prio.swiss

Der Verband
Schweizer Krankenversicherer

Artikel

Fair-mittler: Bilanz nach zwei Jahren neuer Regeln für Vermittler

Seit September 2024 gelten die Regeln und Qualitätskriterien für die Vermittlung von Krankenversicherungen gesetzlich verbindlich für die gesamte Brokerbranche. Die Meldestelle fair-mittler unterstützt Versicherte bei Problemen mit Versicherungsvermittlern und setzt auf einvernehmliche Lösungen. Die Fachpersonen von fair-mittler ziehen Bilanz über die bisherigen Erfahrungen, die Herausforderungen bei der Vermittlung und die Rolle der Meldestelle.

Knapp zwei Jahre nach Inkrafttreten des neuen Rechtsrahmens: Welche Bilanz zieht die Meldestelle für fair-mittler?*

Die Bilanz fällt durchzogen aus. Die öffentliche Wahrnehmung ist noch nicht optimal. Das ist bedauerlich, denn mit ihrem lösungsorientierten Ansatz, der auf Zusammenarbeit statt auf Sanktionen setzt, bietet die Meldestelle fair-mittler gute Voraussetzungen, um einen Kulturwandel bei den Vermittlern anzustossen.

Im Jahr 2024 gingen 83 Meldungen über mögliche Verstösse ein, 2025 waren es 67 und im laufenden Jahr bislang 125. Während die Zahl der Meldungen zunächst zurückging, zeigt sich, dass die gemeldeten Sachverhalte zunehmend vertiefte Abklärungen erfordern. Der deutliche Anstieg im laufenden Jahr ist insbesondere auf die zahlreichen Meldungen im Zusammenhang mit mutmasslich unzulässiger Kaltakquise zurückzuführen.

Probleme treten vor allem bei unseriösen Vermittlern und Vermittlerinnen mit mangelnden Fachkenntnissen auf. Die Krankenversicherer zeigen sich bei den gemeldeten Fällen grundsätzlich kooperativ und lösungsbereit. Nach knapp zwei Jahren ist es allerdings zu früh, um die Auswirkungen des neuen Rechtsrahmens abschliessend zu beurteilen.

Welche Probleme werden Ihnen am häufigsten gemeldet?

Häufig geht es um Verständigungsprobleme zwischen Vermittlern und Vermittlerinnen sowie Kundinnen und Kunden, ungenügende Beratung oder unerwünschte Werbeanrufe.

Ein wiederkehrendes Problem ist der fehlende oder nicht eindeutig zum Ausdruck gebrachte Wille, tatsächlich einen Vertrag abzuschliessen. Beispielsweise entspricht die Offerte nicht dem, was im Beratungsgespräch vereinbart wurde oder eine digitale Zustimmung erfolgt eher versehentlich als bewusst.

Auch kommt es vor, dass Kundinnen und Kunden eine günstigere Zusatzversicherung mit angeblich identischen Leistungen versprochen wird, sich diese Zusage im Nachhinein jedoch als unzutreffend herausstellt.

prio.swiss
Waisenhausplatz 25
3011 Bern
T 058 521 26 26
info@prio.swiss
www.prio.swiss

Das Verbot der telefonischen Kaltakquise war eines der zentralen Elemente der neuen Regulierung. Hat es die erwartete Wirkung erzielt?

Das Verbot der Kaltakquise ist in der Tat ein wichtiges Element zur Stärkung der korrekt und qualitativ hochwertig arbeitenden Vermittlerinnen und Vermittler. Die erwartete Wirkung des Verbots dürfte sich noch verstärken, denn noch nicht alle Versicherten wissen, dass die telefonische Kaltakquise im Bereich der Kranken(zusatz)versicherung verboten ist. Hinzu kommt, dass viele Werbeanrufe aus dem Ausland erfolgen oder zumindest unter ausländischen Rufnummern eingehen, was ihre Rückverfolgung erschwert.

Bei der Meldestelle gehen weiterhin entsprechende Beschwerden ein. Allerdings ist nicht jeder als unerwünscht empfundene Anruf automatisch eine verbotene Kaltakquise. So haben Betroffene teilweise zuvor an Wettbewerben teilgenommen, ohne sich bewusst zu sein, dass sie damit möglicherweise einer späteren Kontaktaufnahme zustimmen. Entscheidend ist deshalb, ob eine wirksame und für die betroffene Person erkennbare Einwilligung vorlag.

Was kann fair-mittler konkret tun, wenn eine versicherte Person einen Vertrag abgeschlossen hat, den sie gar nicht wollte?

