
Fairer Wettbewerb oder Marktversagen?

Regulierung des Vermittlergeschäfts bei der Krankenversicherung

LUZERNER FORUM für Sozialversicherungen und soziale Sicherheit
Netzwerk-Apéro vom 22. November 2021

Hansjörg Setz, Leiter Markt CONCORDIA

Ausgangslage / Entwicklung gesetzlicher Grundlagen zur Regulierung

- Bundesgesetz vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG): Wettbewerb zwischen den Krankenversicherungen soll spielen.
- Bundesgesetz vom 26. September 2014 betreffend die Aufsicht über die soziale Krankenversicherung (KVAG): Grundlage zur Regulierung der Tätigkeit der Vermittlerinnen und Vermittler, insbesondere deren Entschädigung und die Telefonwerbung (Art. 19 Abs. 3 KVAG).
- Bundesgesetz vom 17. Dezember 2004 betreffend die Aufsicht über Versicherungsunternehmen (VAG) erfuhr eine Anpassung in Artikel 31 a in Analogie zum KVAG.
- Erste getrennte Vereinbarungen durch die beiden Verbände santésuisse und curafutura.
- Herbst 2017: Zwei Motionen zur Regelung der Entschädigung der Vermittlertätigkeit in der sozialen Krankenversicherung. Ablehnung der Motion Birrer-Heimo und Rückzug der Motion Bruderer Wyss.
- Start zur Ausarbeitung einer gemeinsamen Branchenvereinbarung durch die beiden Verbände santésuisse und curafutura.

Marktentwicklungen bei der Krankenversicherung

- Die Kaltakquise (Telefonwerbung) über Vermittler ist gesellschaftlich immer weniger akzeptiert:
 - «Telefonterror»
 - Call-Center aus dem Ausland
- Die Provisionen für vermittelte Kunden in der Krankenversicherung sind wegen des harten Verdrängungswettbewerbs zu hoch geworden.
- Die Qualität der Versicherungsvermittlungstätigkeit entwickelte sich ungenügend weiter.



Aktueller Stand der Branchenvereinbarung Vermittler (BVV)

- In Kraft seit dem 1. Januar 2021
- Regelt im Wesentlichen für die Vermittler:
 - Qualitätsvorgaben
 - Kaltakquise ist nicht erlaubt.
 - Provisionen an die Vermittler sind begrenzt.
- Eine unabhängige Aufsichtskommission (AK) überwacht die BVV anhand einer Sanktions- und Verfahrensordnung
 - entscheidet über Verstöße,
 - verhängt Sanktionen und
 - berichtet periodisch über ihre Tätigkeiten.

fairmittler
Aufsichtskommission Branchenvereinbarung Vermittler

FR IT

[Vereinbarung](#) [Ablauf bei Verstößen](#) [Verstoss melden](#) [Aufsichtskommission](#)



Unerwünschte Telefonanrufe von Krankenversicherungsvermittlern sind ein Ärgernis. Wenn unseriöse Vermittler aggressiv auftreten oder mit Falschinformationen Vertragsabschlüsse erschleichen wollen, liegt es im Interesse der Versicherer, dass sich ihre Kundinnen und Kunden gegen Belästigungen und Missbräuche wehren können.

Erste Erfahrungen zur Branchenvereinbarung Vermittler

- Qualität in der Beratung: steigt langsam an
- Kaltakquise ist noch da, nimmt bereits etwas ab
- Provisionen:
 - Mögliche Umgehungen stellen ein Problem dar
 - z. B. Bezahlung für Zusatzleistungen am Verkaufsprozess
 - z. B. Offertanfragen von Vergleichsdiensten
 - z. B. Abgrenzung von Werbe- und Verkaufskosten
- Grosse Vermittlerorganisationen wurden von einzelnen Krankenversicherern übernommen mit unterschiedlichen Positionierungsstrategien.
- Branchenvereinbarung gilt nur für die teilnehmenden Krankenversicherer:
 - Aussenseiter profitieren
- Allgemeinverbindlichkeit ist anzustreben:
 - Bundesgesetz zur Regulierung der Vermittlungstätigkeit in der Krankenversicherung
 - Erstat nimmt Beratung auf