



santésuisse

Communiqué

Solothurn, 22. Juli 2015

Neue Branchenvereinbarung santésuisse zur Kundenwerbung

Höhere Qualitätsanforderungen in der Telefonwerbung

Mit einer neuen Branchenvereinbarung der Krankenversicherer soll die Qualität der Telefonwerbung erhöht werden. Die Konsumenten sollen besser vor unerwünschten Anrufen geschützt und die Entschädigung der Vermittlertätigkeit im Bereich der obligatorischen Grundversicherung eingeschränkt werden. Mit einem Meldeformular auf der Website von santésuisse können Konsumenten Verstösse von Krankenversicherern, Maklern, Vermittlern und Telefonmarketinganbietern melden. Die Branchenvereinbarung tritt am 1. Januar 2016 in Kraft.

Mit dem neuen Krankenversicherungsaufsichtsgesetz (KVAG) gibt es nun eine gesetzliche Grundlage für eine sinnvolle und nachhaltige Branchenlösung zur Regelung der Kundenwerbung der Krankenversicherer. Die zum frühest möglichen Zeitpunkt am 1. Januar 2016 in Kraft tretende Vereinbarung ersetzt die 2014 aufgrund einer Intervention des Sekretariates der Wettbewerbskommission aufgehobene Branchenvereinbarung.

Zwingende Qualitätsanforderungen in der Kundenwerbung

Die Vereinbarung verpflichtet die Krankenversicherer nur mit Maklern, Vermittlern oder Telefonmarketinganbietern zusammenzuarbeiten, wenn diese gestützt auf Zusammenarbeitsverträge minimale Qualitätsanforderungen einhalten. Zu diesen Anforderungen gehören unter anderem, dass der Name des Anrufers, die Firmenbezeichnung des Auftraggebers sowie der Zweck des Anrufs genannt werden. Es dürfen keine anderen Gesprächsbegründungen für den Anruf, beispielsweise eine Umfrage, vorgegeben werden. Weiter darf die verwendete Telefonnummer nicht verschleiert oder unterdrückt werden.

Keine Kaltakquise und Beschränkung der Provisionen auf 50 Franken

Die Vereinbarung verbietet Anrufe ohne vorherige Zustimmung des Angerufenen, die sogenannte Kaltakquise. Makler, Vermittler und Telefonmarketinganbieter sind verpflichtet, sich an die Bestimmungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), insbesondere den Sterneintrag, zu halten. Zudem darf die Aufwandentschädigung für Makler und Vermittler den Höchstbetrag von 50 Franken pro Versicherungsabschluss zur obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht überschreiten.

Meldeformular für Verstossmeldungen

santésuisse stellt der Öffentlichkeit auf ihrer Webseite www.santesuisse.ch ein Formular zur Meldung von Verstössen zur Verfügung. Liegt nach Prüfung des Sachverhalts durch santésuisse nachgewiesenermassen ein Verstoß gegen die Vereinbarung vor, erfolgt eine schriftliche Abmahnung des Krankenversicherers. Falls die Makler, Vermittler oder Telefonmarketinganbieter gegen ihre Pflichten verstossen, muss der Krankenversicherer geeignete Massnahmen ergreifen, die bis zur Vertragsauflösung führen können.

Kaltakquise soll im UWG verboten werden

Im Sinne der Nachhaltigkeit und der Konsumentenfreundlichkeit strebt santésuisse eine gesetzliche Lösung für ein generelles Verbot der Kaltakquise im Gesetz über den unlauteren Wettbewerb (UWG) an.

Link: <http://www.santesuisse.ch/de/meldeformular>

santésuisse ist der Branchenverband der schweizerischen Krankenversicherer. santésuisse setzt sich für ein freiheitliches, soziales und finanzierbares Gesundheitssystem ein, das sich durch einen effizienten Mitteleinsatz und qualitativ gute medizinische Leistungen zu fairen Preisen auszeichnet.

Auskunft erteilt:

Christophe Kaempf, Mediensprecher, tel. 032 625 41 56 / 079 874 85 47
christophe.kaempf@santesuisse.ch

Diese Medienmitteilung können Sie im Internet abrufen unter: www.santesuisse.ch