

# **Branchenvereinbarung "Vermittler" / Sanktions- und Verfahrensordnung**

der Verbände

- **santésuisse - Die Schweizer Krankenversicherer ("SANTÉSUISSE")**
- **curafutura - Die innovativen Krankenversicherer ("CURAFUTURA")**

(beide nachstehend auch "VERBAND/VERBÄNDE")

betreffend

**die Qualität der Beratung und die Entschädigung an die Vermittler in der  
Kundenwerbung**

**Gültig ab 1. Januar 2021**

## **Präambel**

- Am 24. Januar 2020 haben die VERBÄNDE die Branchenvereinbarung "Vermittler" ("BRANCHENVEREINBARUNG") abgeschlossen, mit dem Ziel, die Qualität der Beratung und die Entschädigung an die Vermittler im Sinne einer griffigen Selbstregulierung zu verbessern.
- Die BRANCHENVEREINBARUNG sieht ein Sanktionssystem vor, welches durch ein Schiedsgericht durchgesetzt werden soll.
- Mit der vorliegenden Vereinbarung sollen das Sanktionssystem und das Verfahren konkretisiert werden.
- Zu diesem Zweck erlassen die VERBÄNDE folgende Sanktions- und Verfahrensordnung ("SANKTIONSVEREINBARUNG"):

## **1. Einleitung des Verfahrens**

- 1.1 Die VERBÄNDE, die der vorliegenden Vereinbarung beigetretenen Versicherer, die Vermittler, einzelne Versicherte und Konsumentenorganisationen ("ANZEIGER") können bei der Aufsichtskommission ("AK", Ziff. 5.1 nachstehend) eine Anzeige erstatten, wenn sie der Ansicht sind, ein der SANKTIONSVEREINBARUNG unterstehender Versicherer habe die in der BRANCHENVEREINBARUNG umschriebenen Qualitätsstandards ("QUALITÄTSSTANDARDS") verletzt.
- 1.2 Die Anzeige ist schriftlich an das Sekretariat der AK (nachstehend Ziff. 5.10) zu richten. In der Anzeige sind der eines Fehlverhaltens bezichtigte Versicherer ("ANGEZEIGTER VERSICHERER") sowie die behauptete Verletzung von QUALITÄTSSTANDARDS in knapper Form darzulegen.
- 1.3 Erweist sich eine Anzeige nicht sofort als offensichtlich unbegründet, betraut die AK eines ihrer Mitglieder als Untersuchungsbeauftragten ("UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTER") damit, den behaupteten Sachverhalt zu ermitteln.

## **2. Untersuchung**

- 2.1 Der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE ermittelt den Sachverhalt von Amtes wegen.
- 2.2 Der ANGEZEIGTE VERSICHERER ist zur Mitwirkung verpflichtet.

- 2.3 Der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE kann vom ANGEZEIGTEN VERSICHERER und von anderen Versicherern schriftliche Auskünfte einholen und Unterlagen einverlangen. Ferner kann er Personen befragen (nicht als Zeugen) und Gutachten einholen.
- 2.4 Der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE kann den ANZEIGER auffordern, seine Anzeige schriftlich oder mündlich zu erläutern. Der ANZEIGER wird jedoch nicht Partei des Verfahrens.
- 2.5 Der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE gibt dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER Gelegenheit, sich schriftlich oder mündlich zu den behaupteten Vorwürfen zu äussern.
- 2.6 Kommt der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE zum Schluss, dass ein hinreichender Verdacht auf eine Verletzung der QUALITÄTSSTANDARDS besteht, überweist er das Dossier der AK zur Entscheidung. Der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE stellt Antrag und begründet diesen knapp.
- 2.7 Kommt der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE zum Schluss, dass kein hinreichender Verdacht auf eine Verletzung der QUALITÄTSSTANDARDS besteht, stellt er die Untersuchung ein.
- 2.8 Kommt der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE zum Schluss, dass eine Verletzung von QUALITÄTSSTANDARDS von so geringer Tragweite ist, dass ein Sanktionsverfahren unverhältnismässig wäre, stellt er das Verfahren ein.
- 2.9 Der UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE hat seinen Entscheid gemäss Ziff. 2.7 oder 2.8 knapp zu begründen und den VERBÄNDEN, dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER sowie dem ANZEIGER zuzustellen. Ein Rechtsmittel gegen diesen Entscheid besteht nicht.

