



Unerwünschte Werbeanrufe

Unerwünschte Werbeanrufe sind ein Ärgernis für die Angerufenen und für die Krankenversicherer. Meist sind es dubiose, aggressiv-auf tretende Vermittler, die oft aus dem Ausland stammen, mit falschen Angaben operieren und behaupten, sie würden mit einem bestimmten Versicherer zusammenarbeiten. In dessen Namen geben sie dann auch unhaltbare Prämienversprechen für die obligatorische Grundversicherung ab.

Gesetzliche Grundlage

Die Kundenakquise in der Schweiz hat im April 2012 einen drastischen Einschnitt erfahren. Die Revision des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) soll die Privatsphäre der Haushalte besser schützen. Wer im öffentlichen Telefonregister einen Sterneintrag hat, darf nicht ohne Einwilligung telefonisch kontaktiert werden. Leider halten sich nicht alle Marktpartner an dieses Gesetz. Speziell Callcenter aus dem Ausland, die mit Schweizer Telefonnummern anrufen und sich teilweise aggressiv und mit Falschinformationen Beratungstermine verschaffen wollen, sind ein grosses Ärgernis – für Sie als Versicherte wie für uns als Versicherer. Die Anrufer möchten, angeblich im Namen von Visana oder anderen Krankenversicherern, auf vorteilhafte Angebote oder bevorstehende Prämienänderungen aufmerksam machen. Hier gilt es, wachsam zu sein.

Visana hält sich lückenlos an alle gesetzlichen und ethischen Auflagen. Service und Qualität stehen bei uns an oberster Stelle.

Neue umfassende Branchenvereinbarung für Vermittler

Die Krankenversicherer haben sich auf eine Vereinbarung gegen die telefonische Kaltakquise und für die Begrenzung der Provisionen geeinigt. Diese betrifft die Grund- und Zusatzversicherungen. Mit verbindlichen Qualitäts- und Transparenzmassnahmen soll mehr Rechtssicherheit zu Gunsten der Kundinnen und Kunden geschaffen werden. Die freiwillige Vereinbarung tritt per 1. Januar 2021 in Kraft.

Mittelpunkt der neuen Branchenvereinbarung ist der Verzicht der Krankenversicherer auf die telefonische Kaltakquise. Dadurch sollen unerwünschte Telefonanrufe vermieden werden. Provisionen sind in der Grundversicherung auf maximal CHF 70.- und bei den Krankenzusatzversicherungen auf eine Jahresprämie begrenzt.

Zudem sieht die Branchenvereinbarung umfangreiche zusätzliche Massnahmen zur Qualitätssicherung vor: Unter anderem sollen Versicherer nur noch mit Vermittlern zusammenarbeiten, die sich zu umfassender Transparenz gegenüber der Kundschaft verpflichten.

Streng reglementierte Zusammenarbeit

Es gibt nur ein Callcenter, das im Auftrag von Visana Anrufe tätigt. Dieses Schweizer Unternehmen ist zertifiziert und hält sich strikt an sämtliche gesetzliche Auflagen, insbesondere die Beachtung des Sterneintrages. Weiter ist das Unternehmen Mitglied bei CallNet, dem Branchenverband der Callcenter, womit es sich freiwillig weiteren Auflagen unterwirft. Die Mitarbeitenden melden sich im

Namen von Visana bei Ihnen. Sie vereinbaren aber keine Termine, sondern sie bieten Ihnen eine Offerte an. Wenn Sie zusagen, kommt die Offerte direkt von der Visana-Geschäftsstelle.

Visana arbeitet zudem mit unabhängigen Vermittlern zusammen. Die Zusammenarbeit ist vertraglich klar geregelt. Bei Verstössen werden Sanktionen ausgesprochen. Die meisten Vermittler arbeiten sehr seriös. Aber leider gibt es vereinzelt schwarze Schafe, die Callcenter im Ausland beauftragen und so bewusst das Schweizer Gesetz umgehen.

Momentan gibt es praktisch keine Handhabe, um juristisch gegen dubiose Callcenter mit Sitz im Ausland vorzugehen. Visana macht sich deshalb auf politischer Ebene dafür stark, dies rasch zu ändern.

Visana distanziert sich in aller Form von unseriösen und betrügerischen Praktiken und

- arbeitet nicht mit wilden Maklern, Vermittlern oder Callcentern zusammen, die aus dem Ausland anrufen und Prämienvergünstigungen versprechen.
- gibt keine Daten ihrer Kunden an Dritte weiter. Der Datenschutz hat bei uns oberste Priorität. Anrufer unseriöser Callcenter scheinen häufig gut Bescheid zu wissen und Details zu abgeschlossenen Versicherungen oder dem Familienstatuts zu kennen. Woher sie die Daten haben ist unklar. Auf keinen Fall stammen sie von Visana.
- setzt auf seriöse Versicherungsberatung in persönlichen Gesprächen.
- ermittelt die Versicherungsdeckung aufgrund der individuellen Bedürfnisse der Versicherten.

Visana empfiehlt bei Anrufen

- Machen Sie keine Angaben zu Ihrer Person oder Ihren Versicherungsdeckungen. Lassen Sie falsche Aussagen des Anrufers stehen, korrigieren Sie sie nicht.
- Vorsicht bei Telefon-Umfragen. Diese werden oftmals vorgetäuscht und dienen lediglich zur Informationsbeschaffung.
- Verlangen Sie die Registernummer des Anrufers. Sie können diese auf www.vermittleraufsicht.ch überprüfen.
- Notieren Sie das Datum sowie Firma, Name und Telefonnummer des Anrufers.
- Melden Sie verdächtige Telefonanrufe und dubiose Vermittler dem Branchenverband santésuisse: Tel. +41 32 625 41 41, per E-Mail an mail@santesuisse.ch oder über das [Online-Meldeformular](#)
- Jeder Versicherte kann für seinen Telefonanschluss angeben, ob Werbeanrufe erwünscht sind oder nicht. Dazu muss beim Telefonanbieter ein Sterneintrag (*) im Verzeichnis veranlasst werden.
- Seit einigen Jahren können lästige Werbeanrufe vom jeweiligen Telefonanbieter blockiert werden lassen. Die sogenannten Callfilter (Anruffilter) blockieren automatisch unerwünschte Werbeanrufe und Anrufe mit unterdrückter Nummer (anonyme Anrufe). Je nach Gerät oder Anbieter besteht die Möglichkeit, Nummern, von denen Sie keine Anrufe mehr erhalten möchten, individuell in einer Sperrliste zu erfassen. Bei den meisten Anbietern funktioniert dies für Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse. Bitte erkundigen Sie sich hierzu am besten bei Ihrem Anbieter.

Änderungen der Police oder Prämienanpassungen verschickt Visana weiterhin nur per Post oder über das elektronische Kundenportal MyVisana. Wenn dies jemand am Telefon oder per E-Mail (dies ist die neueste betrügerische Masche) vortäuscht, dann seien Sie misstrauisch und gehen Sie gemäss den obenstehenden Tipps vor.

Visana verlangt und bietet höchste Servicequalität auch in Zusammenarbeit mit ihren Partnern. Diese Grundlage für eine langfristige und solide Partnerschaft wird laufend verstärkt. Visana und santésuisse werden sich zusammen mit den Konsumentenschutzorganisationen weiterhin für den Schutz der Versicherten vor unerwünschten Werbeanrufen einsetzen.

Stand: 11.09.2020