

DIE KONSUMENTEN-STIMME

Fakten, Zahlen und Hintergründe zu Konsumententhemen von comparis.ch

NR 01 | FEBRUAR 2013

Krankenkassen

Trotz Managementfehlern und Aufsichtsversagen ist das System stabil **SEITE 2**

Mobilfunk

Sparpotenzial dank Preiskampf gestiegen **SEITE 3**

Hypotheken

Tiefzinssituation sorgt für Rekordjahr **SEITE 4**

EDITORIAL

Prämien-rückerstattung unnötig

Bundesrat Berset sieht die Kohäsion des Landes gefährdet, weil sich Kantone, Kassen und Parlament nicht auf einen Ausgleich der in den Kantonen seit 1996 zu viel bzw. zu wenig bezahlten Krankenkassenprämien einigen können. Er verschweigt wichtige Fakten:

Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) hat seit 1996 jede Prämie genehmigt. Rückwirkende Prämienrückerstattungen verstossen gegen Treu und Glauben. Amtlich geprüfte Prämien werden zur Farce. Die Asura wehrte sich beim Bundesverwaltungsgericht erfolgreich gegen eine Prämiensenkung durch das BAG, weil sich die Versicherten durch den Kassenwechsel selber vor zu hohen Prämien und Reserven schützen können. Das BAG muss die Versicherten vor den Risiken zu tiefer Prämien schützen, hat das aber oft nicht getan, wie wir auf Seite 2 nachweisen.

Selbst in den Kantonen mit durchschnittlich zu hohen Prämien haben nicht immer alle Versicherten zu viel bezahlt. Prämienunterschiede bei den Kassen, Kassen- und Kantonswechsel, Geburten und Todesfälle sind die Gründe. Eine Rückerstattung nach dem Giesskannenprinzip schafft neue Ungerechtigkeit.

Die Grafik auf Seite 3 zeigt, wie der Griff zweier Bundesräte nach den Kassenreserven zu Turbulenzen bei den Prämien und Ärger bei den Versicherten führte. Viel Vergnügen bei der Lektüre ✓

Felix Schneuwly,
Head of Public Affairs

Erfolgreicher Kampf gegen unerwünschte Telefonwerbung

Ende letzten Jahres ist es gelungen, einen Telefonwerber für Missachtung des Sterneintrags zu verurteilen. Dies ist ein erster Erfolg für das neu revidierte Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.

ig. Die Telefonwerbung für die Krankenkassen-Grundversicherung ist trotz der Santésuisse-Branchenvereinbarung und dem neuen Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb noch nicht zurückgegangen (vgl. Kasten). Dies ist kein Zufall. Gewisse Personen scheuen keinen Aufwand, um ihre Machenschaften zu verschleiern. Trotzdem gibt es eine Erfolgsmeldung: Im Oktober ist es, dank der Mithilfe von comparis.ch und dem K-Tipp, gelungen, einen der Hintermänner der Telefonakquise zu verurteilen.

Verurteilt worden ist J.I.* wegen Verstössen gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Unter anderem hat J.I. in Kauf genommen, dass ein für ihn tätiger Callcenter-Angestellter eine Person mit Sterneintrag im Telefonbuch mit einem Werbeanruf belästigt hat. Zudem haben die Firmen vorgegeben, im Namen von comparis.ch anzurufen. Dank dem guten Ruf des Internet-Vergleichsdienstes konnten Krankenkassen-Beratungsgespräche vereinbart werden. Die Verurteilung wegen Missachtung des Sterneintrags zeigt, dass das revidierte UWG ein taugliches Mittel gegen unerwünschte Werbeanrufe ist, wenn sich die Belästigten wehren.

Kompliziertes Firmenkonstrukt

J.I. war Geschäftsführer einer Firma, die eine Voice-over-

Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)

Art. 3 Unlautere Werbe- und Verkaufsmethoden und anderes widerrechtliches Verhalten

Unlauter handelt insbesondere, wer:

Abs. u: den Vermerk im Telefonbuch nicht beachtet, dass ein Kunde keine Werbemitteilungen von Dritten erhalten möchte und dass seine Daten zu Zwecken der Direktwerbung nicht weitergegeben werden dürfen.