Die Meldestelle prüft zunächst den Sachverhalt und holt bei Bedarf zusätzliche Informationen ein. Anschliessend wird der Versicherer um eine Stellungnahme gebeten. Ziel ist es, nachvollziehbar zu machen, wie der Vertrag zustande gekommen ist und welche Leistungen er umfasst.

Stellt der Versicherer einen Fehler seitens des Vermittlers fest, bietet er in der Regel die Sistierung des Vertrags an. Erachtet er dessen Verhalten hingegen als rechtmässig, wird seine Stellungnahme an die betroffene Person weitergeleitet.

Die Meldestelle vermittelt zwischen den Beteiligten und unterstützt einvernehmliche Lösungen. Die Zusammenarbeit mit den Versicherern ist dabei wesentlich und grundsätzlich positiv. Allerdings kann die Meldestelle seit den neuen Regulierungsvorgaben keine verbindlichen Entscheide (mehr) treffen oder eine bestimmte Lösung erzwingen.

Seit September 2024 liegen die Aufsichts- und Sanktionsbefugnisse bei BAG und FINMA. Wie beurteilen Sie diese neue Rollenverteilung?

Das BAG ist für die soziale Krankenversicherung zuständig, die FINMA für die Krankenzusatzversicherung. Fair-mittler nimmt Meldungen in beiden Bereichen entgegen und übernimmt eine vermittelnde Rolle. Diese Vermittlungsfunktion bietet einen wichtigen Mehrwert: Wir hören beide Seiten an, klären den Sachverhalt und können im direkten Austausch Missverständnisse ausräumen und Lösungen finden. Dies kann auch dazu beitragen, die Qualität der Vermittlung zu verbessern.

prio.swiss
Waisenhausplatz 25
3011 Bern
T 058 521 26 26
info@prio.swiss
www.prio.swiss

Beobachten Sie seit Einführung der neuen Regeln eine Verbesserung der Vermittlerpraxis oder neue problematische Entwicklungen?

Eine messbare Verbesserung lässt sich nur schwer beurteilen, da der Meldestelle lediglich ein Teil der möglichen Verstösse gemeldet wird. Von Bedeutung ist deshalb die weitere Sensibilisierung der Versicherer, der Versicherten und eine stärkere öffentliche Präsenz der Meldestelle.

Neue Herausforderungen zeigen sich insbesondere bei elektronischen Vertragsabschlüssen. Selbst digital versierte Personen erkennen nicht immer, dass sie mit einem Klick bereits einem verbindlichen Vertrag zustimmen. Eine Zustimmung sollte bewusst erfolgen und klar als verbindliche Vertragserklärung erkennbar sein. Ein zusätzlicher Bestätigungsschritt wäre deshalb sinnvoll.

Funktioniert das Zusammenspiel zwischen gesetzlichen Vorgaben, staatlicher Aufsicht und Eigenverantwortung der Branche aus Ihrer Sicht?

Der neue Rechtsrahmen hat dazu beigetragen, die Zuständigkeiten der verschiedenen Akteure zu klären, auch wenn die Koordination zwischen der Meldestelle, dem BAG und der FINMA weiterhin komplex ist. Die Zusammenarbeit mit den Krankenversicherern ist entscheidend, um konkrete Lösungen für gemeldete Fälle zu finden.

Nun gilt es, die Instrumente der Branche zu stärken, um problematischen Praktiken einzelner Vermittler, Brokerfirmen und Vergleichsportalen vorzubeugen und bei Bedarf gezielt dagegen vorzugehen. Ebenso wichtig ist es, die niederschwelligen Unterstützungsangebote der Meldestelle bekannter zu machen. Denn eine qualitativ hochwertige Vermittlung liegt letztlich im Interesse aller Beteiligten: der Versicherten, der Versicherer und der gesamten Branche.

*Die Antworten in diesem Interview geben die Einschätzung der Leitung und Fachpersonen der Meldestelle wieder.

Verstösse gegen die Branchenvereinbarung melden

Verletzungen der Branchenvereinbarung können Sie mittels des Formulars auf der Webseite (https://fair-mittler.ch/verstoss-melden) melden. Sie erreichen die Meldestelle auch via Mail an info@fair-mittler.ch oder telefonisch unter 0800 00 02 82.

Bern, November 2026

prio.swiss
Waisenhausplatz 25
3011 Bern
T 058 521 26 26
info@prio.swiss
www.prio.swiss