

April 2023

Positionspapier

Faire Sanktionen bei Regelverstößen in alternativen Versicherungsmodellen (Hausarzt, Telmed, HMO)

Grundsätzliche Bemerkungen

Sanktionen bei Verstößen gegen die Regeln von alternativen Versicherungsmodellen (AVM) sind rechtlich zulässig und grundsätzlich gerechtfertigt, um Missbrauch zulasten des Versichertenkollektivs zu verhindern. Aus Sicht des Konsumentenschutzes muss das angewendete Sanktionssystem jedoch gegenüber den Versicherten transparent kommuniziert und die Verhältnismässigkeit gewahrt werden.

Ausschluss aus AVM

Angesichts der oft mangelhaften Information und spezieller Situationen der Versicherten können leicht einzelne versehentliche Regelverstöße vorkommen (weitere Ausführungen dazu folgen unten). Wenn eine versicherte Person hingegen öfter gegen die Regeln verstösst, liegt der Schluss nahe, dass sie nicht das für sie passende Modell gewählt hat. Insofern handelt es sich beim Ausschluss aus einem AVM um eine angemessene Sanktion. Auch finanziell sind die Folgen gerechtfertigt: Wenn sich eine Person wiederholt nicht an die Regeln des AVM hält, muss sie auf den entsprechenden Prämienrabatt verzichten.

Vollständige oder teilweise Verweigerung der Kostenübernahme

Die Verweigerung der Kostenübernahme kann bedeuten, dass den Versicherten aufgrund eines rein administrativen Fehlverhaltens (z.B. nicht erfolgter Telefonanruf) eine Versicherungsleistung vorenthalten wird. Dabei ist folgendes zu beachten:

- Ein Regelverstoss bedeutet nicht, dass eine in diesem Zusammenhang erhaltene Leistung medizinisch nicht gerechtfertigt ist.
- Ein Regelverstoss bedeutet nicht, dass Versicherte ihren finanziellen Verpflichtungen gegenüber der Versicherung (Prämien, Franchise, Selbstbehalt) nicht nachkommen.
- Ein Regelverstoss bedeutet nicht zwingend, dass dadurch höhere Kosten entstehen.

Aus diesen Gründen erachtet der Konsumentenschutz die vollständige oder teilweise Verweigerung der Kostenübernahme als eine unverhältnismässige und nicht gerechtfertigte Sanktion.

Keine Sanktion ohne Vorwarnung

Die Einhaltung der geltenden Regeln durch die Versicherten kann aus verschiedenen Gründen erschwert werden:

- **Mangelhafte Information:** Während Vorteile von AVM sehr ausführlich und aktiv beworben werden, sind genauere Informationen über die geltenden Regeln und mögliche Sanktionen oft im «Kleingedruckten» versteckt.
- **Irrtum/Missverständnisse:** Die Komplexität und Fragmentierung der Gesundheitsversorgung nimmt laufend zu. Insbesondere bei komplexen Fällen mit verschiedenen involvierten Leistungserbringern kann es leicht zu Missverständnissen bezüglich der Auslegung der AVM-Regeln kommen.
- **Belastende Situation:** Je nach Art der gesundheitlichen Probleme und der persönlichen Umstände können Patientinnen und Patienten von heute auf morgen in eine äusserst belastende Situation geraten. Dadurch können administrative Aspekte wie die Einhaltung von AVM-Regeln leicht vergessen gehen.

Aus diesen Gründen erachtet es der Konsumentenschutz als angemessen, beim ersten und zweiten Verstoss lediglich eine Verwarnung auszusprechen und über den erfolgten Verstoss und die geltenden Regeln zu informieren. Ab dem 3. Verstoss ist aus Sicht des Konsumentenschutzes eine angemessene Sanktion gerechtfertigt.

Faire Sanktionsregeln

Folgende Sanktionsregeln sind aus Sicht des Konsumentenschutzes angemessen und gerechtfertigt:

1. & 2. Verstoss

- *Ausführliche Information (Telefon, Brief od. E-Mail)*
 - o *Worin besteht der Verstoss?*
 - o *Wie sind die Regeln?*
 - o *Was geschieht bei weiteren Verstössen?*
- *Kein Ausschluss*
- *Keine Verweigerung der Kostenübernahme*

3. Verstoss

- *Ausführliche Information (Telefon, Brief od. E-Mail)*
 - o *Worin besteht der Verstoss?*
 - o *Wie wird sanktioniert?*
 - o *Weitere Informationen (z.B. wie lange von AVM ausgeschlossen, wann ist Wechsel möglich)*
- *Ausschluss aus AVM*
- *Keine Verweigerung der Kostenübernahme*

Selbstverständlich kann Missbrauch (z.B. Beitritt zu AVM ohne Absicht, sich an Regeln zu halten) nie vollständig ausgeschlossen werden. Der Konsumentenschutz schätzt das Schadenspotential jedoch als gering ein. Erstens sind unter einem solchen System nicht mehr als 3 Verstösse möglich, zweitens ist – wie erwähnt – ein Regelverstoss nicht mit einer ungerechtfertigten Leistung oder mit zusätzlichen Kosten gleichzusetzen.

Beurteilung basierend auf AVB

Der Konsumentenschutz stützt sich bei der Beurteilung und dem Vergleich von Sanktionssystemen verschiedener Versicherungen auf die jeweils gültigen allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) bzw. entsprechende Zusatzreglemente. Aussagen von Versicherungen, wonach in den AVB vorgesehene Sanktionen nicht oder nur teilweise angewendet würden, können nicht berücksichtigt werden. Diese sind im Unterschied zu den AVB weder Vertragsbestandteil noch rechtlich bindend. Auch relativierende Formulierungen in den AVB (z.B. «in schwerwiegenden Fällen», «entschuld bare Gründe», usw.) können nicht in die Beurteilung einbezogen werden, da deren Auslegung unklar ist. Der Konsumentenschutz befürwortet faire, transparente und klar definierte Sanktionssysteme, die für alle Versicherten gleichermassen gelten. So kann vermieden werden, dass Versicherungen ihren sich selbst eingeräumten Spielraum willkürlich auslegen. Und nur so ist ein fairer Vergleich verschiedener Anbieter überhaupt möglich.