von CHF 7'500. Ferner auferlegte sie dem Versicherer die Verfahrenskosten von CHF 6'000.

#### b) [Beschluss vom 31. August 2022 i.S. AKBVV2022-7](#)

Der Versicherte wurde telefonisch von einem nicht identifizierten Mitarbeiter einer Vermittlungsfirma kontaktiert. In der Folge fand ein Treffen zwischen dem Vermittler und dem Versicherten statt. Der Versicherte unterzeichnete dabei verschiedene Dokumente und erhielt später ein von einem bei der Beratung nicht anwesenden Mitarbeiter der Vermittlungsfirma nachverfasstes und zu einem späteren Zeitpunkt datiertes Beratungsprotokoll.

Die Aufsichtskommission stellte fest, dass der Vermittler bei der Akquirierung und Beratung des Versicherten verschiedene Standards der Branchenvereinbarung nicht eingehalten hatte (namentlich Ziff. 6 BVV: Verzicht auf Kaltakquise und Einhaltung Qualitätsstandards zum Telefonmarketing; Ziff. 8 BVV: Einhaltung Mindeststandards Beratungsprotokoll und Prüfung Vollständigkeit und Korrektheit der Kundendaten). Die Aufsichtskommission sanktionierte den Versicherer mit einer Konventionalstrafe von CHF 20'000 und auferlegte ihm die Verfahrenskosten von CHF 11'000.

#### c) [Beschluss vom 27. September 2022 i.S. AKBVV2022-8](#)

Eine Versicherte füllte auf einem sozialen Netzwerk ein Kontaktformular zur Teilnahme an einem Wettbewerb aus und stimmte damit ohne Wissen und entgegen ihrer Annahme einem Besuch eines Vermittlers zu. Der Vermittler

schlug ihr und ihrer Familie eine um CHF 100 teurere Versicherung vor, ansonsten sie nicht am Wettbewerb teilnehmen könne.

Die Aufsichtskommission kam zum Schluss, dass nur von einer Zustimmung zur Kontaktaufnahme ausgegangen werden könne, wenn die jeweilige Person in unmissverständlicher, hervorgehobener Weise auf die erwartete Einwilligung in eine Versicherungsberatung hingewiesen worden wäre und zudem ausdrücklich bestätigt hätte, dass sie mit einer solchen Beratung einverstanden ist. Ferner stellte die Kommission fest, dass das Versprechen eines Verlosungsgewinns unlauter ist, wenn dieser nur bei Erbringung einer Gegenleistung eingelöst werden kann.

Die Kommission sah im obgenannten Verhalten ein Verstoss gegen mehrere Qualitätsstandards (namentlich Ziff. 6 BVV: Verzicht auf Kaltakquise, Einhaltung gesetzliche Vorschriften im Rahmen der Akquisetätigkeit, fachkundige und kompetente Beratung in der Werbung und Akquise). Das Dreiergremium sanktionierte den Versicherer mit einer Konventionalstrafe von CHF 2'000 und auferlegte ihm die Verfahrenskosten von CHF 5'000.

#### d) [Beschluss vom 13. Oktober 2022 i.S. AKBVV2022-3](#)

Ein Vermittler sprach potenzielle Kunden über soziale Netzwerke an, indem er ihnen Eintrittskarten für Freizeitparks in Aussicht stellte. Um in den Genuss der Tickets zu kommen, mussten dann aber oft erst neue Versicherungsverträge abgeschlossen werden.

Beim Vermittler handelte es sich um die Tochtergesellschaft eines Versicherers, weshalb sich zunächst die Frage nach dessen Status stellte. Die Aufsichtskommission kam zum Schluss, dass die Gleichstellung der Mitarbeitenden einer im Vertrieb tätigen Tochtergesellschaft mit den Mitarbeitenden des Versicherers nur dann gilt, wenn die Mitarbeitenden der Tochtergesellschaft ausschliesslich Vermittlungen innerhalb der eigenen Gruppe vornehmen. Mitarbeitende einer Vermittlungsgesellschaft, die Produkte des "eigenen" Versicherers wie auch "fremder" (nicht zur gleichen Gruppe gehörender) Versicherer vertreibt, gelten als Vermittler im Sinne der BVV. Die Versicherer sind folglich verpflichtet, bei der Entschädigung dieser Vermittler die Höchstbeträge von Ziff. 9 BVV nicht zu überschreiten.

Unabhängig von der Statusfrage haben sich die Versicherer nach Ziff. 6 BVV verpflichtet, auf telefonische Kaltakquise durch eigene Mitarbeitende oder externe Partner zu verzichten, die geltenden gesetzlichen Vorschriften im Rahmen ihrer Akquisitionstätigkeit strikte einzuhalten und Qualitätsstandards zu beachten. Die Aufsichtskommission kam zum Schluss, dass diese Standards verletzt wurden, weshalb sie den Versicherer mit einer Konventionalstrafe von CHF 10'000 sanktionierte und ihm die Verfahrenskosten von CHF 33'000 auferlegte. Der Versicherer hat die Konventionalstrafe innert der angesetzten Monatsfrist nicht bezahlt. Die Dachverbände prüfen das weitere Vorgehen.

#### e) **Beschluss vom 6. Dezember i.S. AKBVV2022-9**

Ein Versicherer pflegt eine Zusammenarbeit mit einer Gesellschaft, welche Sportcamps anbietet. Letztere liefert Daten der Teilnehmenden an den Versicherer – dies ist auch in den AGB vermerkt. Die Tochter der Anzeigerin besuchte ein solches Sportcamp und in der Folge erhielt die Anzeigerin einen Anruf einer Beraterin des Versicherers.

Das Dreiergremium kam zum Schluss, dass die vom Versicherer verwendete Opting-out Möglichkeit verwirrend und unklar war und der Versicherer eine nicht zulässige Kaltakquise vorgenommen hatte. Da es sich um einen erstmaligen Verstoss handelte und der angezeigte Versicherer ernsthaft bemüht war, die Vorgaben der BVV einzuhalten, sprach die Aufsichtskommission lediglich eine Verwarnung aus und verzichtete darauf, dem Versicherer die Kosten aufzuerlegen.

## VI. 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

**Website:**

[www.fair-mittler.ch](http://www.fair-mittler.ch)

**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