Der neue UWG-Artikel gegen Missachtung des Sterneintrags ist seit April 2012 in Kraft. Im Oktober 2012 ist ein Telefonwerber deswegen verurteilt worden.

IP-Softwarelösung für Callcenter im In- und Ausland betrieb. Callcenter konnten damit (Werbe-)Anrufe tätigen und sich hinter den inländischen Telefonnummern dieser Firma verstecken. Zu den Kunden gehörten Callcenter in Serbien und Bosnien, deren Angestellte von J.I. instruiert wurden. Zwischen Terminvereinbarung durch ein Callcenter und dem Beratungsgespräch wurde ein Firmennetzwerk gespannt (vgl. Grafik, Seite 2) **➤ Fortsetzung auf Seite 2**

1 von 53...

... Personen, die einen Werbeanruf für die Krankenkassen-Grundversicherung erhalten, wechselt wegen dieses Anrufes die Krankenkasse. Oder anders formuliert: 52 Personen werden vergebens belästigt. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage, die im Auftrag von comparis.ch das Marktforschungsinstitut GfK Schweiz zwischen Ende November und Anfang Dezember bei 2000 Personen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren durchgeführt hat. Die Umfrage zeigt auch: Die Telefonwerbung für die Krankenkassen-Grundversicherung ist trotz

Branchenvereinbarung Santésuisse und UWG-Verschärfung kaum zurückgegangen. 69 Prozent der Befragten sind dieses Jahr für einen Wechsel der Grundversicherung kontaktiert worden, ohne dass sie vorher mit der Krankenkasse Kontakt hatten. Im Vorjahr haben 70 Prozent der Befragten angegeben, dass dies der Fall gewesen sei. 30 Prozent dieser Befragten sind direkt von einer Krankenkasse kontaktiert worden, 48 Prozent von jemand anderem wie zum Beispiel einem Makler und 33 Prozent wissen nicht, wer sie angerufen hat. Dass dies viele Personen nicht wissen, zeigt, welche Rolle mittlerweile dubiose Telefonmakler spielen ✓

Damit konnten die dubiosen Methoden der Terminvereinbarungen verschleiert werden.

Am Ende der Verwertungskette verkaufte eine weitere Firma die vereinbarten Termine via ihre Website an Makler. Gemäss J.I. wurden so monatlich circa 1000 Termine zum Preis von je 10 Franken verkauft. J.I. war nicht nur Geschäftsführer der Firma mit der Voice-over-IP-Lösung, sondern auch beim Endabnehmer angestellt.

KVG-Lösung wenig sinnvoll

Der Fall J.I. zeigt, mit welcher – teilweise kriminellen – Energie versucht wird, Beratungstermine für einen Krankenkassenwechsel zu vereinbaren und zu verkaufen. Der Fall ist somit ein Beleg dafür, dass eine isolierte Regelung der Telefonwerbung für die Krankenkassen nicht zielführend ist. Bei dieser bestünde die Gefahr, dass sie via Zusatzversicherung umgangen wird. Bei J.I. hat es keine Rolle gespielt, ob die Werbeanrufe für die Grund- oder die Zusatzversicherung getätigt worden sind. Bei der Klärung der Frage, ob ein Verstoß gegen die Santésuisse-Branchenvereinbarung vorgelegen hätte, wäre dies entscheidend gewesen. Gleich verhält es sich bei einem Verbot im Krankenversicherungsgesetz (KVG) beziehungsweise im geplanten Krankenversicherungs-Aufsichtsgesetz (KVAG). Zudem dauert es relativ lange, bis bei einem Verstoß gegen die Santésuisse-Branchenvereinbarung ernsthafte Konsequenzen drohen. Die erste Sanktion ist eine bloße Verwarnung. Erst am Ende der Sanktionsliste wird ein zivilrechtliches Verfahren angestrebt.