### **3. Sanktionsverfahren**

- 3.1 Die AK entscheidet nach pflichtgemäsem Ermessen über die Sanktion.
- 3.2 Die AK entscheidet grundsätzlich aufgrund der Akten. Sie kann jedoch von sich aus zusätzliche Beweise erheben.
- 3.3 Kommt die AK im Gegensatz zum UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTEN zum Schluss, dass dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER keine Sanktion aufzuerlegen sei, stellt sie das Verfahren ein.

- 3.4 Kommt die AK zum Schluss, dass eine Sanktion auszufällen ist, legt sie die Höhe der Konventionalstrafe(n) fest und beschliesst über eine allfällige Publikation des Dispositivs des Entscheids.
- 3.5 Der Entscheid wird den VERBÄNDEN, dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER und (im Dispositiv) dem ANZEIGER zugestellt (dieser hat keine Parteistellung).
- 3.6 Das Sanktionsverfahren ist kostenlos.
- 3.7 Das Sanktionsverfahren ist vertraulich (vorbehalten bleibt die als Sanktion mögliche Publikation des Entscheids).

#### **4. Sanktionen**

- 4.1 Die AK sanktioniert Verletzungen von QUALITÄTSSTANDARDS wie folgt:
  - a) mit einer Konventionalstrafe von bis zu CHF 100'000.-- für Verletzungen im Bereich Grundversicherung;
  - b) mit einer Konventionalstrafe von bis zu CHF 500'000.-- für Verletzungen im Bereich Zusatzversicherung.

Die Konventionalstrafen gemäss lit. a und b können kumuliert werden.

- 4.2 Bei wiederholten oder fortgesetzten Verletzungen von QUALITÄTSSTANDARDS der gleichen Art (z.B. telefonische Kaltakquise) ist die Konventionalstrafe nur einmal für die Gesamtheit der Verletzungen zu entrichten. Sofern die Verletzungen jedoch länger als ein Jahr andauern, gilt das Verhalten für jedes zusätzliche ganze oder angebrochene Jahr als neue Verletzung von QUALITÄTSSTANDARDS, welche erneut sanktioniert werden kann.
- 4.3 Wird eine Verletzung von QUALITÄTSSTANDARDS der gleichen Art durch verschiedene Personen begangen, gilt sie nur als eine Verletzung und ist nur eine Konventionalstrafe zu entrichten.
- 4.4 Die AK kann zusätzlich zu den Konventionalstrafen die Publikation des Dispositivs des Sanktionsentscheids in einer oder mehreren Schweizer Tageszeitungen anordnen.
- 4.5 Eine Sanktion kann nur ausgesprochen werden, wenn den ANGEZEIGTEN VERSICHERER ein Verschulden trifft, sei es Fahrlässigkeit oder Absicht.

