



curafutura

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



Fokus 22.08.2016

Der Kampf gegen lästige Vermittleranrufe geht in die nächste Runde

Die 2015 von den Mitgliedern von curafutura beschlossenen verbindlichen Qualitätsstandards manifestieren den Willen der Krankenversicherer, Verantwortung zu übernehmen und das Verhalten unseriöser Vermittler nicht zu akzeptieren. Die Bilanz nach einem Jahr zeigt, dass die Versicherer die Vorgaben weitgehend implementiert haben; Vermittlerverträge wurden angepasst oder, wo nötig, aufgelöst. Dass die lästigen Telefonanrufe noch nicht weniger geworden sind, ist auf die zum Teil undurchsichtige Struktur des Vermittlermarktes zurückzuführen.

Die Krankenversicherungsprämien – sie sind das Spiegelbild der Gesundheitskosten – werden voraussichtlich auch 2017 wieder steigen. Der Anstieg wird, je nach Krankenversicherer und Region, unterschiedlich ausfallen. Die Kommunikation der effektiven Prämien für das Jahr 2017 erfolgt Ende September 2016, nach dem Genehmigungsentscheid des Bundesamtes für Gesundheit BAG.

Schon heute aber – also lange vor Bekanntgabe der definitiven Prämien – werden die Versicherten mit Telefonanrufen von Call-Centern und freien Vermittlern belästigt. Mit unseriösen Schätzungen über zu erwartende Prämienaufschläge sollen die Kunden zu einem Versicherungswechsel bewogen werden. Konsumentenorganisationen wie auch die Ombudsstelle für Krankenversicherung berichten von einer zunehmenden Aggressivität der Vermittler. Dies ist insofern erstaunlich, als im vergangenen Herbst in der Krankenversicherungsbranche eine Reihe von Anstrengungen unternommen wurden, um dieser negativen und imageschädigenden Entwicklung zu begegnen. Der Internet-Vergleichsdienst comparis hat Gütesiegel für «Saubere Kundenwerbung» und «Keine Telefonwerbung» lanciert, santésuisse eine «Branchenvereinbarung zur Regelung der Kundenwerbung» für den Bereich der Obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP).

Implementierung der curafutura-Qualitätsstandards weitgehend erfolgt

Die Mitglieder von curafutura ihrerseits haben selbstverpflichtende «Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Vermittlern und für das Telefonmarketing» beschlossen, die weit über diese Vereinbarungen hinausgehen. Ziel dieser Standards ist es, die Zusammenarbeit zwischen Krankenversicherern und Vermittlern sowohl für die obligatorische Grundversicherung wie für Zusatzversicherungen zu regeln. Konkret sollen die Qualität von Beratung und Abschlüssen verbessert, die telefonische Kaltakquise verhindert und die Reputation der Versicherer besser geschützt werden. Ein «Advisory Circle» – mit Beteiligung von Konsumentenorganisationen – beobachtet die Umsetzung und Wirkung der Qualitätsstandards und erarbeitet Vorschläge für deren Weiterentwicklung. Eine erste Zwischenbilanz hat ergeben, dass die Implementierung der Vorgaben weitgehend erfolgt ist. Die Krankenversicherer von curafutura haben die Qualitätsstandards in ihre Verträge mit Vermittlern aufgenommen – oder wenn nötig Verträge gekündigt – und ihre internen Prozesse und Prüfverfahren so angepasst, dass die Standards auch gegenüber freien Vermittlern durchgesetzt werden können. Die jeweiligen Kontrollstellen haben den Auftrag zur Überprüfung der Vertragsumsetzung und der Vollständigkeit der Anträge analog den Qualitätsstandards.

Für unseriöse Vermittler wird es eng

Dass die lästigen Telefonanrufe trotz all dieser Anstrengungen nicht weniger werden, ist zum Teil auf die



curafutura

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

Massnahmen selbst wie auch auf die Struktur des Vermittlungsmarktes zurückzuführen. Die Durchsetzung der Standards ist bei vertraglich gebundenen Vermittlern relativ leicht möglich und überprüfbar. Problematischer sind freie Vermittler bzw. Call-Center – vor allem ausländische –, deren Geschäftsmodell es ist, mittels Telefonanrufen Beratungstermine mit wechselbereiten Kunden zu vereinbaren und diese dann an Vermittler zu «verkaufen». Eine Praxis, die bei Anwendung der Qualitätsstandards von curafutura ausgeschlossen ist. Das heisst, unsere Standards gefährden diese Geschäftsmodelle; der Markt wird laufend kleiner. Umso intensiver wird nun um die verbleibenden Anteile gekämpft. Eine Entspannung der Situation wird erst eintreten, wenn sich die Mehrheit der Krankenversicherer punkto Telefonwerbung und Beratungsqualität konsequent für Qualitätsstandards und deren strikte Einhaltung entscheidet – und den fragwürdigen Praktiken dadurch der Boden ganz entzogen wird. Und zwar für Angebote in der Grundversicherung wie in der Zusatzversicherung. Denn nur so lässt sich die Qualität in der Vermittlung nachhaltig verbessern.

Bern, August 2016