Der beschriebene Fall zeigt, dass die neuen UWG-Bestimmungen wirksam gegen unerwünschte Werbeanrufe schützen. Das revidierte Gesetz, welches Werbeanrufe auf eine Nummer mit Sterneintrag als unlauter unter Strafe stellt, ist seit Anfang April 2012 in Kraft. Der Werbeanruf, der J.I. zum Verhängnis geworden ist, wurde im Mai 2012 getätigt. Bereits im Oktober 2012 ist J.I. kurz in Haft genommen und tags darauf verurteilt worden. Damit dieser Fall Schule macht und das UWG eine abschreckende Wirkung entfaltet, braucht es konsequentes Handeln aller Beteiligten.

* Name der Redaktion bekannt

Managementfehler und Aufsichtsversagen

Seit Einführung des Krankenversicherungsgesetzes 1996 haben einzelne Krankenkassen für Pleiten und Pannen gesorgt. Das System als Ganzes war nie in Gefahr. Die Aufsicht wurde aber trotz rechtlicher Möglichkeiten ihrer Aufgabe nicht immer gerecht. Es braucht daher eine bessere Aufsicht, kein neues Aufsichtsgesetz.

fs. Mit dem neuen Aufsichtsgesetz über die Krankenkassen (KVAG) soll das Bundesamt für Gesundheit (BAG) noch mehr Kompetenzen bekommen. Trotz vermeidbaren Konkursen und unterjährigen Prämien erhöhungen hat sich das Krankenkassensystem als sehr stabil erwiesen. Das System und der Schutz der Versicherten waren nie gefährdet. Management-

Zu tiefe Prämien und Probleme

Mehrere Krankenkassen mussten unter dem Jahr ihre Prämien erhöhen und verloren verärgerte Versicherte. Per 2010 musste Helsana die Prämien zum Teil massiv erhöhen und verlor dadurch 165 000 Versicherte. Letztes Jahr musste die EGK ihre Prämien per 1. Mai erhöhen und verlor 68 000 Versicherte. Der Grund

2000 bis 2003 und kassierte so 27 Mio. Franken vom Risikoausgleich. Solche Verfehlungen der Krankenkassen sind für die Versicherten ärgerlich. In keinem der Fälle waren aber fehlende Rechtsgrundlagen für eine wirksame Aufsicht das Problem.

Zu tiefe und zu hohe Prämien

1,7 Mrd. Franken sollen die Versicherten der Kantone Waadt, Zürich, Genf, Tessin, Thurgau, Freiburg, Neuenburg, Zug und Appenzell Innerrhoden gemäss der neuesten Berechnung des BAG seit 1996 zu viel bezahlt haben. In den anderen Kantonen sind angeblich haargenau 1,7 Mrd. Franken zu wenig bezahlt worden. Würde bloss das KVG konsequent vollzogen, hätte das BAG die zu tiefen Prämien in diesen Kantonen nie genehmigt, könnte man sich das ganze Prämienrückerstattungs-theater sparen (vgl. Comparipedia, S. 4). Der Bund soll die Prämien mit einem Sonderbeitrag an die Prämienverbilligung ausgleichen und es den Kantonen überlassen, wie sie dieses Geld verteilen.

«Das System und der Schutz der Versicherten waren nie gefährdet»

