

Artikel

Branchenvereinbarung: eine erste positive Bilanz

Seit dem 1. September 2024 ist die Branchenvereinbarung zur Regulierung der Tätigkeit von Versicherungsvermittlern für alle beigetretenen Krankenversicherer verbindlich. Dieser Rahmen legt klare Regeln fest: Verbot von telefonischer Kaltakquise, Qualitätskriterien für die Arbeit der Vermittlerinnen und Vermittler und Obergrenzen für Provisionen.

Die kompetente Beratung durch Vermittlerinnen und Vermittler oder Vergleichsplattformen ist eine nützliche und von den Versicherten geschätzte Dienstleistung, die es ihnen ermöglicht, in voller Kenntnis der Sachlage einen auf ihre persönliche Situation zugeschnittenen Versicherungsschutz zu wählen. Die Branchenvereinbarung ermöglicht es, zwischen der grossen Mehrheit der seriös arbeitenden Vermittler und einer kleinen Minderheit, die die Qualitätsstandards nicht einhält, zu unterscheiden.

Ein Jahr nach ihrem Inkrafttreten ist die Bilanz ermutigend und zeigt die Wirkung der Branchenvereinbarung: Die Zahl der Beschwerden, die bei der Meldestelle <http://www.fair-mittler.ch/> eingegangen sind, ist rückläufig. Im Jahr 2025 wurden 64 Meldungen registriert, gegenüber 83 im Jahr 2024 und 153 im Jahr 2023. Dies deckt sich mit den Zahlen der Behörden: Beim Bundesamt für Gesundheit (BAG) sind seit 1. September 2024 zur Kaltakquise 67 Meldungen eingegangen, bei der Finanzmarktaufsicht (FINMA) 358.

Versicherte und Konsumentenorganisationen können der Meldestelle *Fair-Mittler* jederzeit mögliche Verstöße gegen die Branchenvereinbarung melden. Die Meldestelle ist an Werktagen unter der Telefonnummer 0800 00 02 82, über das Kontaktformular auf der Webseite (<https://fair-mittler.ch/verstoss-melden>) erreichbar. Rechtsexperten beraten Versicherte, die ihnen Verstöße gegen die Branchenvereinbarung melden. „Mit unserer Arbeit können wir den Versicherten wirklich helfen und etwas bewirken, da wir sie kompetent beraten und feststellen können, ob gegen die Branchenvereinbarung verstossen wurde oder nicht“, sagt der Präsident der Meldestelle Lucius Dürr.

Wirksamkeit der Selbstregulierung

Die aktuellen Entwicklungen zeigen, dass ein gemeinsamer Rahmen dazu beiträgt, unerwünschte Anrufe und missbräuchliche Praktiken bestimmter Vermittlerinnen und Vermittler wirksam zu bekämpfen. Die Vereinbarung gilt unabhängig davon, ob Vermittlerinnen und Vermittler selbstständig tätig oder bei einem Online-Vergleichsportal oder einer Versicherungsgesellschaft angestellt sind.

Dies sieht auch der Bundesrat so, wie er in seiner Antwort auf die Anfrage [25.1039](#) von Nationalrätin Sarah Wyss (SP/BS) festhält: «Aufgrund der vergleichsweise wenigen Meldungen und Aufsichtsbeschwerden scheinen die gesetzlichen Massnahmen sowohl in der Grund- als auch Zusatzversicherung zu greifen.» Er verweist aber richtigerweise auch auf die Herausforderung, dass telefonische Kaltakquise immer häufiger aus dem Ausland heraus über Call Center und/oder mittels Spoofing stattfindet.

Im Fazit bestätigt die Tätigkeit der Meldestelle *Fair-Mittler*, dass die überwiegende Mehrheit der Vermittlerinnen und Vermittler ihren Beruf seriös und professionell ausübt. Sie bieten den Versicherten einen wertvollen Service bei der Auswahl der für ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Versicherungsprodukte.

Die Branchenvereinbarung schützt die Versicherten, indem sie ihnen professionelle und zuverlässige Beratung garantiert und gleichzeitig einen gesunden und transparenten Wettbewerb zwischen den Krankenversicherern gewährleistet.

Bern, Februar 2026