



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi



Fokus 19.04.2016

Was die Revision des Fernmeldegesetzes mit der Krankenversicherung zu tun hat

curafutura begrüsst die im Zusammenhang mit der Revision des Fernmeldegesetzes geplante Änderung des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb. Damit werden die Grundlagen für einen sauberen Krankenversicherungswettbewerb geschaffen, jedoch ohne ein generelles Verbot der Telefonakquise.

Auf den ersten Blick haben Krankenversicherung und Fernmeldegesetz nur wenig gemeinsam. In den vergangenen Jahren hat sich der Fernmeldemarkt jedoch nicht nur technologisch sehr dynamisch entwickelt. Auch die Nutzer und die Nutzungsmuster haben sich stark verändert. Ein Ziel der aktuellen Revision ist es deshalb auch, die «Benutzerinnen und Benutzer von Fernmeldediensten vor unlauterer Werbung und vor Missbrauch durch Mehrwertdienste zu schützen». Im Rahmen der Revision des Fernmeldegesetzes wird daher – neben weiteren Erlassen – auch das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) geändert. Diese Änderungen wiederum haben direkte Auswirkungen auf die umstrittene telefonische Kaltakquise – Anrufe ohne vorherige Zustimmung des Angerufenen ☒ im Krankenversicherungsmarkt.

Kaltakquiseanrufe, Missachtung von Sperrvermerken und das Nutzen von nicht registrierten Telefonnummern oder von Telefonnummern, die nicht zurückverfolgt werden können – wie dies oft durch freie Call-Center und freie Vermittler praktiziert wird – erzeugen in der Bevölkerung grossen Unmut und haben dem Image der Krankenversicherer sehr geschadet.

Kampf den unseriösen Angeboten

curafutura hat mit seinen Mitgliedern im Oktober 2015 verbindliche Qualitätsstandards verabschiedet, um mögliche Kundinnen und Kunden künftig vor unseriösen Angeboten und gesetzeswidrigen Aktivitäten zu schützen. Gleichzeitig enthalten die Qualitätsstandards Bestimmungen zur Verbesserung der Beratungsqualität für potenzielle Kunden. Diese «Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Vermittlern und für das Telefonmarketing» setzen deutliche Zeichen gegen telefonische Belästigungen durch Call-Centers. Die geplante Gesetzesrevision wird die Umsetzung dieser Standards unterstützen und stark erleichtern.

Griffige Gesetzgebung

curafutura begrüsst die im Zusammenhang mit der Revision des Fernmeldegesetzes geplante Revision des UWG. Die neuen gesetzlichen Bestimmungen bilden einen sinnvollen Rahmen für einen sauberen Krankenversicherungswettbewerb, jedoch ohne ein generelles Verbot der Telefonakquise, wie dies teilweise von Konsumentenorganisationen gefordert wird:

In der Revision des UWG wird die «Kaltakquise» definiert. Dies schafft die Voraussetzung, dagegen vorzugehen. Die Gleichbehandlung der Telefonnummern ohne Verzeichniseintrag mit den Nummern mit Stern-Vermerk richtet sich gezielt gegen die zunehmenden und störenden Anrufe auf Mobiltelefone. Das Verbot der Nutzung nicht im



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi

Telefonbuch eingetragener Rufnummern für Werbeanrufe entspricht den Qualitätsstandards von curafutura und wird deren Umsetzung sehr erleichtern.

Ungelöst bleiben mit dieser Lösung vorerst die Probleme mit Call-Centern, die vom Ausland aus in der Schweiz tätig sind. Oft werden schweizerische Telefonnummern mitgesendet, um bei den Angerufenen den Eindruck zu vermitteln, es handle sich um einen Anrufer aus der Schweiz. curafutura würde daher eine gezielte Einschränkung der Vergabe Schweizer Rufnummern durch schweizerische Fernmeldedienste an ausländische Call-Center begrüßen.

Bern, April 2016