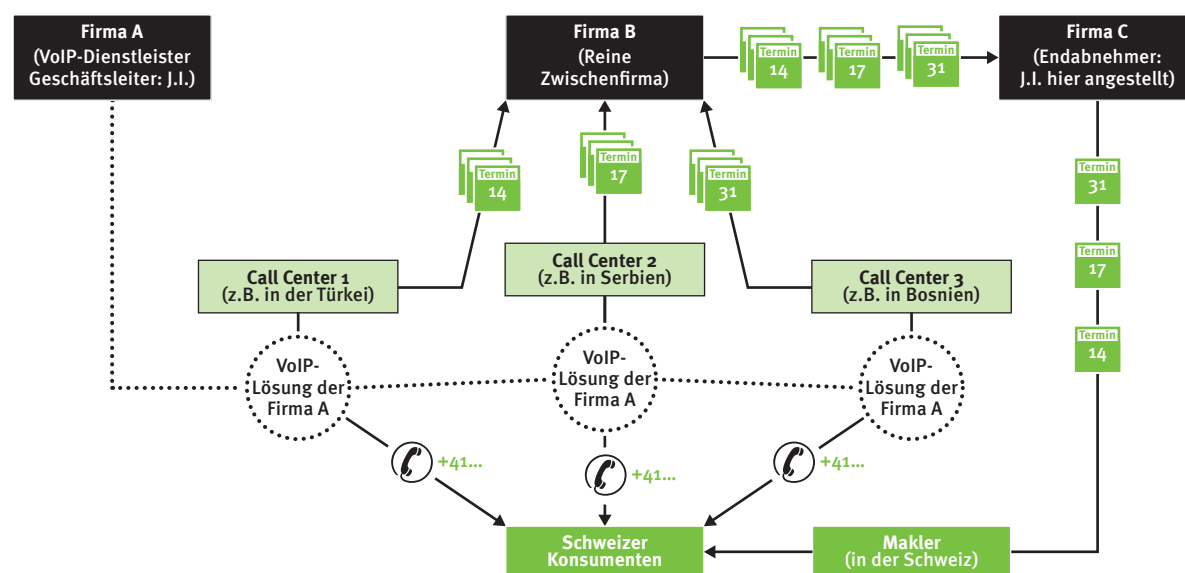
fehler sind bei den Kassen mehrfach passiert und können wieder passieren. Meistens ist die Aufsicht zu spät eingeschritten. Der Vollzug der Aufsicht muss verbessert werden. Rechtsprofessor Ueli Kieser schlägt vor, einige Aufsichtsaufgaben im KVG zu präzisieren und auf das KVAG zu verzichten. Ein Blick in die Vergangenheit verstärkt die Skepsis gegenüber der Verlagerung von mehr Verantwortung von den Kassen zur Aufsichtsbehörde:

für diese Prämien erhöhungen waren zu tiefe Prämien. Obwohl diese die Kosten nicht deckten, wurden sie vom BAG bewilligt.

Zu tiefe Prämien und Konkurse

Beim Konkurs der Accorda 2006 entdeckte die Aufsicht trotz vieler Ungereimtheiten das kriminelle Missmanagement zu spät. Kriminelle Energie führte auch zum Ende der Winterthurer KBV: 2000 fiktive Versicherte erfand die Kasse von

Das Netz der Telefonmakler



Verschiedene Callcenter, teilweise auch solche im Ausland, nutzten die Software des Voice-over-IP-Dienstleisters, um mit Schweizer Konsumenten Termine für Krankenkassen-Beratungsgespräche zu vereinbaren. Die Termine verkauften die Callcenter einer Zwischenfirma und diese dem Endabnehmer. Diese Firma, bei der J.I. angestellt war, verkaufte die Termine via eigene Website an Makler in der Schweiz weiter.

Wenn 2,6 Milliarden Franken flöten gehen

Würden alle Schweizer Handynutzer zum jeweils günstigsten Mobilfunkangebot wechseln, könnten sie 2,6 Milliarden Franken sparen. Derart hoch war das Sparpotenzial in der Comparis-Berechnung seit fünf Jahren nicht mehr.

jg. Im Jahr 2012 gingen in der Schweiz 2,6 Milliarden Franken einfach flöten. Es ist der Betrag, den die Schweizer Handynutzer sparen könnten, würde jeder von ihnen zum günstigsten Mobilfunkangebot wechseln. Der Erhebung liegt eine breit angelegte Online-Umfrage mit mehr als 5000 Handynutzern im letzten November zugrunde. Die Angaben der Handynutzer stellte comparis.ch in Relation zu den günstigsten Angeboten, um daraufhin das Sparpotenzial auf alle Privatkunden hochzurechnen.