- 4.6 Das Verschulden seiner Angestellten, Vermittler und weiterer Hilfspersonen sind dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER anzurechnen, sofern dieser nicht nachweisen kann, alle zumutbaren Massnahmen getroffen zu haben, das fehlbare Verhalten zu verhindern.
- 4.7 Die Konventionalstrafe ist vom ANGEZEIGTEN VERSICHERER zu zahlen.
- 4.8 Die Zahlung geht an die Ombudsstelle Krankenversicherung.
- 4.9 Die AK bemisst die Konventionalstrafen nach der Schwere und Dauer der Verletzung sowie dem Verschulden des ANGEZEIGTEN VERSICHERERS und seiner Hilfspersonen. Weitere Faktoren (wie z.B. die Kooperation des ANGEZEIGTEN VERSICHERERS bei der Untersuchung oder parallele Verfahren von Straf- oder Aufsichtsbehörden) berücksichtigt sie nach pflichtgemäsem Ermessen. Die AK trägt bei der Bemessung der Konventionalstrafe den von anderen Instanzen in der gleichen Sache verhängten Massnahmen Rechnung.
- 4.10 Die AK setzt dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER eine Frist von einem Monat, die Konventionalstrafe(n) zu bezahlen. Bezahlt der ANGEZEIGTE VERSICHERER die Konventionalstrafe(n) fristgerecht, findet das Sanktionsverfahren sein Ende. Andernfalls entscheidet das Schiedsgericht gemäss Ziff. 6.

## **5. Organisation der AK**

- 5.1 Die AK besteht aus sechs ordentlichen und drei Ersatzmitgliedern.
- 5.2 Die Mitglieder der AK werden von den VERBÄNDEN gemeinsam gewählt, und zwar für eine Amtsdauer von jeweils drei Jahren. Wiederwahl ist zulässig.
- 5.3 Können sich die VERBÄNDE nicht einigen, werden die Mitglieder auf Antrag eines VERBANDS durch den Präsidenten des Obergerichts des Kantons Bern ernannt.
- 5.4 Die Mitglieder der AK sollen juristische und/oder Branchenkenntnisse haben.
- 5.5 Die Mitglieder der AK müssen unabhängig sein.
- 5.6 Die AK konstituiert sich selbst. Insbesondere ernennt sie den Präsidenten und den Vizepräsidenten und bestellt drei Mitglieder aus ihrem Kreise zu UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTEN.

- 5.7 Die AK tagt in Dreierbesetzung. Der Präsident teilt die Dossiers jeweils drei Mitgliedern zu und ernennt den jeweiligen Vorsitzenden. Falls der Präsident Teil der Dreierbesetzung ist, kann er den Vorsitz übernehmen.
- 5.8 UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTE können in Fällen, welche sie selbst untersucht haben, der Dreierbesetzung in der gleichen Angelegenheit nicht angehören.
- 5.9 Die AK entscheidet mit einfachem Mehr (mehr "Ja"- als "Nein"-Stimmen). Sie kann ihre Entscheide auch auf dem Zirkularweg fällen, sofern nicht ein Mitglied eine mündliche Beratung verlangt. Telefon- und Videokonferenzen gelten auch als mündliche Beratung.
- 5.10 Die VERBÄNDE bestellen ein juristisches Sekretariat, welches die AK und die UNTERSUCHUNGSBEAUFTRAGTEN administrativ unterstützt und die Entscheide vorbereitet. Die Kosten des Sekretariats tragen die VERBÄNDE.

## **6. Schiedsverfahren**

- 6.1 Leistet der ANGEZEIGTE VERSICHERER die Konventionalstrafe(n) nicht innert der Frist gemäss Ziff. 4.10 vorstehend, entscheidet anstelle der staatlichen Gerichte ein Dreierschiedsgericht mit Sitz in Bern über das Vorliegen einer Verletzung der QUALITÄTSSTANDARDS und die deshalb allenfalls auszufällende Konventionalstrafe sowie über die Publikation des Entscheids.
- 6.2 Das Schiedsverfahren wird durch die VERBÄNDE gemeinsam als Kläger eingeleitet, und zwar mit einer kurzen Eingabe an den ANGEZEIGTEN VERSICHERER als Beklagten. In ihrer Eingabe haben die VERBÄNDE ihre Anträge zu stellen und einen Schiedsrichter zu nominieren.
- 6.3 Die Eingabe ist dem ANGEZEIGTEN VERSICHERER eingeschrieben zuzustellen.
- 6.4 Der ANGEZEIGTE VERSICHERER hat innert 30 Tagen nach Empfang der Eingabe gemäss Ziff. 6.2 in einer Eingabe an die VERBÄNDE seine Anträge zu stellen und einen Schiedsrichter zu nominieren.
- 6.5 Die beiden so nominierten Schiedsrichter ernennen gemeinsam den Vorsitzenden des Schiedsgerichts.
- 6.6 Bleibt eine Partei bei der Ernennung des Schiedsgerichts säumig oder können sich die beiden von den Parteien nominierten Schiedsrichter nicht auf