Bewegung im Markt

Die diesjährige mögliche Einsparung von 2,6 Milliarden Franken ist die zweithöchste seit Beginn der systematischen Analysen vor acht Jahren (siehe Grafik). Nur im Jahr 2007 war sie noch höher, was auf die damalige

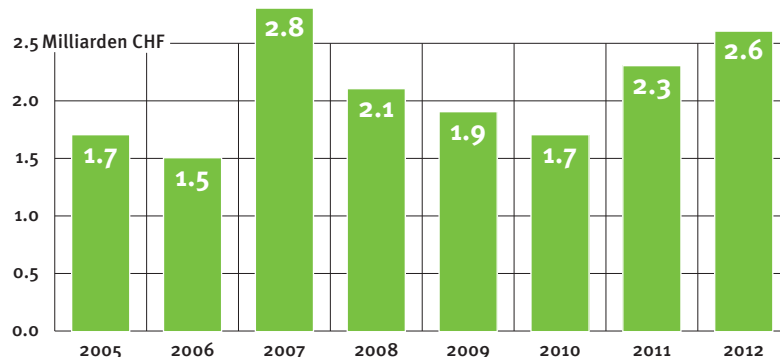
Billig-Offensive von Sunrise zurückzuführen war.

Jetzt liegt ein gewichtiger Grund für das enorme Sparpotenzial in den Preissenkungen, die im Jahr 2012 für Wirbel im Markt gesorgt hatten. Im Sommer lancierte Swisscom ihre «Infinity»-Produkte, mit denen der Kunde einen Pauschalbetrag bezahlt, der sich nach der Geschwindigkeit der Datenübertragung richtet. Die Konkurrenz liess nicht lange auf sich warten: Sunrise reagierte bald darauf mit der Flatrate «Sunrise24», und auch Orange senkte ihre Preise deutlich.

Langfristige Wirkung?

Der Telecom-Riese Swisscom hat den Markt in Bewegung gebracht; seine neue Tarifgestaltung hat die Konkurrenz animiert. Das ist an sich ein gutes Zeichen in einem Umfeld,

So viel könnten die Schweizer Handynutzer jährlich sparen



Nur 2007 hätten die Schweizer Handynutzer mehr sparen können als 2012. Grund für das aktuell hohe Sparpotenzial: Swisscom, Sunrise und Orange stacheln sich mit neuen Produkten gegenseitig zu Preissenkungen an.

Quelle: comparis.ch

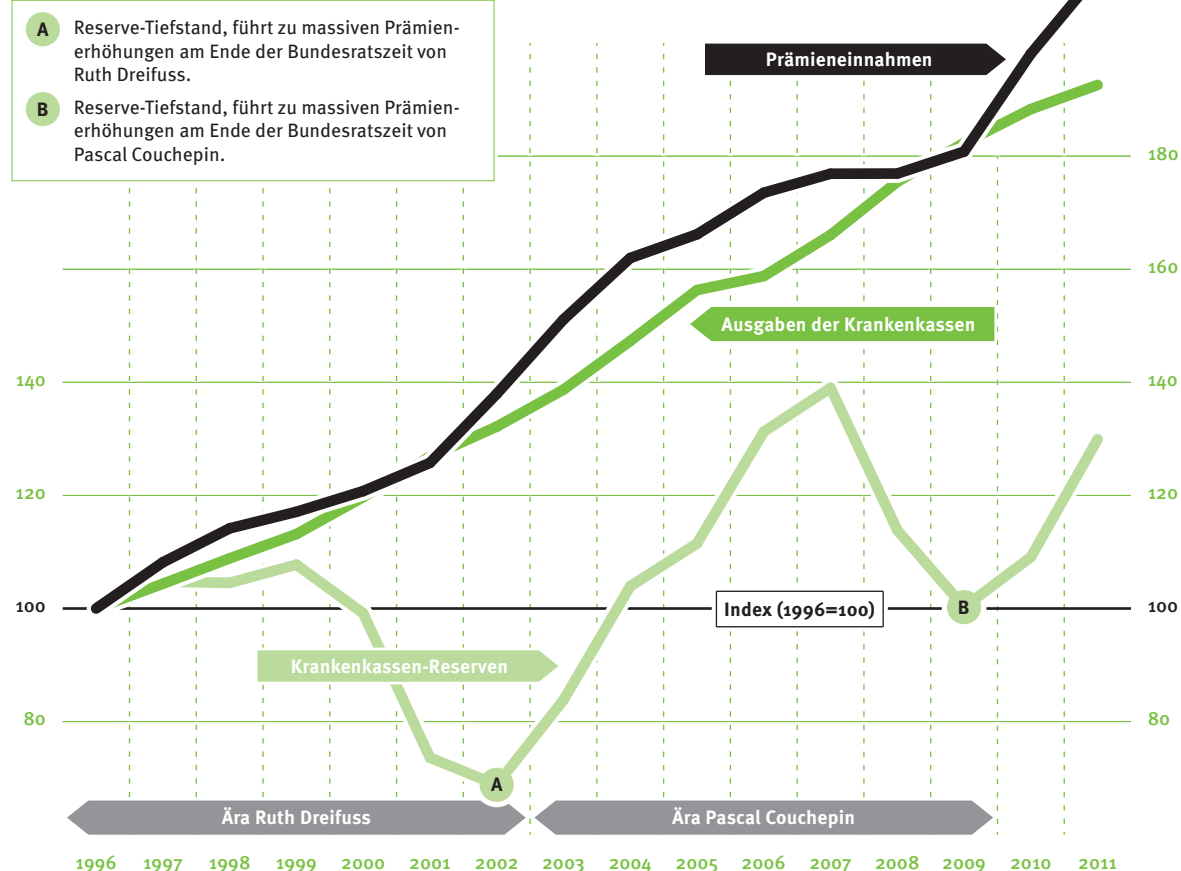
das sich sonst eher träge verhält. Wie nachhaltig die Preissenkungen ausfallen, wird sich zeigen. Beispiele aus der Vergangenheit haben gezeigt: Mit Tiefpreis-Strategien können die Unternehmen kaum so viele neue Kunden gewinnen, wie sie sich

das vielleicht wünschen würden. Die Schweizer Handynutzer bleiben ihren Anbietern sehr treu – koste es, was es wolle. Laut der Comparis-Umfrage telefonieren und surfen gerade einmal 3 von 100 Schweizern mit dem für sie günstigsten Angebot.

GESUNDHEITSKOSTEN

Zu viel Staat schadet den Krankenkassenprämien

jg. In der Gesundheitspolitik wird kaum etwas so heiss diskutiert wie die «Kostenexplosion». Seit Einführung des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) 1996 sind die Ausgaben der Krankenkassen, das heisst die medizinischen Leistungen und die Verwaltungskosten, stetig gestiegen. In den letzten Jahren stiegen die Kosten dank Preissenkungen bei den Medikamenten und Analysen sogar eher moderat. Explodiert sind hingegen zeitweise die Krankenkassenprämien. Hier zeigt sich ein wiederkehrendes Muster: Zum Ende ihrer jeweiligen Amtszeit zwangen die Bundesräte Ruth Dreifuss und Pascal Couchepin die Krankenkassen zum Reservenabbau. So konnte der Prämienanstieg moderat gehalten werden. Die gesalzene Rechnung haben die Prämienzahler dann in den Folgejahren in Form von Rekordaufschlägen erhalten. Der Nachfolger im Innendepartement durfte die Suppe auslöffeln.



Quelle: BAG, comparis.ch

Traumwohnung

Wie möchten die Schweizer Mieterinnen und Mieter am liebsten wohnen, wenn sie innerhalb ihrer finanziellen Möglichkeiten eine neue Wohnung aussuchen könnten? comparis.ch hat dies in einer repräsentativen Umfrage herausgefunden. Die Traumwohnung ist 4 bis 4½ Zimmer gross und hat einen Balkon. Besonders beliebt sind Geräte, die den Alltag erleichtern – ein Geschirrspüler oder eine eigene Waschmaschine, um langwierigen Auseinandersetzungen in der gemeinsamen Waschküche ein Ende zu setzen. Luxusausstattungen wie ein Whirlpool oder eine Kochinsel werden dagegen seltener gewünscht. Beliebt sind jedoch die Badewanne und ein separates WC. Wichtig ist den Mietern zudem, dass das Wohnhaus energieeffizient gebaut ist und das Auge ins Grüne schweifen kann.