einen Vorsitzenden einigen, nimmt das Obergericht des Kantons Bern die Ernennung auf Antrag der VERBÄNDE oder des ANGEZEIGTEN VERSICHERERS vor.

- 6.7 Falls ein VERBAND bei der Einleitung des Schiedsverfahrens nicht mitwirkt, kann der andere VERBAND das Schiedsverfahren allein einleiten und führen.
- 6.8 Das Verfahren richtet sich nach Art. 353 ff. ZPO. Soweit das Gesetz keine Regelung enthält, entscheidet das Schiedsgericht nach Konsultation der Parteien selbst über das Verfahren.
- 6.9 Das Schiedsgericht wendet Schweizer Recht an.
- 6.10 Das Schiedsgericht kann im Rahmen der SANKTIONSVereinbarung auch höhere Konventionalstrafen aussprechen als die AK.
- 6.11 Das Schiedsgericht kann die Publikation des Schiedsspruchs im Dispositiv anordnen.
- 6.12 Das Schiedsverfahren ist vertraulich. Vorbehalten bleibt eine Publikation des Schiedsspruchs im Dispositiv.
- 6.13 Über die Kosten- und Entschädigungsfolgen entscheidet das Schiedsgericht.
- 6.14 Der Entscheid des Schiedsgerichts ist endgültig. Vorbehalten bleibt die Beschwerde an das Bundesgericht gemäss Art. 389 ZPO.

## **7. Allgemeine Bestimmungen**

- 7.1 Die SANKTIONSVereinbarung tritt am 1. Januar 2021 in Kraft.
- 7.2 Sie gilt für solange, als die BRANCHENvereinbarung in Kraft ist.
- 7.3 Bei Widersprüchen zwischen der BRANCHENvereinbarung und der SANKTIONSVereinbarung geht die Regelung in der SANKTIONSVereinbarung vor.
- 7.4 Wird die BRANCHENvereinbarung beendet (sei es durch Kündigung oder anderswie), fällt die SANKTIONSVereinbarung ebenfalls dahin.
- 7.5 Eine KÜNDIGUNG der SANKTIONSVereinbarung allein ist ausgeschlossen.

- 7.6 Endet die BRANCHENVEREINBARUNG nur hinsichtlich eines VERBANDS oder einzelnen Versicherern, gilt die SANKTIONSVereinbarung für den anderen VERBAND und die übrigen Versicherer unverändert weiter.
- 7.7 Laufende Sanktionsverfahren werden auch nach Ablauf der SANKTIONSVereinbarung gemäss den darin festgelegten Regeln fertig geführt.
- 7.8 Die SANKTIONSVereinbarung gilt für die VERBÄNDE und für alle Versicherer, die der BRANCHENVEREINBARUNG und der SANKTIONSVereinbarung schriftlich beigetreten sind. Wird die BRANCHENVEREINBARUNG verbindlich erklärt, gilt die SANKTIONSVereinbarung für alle Versicherer (auch für solche, die nicht beigetreten sind).
- 7.9 Allfällige Auseinandersetzungen aus oder in Zusammenhang mit der BRANCHENVEREINBARUNG oder der SANKTIONSVereinbarung zwischen den VERBÄNDEn untereinander oder gegenüber Versicherern, welche diesen Vereinbarungen beigetreten sind, werden unter Ausschluss der staatlichen Gerichte durch ein Dreierschiedsgericht mit Sitz in Bern entschieden. Die Bestimmungen von Ziff. 6 gelten sinngemäss.

[Ort/Datum/Unterschriften]