Interessante Unterschiede bestehen zwischen einzelnen Gruppierungen unter den Befragten. Die Romands räumen dem Essen mehr Platz ein als die Deutschschweizer, denn sie möchten häufiger eine Küche, die gross ist und einen Essbereich hat. Bei den Geschlechtern zeigt sich, dass unter Frauen der Wunsch nach einer Badewanne stärker vertreten ist, während die Männer häufiger eine «Badewanne für mindestens zwei Personen» wählen würden. Die Vorstellungen der Traumwohnung sind auch je nach Wohnort verschieden. Städter möchten Städter bleiben, und wer auf dem Land wohnt, möchte auch häufiger auf dem Land wohnen.

Hausarztmodell wird Standard

Rund eine halbe Million Versicherte hat auf dieses Jahr hin die Krankenkasse gewechselt. Vom Wechsel dürften die alternativen Versicherungsmodelle profitiert haben.

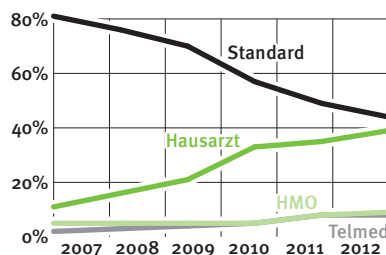
ig. 6,8 Prozent der Versicherten oder rund 530 000 Personen haben auf das Jahr 2013 hin die Krankenkasse gewechselt. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage von comparis.ch. Damit haben ähnlich viele Versicherte die Kasse gewechselt wie im Vorjahr. Viele Versicherte wechseln nicht nur die Krankenkasse, sondern gleichzeitig auch ihr Versicherungsmodell. Dies gilt besonders für die Versicherten, die bisher im Standard-Modell versichert gewesen sind. So schliessen sich 54 Prozent dieser Versicherten einem alternativen Versicherungsmodell an. Nur 40 Prozent bleiben dem Standardmodell treu. Die alternativen Versicherungsmodelle gewinnen dadurch an Bedeutung.

Diese Entwicklung ist nicht neu: Bereits in der Vergangenheit haben die alternativen Versicherungsmodelle, allen voran das Hausarztmodell, deutlich zugelegt (vgl. Grafik). Seit 2011 ist die Mehrheit der Versicherten in einem Modell mit eingeschränkter Arztwahl versichert. Bereits in diesem Jahr könnte das Hausarztmodell das Modell mit den meisten Versicherten werden.

Getrieben vom Kassenwechsel

Auffallend bei der Entwicklung der alternativen Versicherungsmodelle: Stark zugelegt haben diese jeweils, wenn viele Versicherte die Krankenkasse gewechselt haben. So wechselten auf das Jahr 2010 hin über 15 Prozent der Versicherten die Kasse.

Versicherte nach Versicherungsmodell



Innert wenigen Jahren hat sich der Anteil des Standardmodells praktisch halbiert. Grosse Gewinner der Krankenkassen-Wechsel sind die alternativen Versicherungsmodelle.

Quelle: Datenpool Santésuisse

Die alternativen Versicherungsmodelle legten gleichzeitig um 13 Prozentpunkte zu. Ein Jahr später gab es 12,4 Prozent Wechsler. Der Anteil der Versicherungsmodelle mit eingeschränkter Arztwahl stieg um 8 Prozentpunkte.

An der Urne hat es eine klare Abfuhr für Managed Care gegeben. Auch die Aufhebung des Vertragszwangs zwischen Kassen und Ärzten wäre an der Urne wohl chancenlos. Dank dem Zulauf zu alternativen Versicherungsmodellen haben die Krankenkassen aber trotzdem die Chance, mit neuartigen Angeboten die Versorgung ihrer Versicherten zu verbessern. Bei einigen Krankenkassen dienen Hausarztmodelle aber vor allem dazu, günstige Prämien anzubieten. Damit verspielen die Kassen die Chance, die sich aufgrund der Modellwechsel der letzten Jahre bietet.

Unveränderte Autoversicherung

ig. 8,8 Prozent der Autohalter haben im letzten Jahr eine neue Versicherung abgeschlossen. Dies zeigt eine im Auftrag von comparis.ch durchgeführte repräsentative Umfrage. Die Anzahl der Neuabschlüsse bewegt sich somit ungefähr auf dem Niveau des Vorjahres. Im Jahr 2011 haben 9,2 Prozent der Autohalter eine neue Versicherung abgeschlossen. Bei den bis und mit 40-jährigen Autohaltern gibt es mit 10,6 Prozent mehr Versicherungsabschlüsse als bei den über 40-jährigen (7,4 Prozent).

Jahr der Rekorde im Hypothekarmarkt

fri. Hypothekarzinsen auf historischem Tief und praktisch keine Schwankungen: Das Jahr 2012 war ein Jahr der Rekorde. Seit comparis.ch im Jahr 2001 die Richtzinsen zu erheben begonnen hat, fielen die Zinsschwankungen nie so gering aus. Dies zeigt sich am Beispiel der zehnjährigen Festhypotheken. Ihre Zinsen schwankten im Jahr 2012 zwischen 1,9 und 2,3 Prozent. Das ergibt eine Differenz von 0,4 Prozentpunkten. Zum Vergleich: Als im Jahr 2008 die Zinsen zu ihrem Sinkflug ansetzten, wurden Schwankungen zwischen 3,4 und 4,7 Prozent verzeichnet; die Differenz belief sich auf 1,3 Prozentpunkte. Stabilität zeigt sich auch in der Nachfrage: Rund zwei von drei Anfragen in der Hypotheken-Börse von comparis.ch betrafen eine Festhypothek über sieben bis zehn Jahre.

Comparipedia

Prämienrückerstattung

Bei der Prämienrückerstattung erhält der Prämienzahler die zu viel bezahlten Prämien zurück. Zur Diskussion steht die Prämienrückerstattung vor allem bei der Krankenversicherung. Dabei geht es nicht um eine individuelle Rückerstattung, also dass jeder den Betrag zurückbekommt, den er persönlich zu viel bezahlt hat. Vielmehr geht es um eine kantonale Rückerstattung: In Kantonen, in denen insgesamt mehr Krankenkassenprämien bezahlt, als Leistungen

in Anspruch genommen worden sind, sollen die zu viel bezahlten Prämien rückerstattet werden. Etwas Ähnliches ist bereits einmal versucht worden. Pascal Couchepin hat gegen Ende seiner Bundesratszeit versucht, die sogenannten (kalkulatorischen) kantonalen Reserven anzugleichen. Unter anderem sind Prämienenkungen verordnet worden. Die Assura hat sich gegen diese gewehrt und Recht bekommen. Gemäss Bundesverwaltungsgericht (Urteil vom 8.12.2009 C-6958/2008) haben es die Versicherten selber in der Hand, sich mit einem Kassenwechsel vor zu hohen Prämien zu schützen ☑

IMPRESSUM

Herausgeber: comparis.ch, Stampfenbachstrasse 48, CH-8006 Zürich
© 2012 comparis.ch

Redaktion: Ralf Beyeler (rb), Lorenz Frischknecht (fri), Jonas Grossniklaus (jg), Felix Schneuwly (fs)

Gestaltung: yw@blackbox.ch

Druck: rva Druck und Medien AG, Altstätten

Reaktionen: redaktion@comparis.ch
Nachdruck, auch auszugsweise, mit Quellenangabe (comparis.ch) gestattet; abrufbar als PDF auf:
www.comparis.ch/konsumentenstimme

cømparis.ch