

**Protokoll**

Sitzung: Standortbestimmung BAG – santésuisse → Prämienrechner BAG 2011

Datum/Zeit: Mittwoch, 2. Februar 2011, 09.15-10.45 Uhr

Ort: BAG, Standort Bern-Liebefeld, Hess-Strasse 27e, Sitzungszimmer 3. OG

Teilnehmer: **BAG:**

[Redacted names]

**santésuisse:**

[Redacted name]

**Vertreter Krankenversicherer:**

[Redacted names]

Entschuldigt:

[Redacted names]

Protokoll:

[Redacted name]

Verteiler:

Teilnehmer, Verwaltungsrat und Direktion santésuisse

**Diskussion/Beschluss**

**1 Ziel und Zweck**

Hauptthema der heutigen Standortbestimmung bildet der neue Prämienrechner des BAG, der am 30.09.2011 fertig installiert und aufgeschaltet sein wird. Das BAG verfolgt damit u. a. das Ziel, dass die Krankenversicherer nicht mehr im selben Umfang wie bisher mit dem Internetvergleichsdienst Comparis und anderen Anbietern kooperieren.

Für santésuisse ist von Bedeutung, dass möglichst viele Funktionalitäten und Optionen des BAG-Prämienrechners mitberücksichtigt und ausgebaut werden. Zudem besteht bei den Krankenversicherern das Bedürfnis, dass die Funktionalitäten spätestens bis am 15.08.2011 bekannt sind und entsprechend klar kommuniziert werden.

**2 Funktionalitäten und Optionen Prämienrechner**

**2.1 Zwischenbericht BAG**

Gemäss Vorstellung des BAG wolle man mit dem Prämienrechner in erster Linie die diversen Modellgruppen abbilden. Es gehe aber nicht darum, nun einfach den Comparis-Prämienrechner zu kopieren. Man beabsichtige vielmehr, den Versicherten eine möglichst umfassende Informationsplattform anzubieten. Zu diesem Zweck arbeite man mit der externen Beratungsfirma Netconsult zusammen, welche die Evaluation des neuen Prämienrechners aktiv mitbegleite.

Folgende Funktionalitäten seien u. a. vorgesehen:

- Mit der Eingabe der Postleitzahlen können die BAG-Prämienregionen korrekt abgebildet werden.
- Einrichtung eines Prämienarchivs.

Die Option einer Franchisen-Optimierung hingegen werde laut BAG nicht weiter verfolgt.

## 2.2 Von santésuisse vorgeschlagene Funktionalitäten

santésuisse begrüsst grundsätzlich die vom BAG vorgeschlagenen Optionen, knüpft sie jedoch an die Voraussetzung der Bediener- und Kundenfreundlichkeit. Nach Meinung von santésuisse sind die konkreten Bedürfnisse der Kunden bzw. Versicherten in den Vordergrund zu rücken und die Optionen entsprechend auszugestalten. Wichtig sei insbesondere auch, dass die Grundeinstellung für den Benutzer einfach und verständlich bleibe und dieser sich darin rasch und unkompliziert zurechtfinde.

Der bestehende Prämienrechner sei deshalb mit den folgenden Optionen zu versehen:

- **Modellwahl:** Die Modellwahl sollte analog zu den gängigen Modellgruppen konfiguriert werden, also z. B. mit Managed Care, HMO, freier Arztwahl, Hausarztmodell etc. Wenn möglich sollten die Benutzer mehr als eine Kategorie anwählen können.
- **Webadresse:** Es ist eine einfache und einprägsame Webadresse zu definieren, die für die Kommunikation genutzt werden kann (Deeplink auf BAG-Website).
- **Auffindbarkeit:** Innerhalb der BAG-Website ist die Auffindbarkeit zu verbessern. Dies kann z. B. mittels eines Links direkt zum Prämienrechner des Krankenversicherers relativ leicht bewerkstelligt werden.
- **Prämiendarstellung:** Eine alphabetische Reihenfolge ist erwünscht, daneben auch eine Rangfolge nach der Höhe der Prämien (z. B. die zehn günstigsten Anbieter in der Region).
- **Die Prämienregionen** sind auf die Postleitzahlen abzubilden, so dass ein Suchen nach Ortschaften statt nur nach Postleitzahlen erfolgen kann.
- **Franchisen:** Eine Sortierfunktion abgestuft nach der Höhe der Franchise ist ebenfalls erwünscht, wobei auch eine Mehrfachanzeige möglich sein muss.
- **Vergleichbarkeit mit dem aktuellen Anbieter:** Im Sinne einer weiteren Kundenfreundlichkeit müsste für den Benutzer – analog zu den im Markt tätigen Plattformen – die Angabe des aktuellen Versicherers erfolgen, womit die Berechnung der Prämien Differenz zu den Mitbewerbern ermöglicht würde.
- **Interesse an Zusatzversicherungen:** Wenn möglich ist vorzusehen, dass die Benutzer beim Vorliegen des entsprechenden Interesses den Versicherern ihr Interesse an einer Offerte bzw. Kontaktaufnahme für die Zusatzversicherung mitteilen können.

## 3 Offertbestellung im Besonderen

### 3.1 Bedürfnisse santésuisse

Unter der speziellen Berücksichtigung der bereits erwähnten Kundenfreundlichkeit müsste nach Auffassung von santésuisse die direkte Offertbestellung, wie sie auch von Comparis angeboten wird, anstelle eines blossen Links auf die Website des Anbieters möglich sein. Dies hat die Ergänzung des BAG-Prämienrechners mit allen relevanten Personen-, Adress- und Vertragsdaten zur Folge. Diese sollten den Versicherern wenn möglich elektronisch übermittelt werden, so dass eine effiziente Verarbeitung vonstatten gehen kann. Bezüglich der Offertbestellung im Dienste des Kunden könne Comparis als Benchmark betrachtet werden.

### 3.2 Standpunkt BAG

Das BAG weist darauf hin, dass der Prämienrechner kein Konkurrenzprodukt zu Comparis darstelle. Wie und in welcher Form die Offertbestellung umgesetzt werden kann, müsse gemäss BAG noch genauer abgeklärt werden. Der Kunde soll sich primär informieren und anschliessend zwischen verschiedenen Offerten per Link auswählen können. Wie dann der Prämienrechner konkret ausgestaltet werde, ob mehr im Sinne einer umfassenden Informationsplattform oder mehr im Sinne einer einfachen, kundenfreundlichen Applikation, ist letztlich eine Grundsatzfrage. Wichtig sei allerdings, dass die konkrete Umsetzung des Prämienrechners entsprechend erklärt und kommuniziert werde. M. a. W.: Der Prämienrechner müsse in der Phase der Promotion richtig „verkauft“ werden.

<b>4</b>	<b>Diverses und weiteres Vorgehen</b> <p>Es besteht zwischen dem BAG und santésuisse Einigkeit darüber, dass die Einführung des neuen Prämienrechners gestaffelt zu kommunizieren sei, nämlich:</p> <p>Im Sinne einer Vorausinformation sei ca. im Frühjahr 2011, wenn die Grundphilosophie des neuen Prämienrechners bekannt ist, eine erste Informationstranche an santésuisse und die Krankenversicherer sowie an die Öffentlichkeit – mit entsprechender „PR-Aktion“ – abzugeben. Ansprech- bzw. Verbindungsperson zwischen dem Verband und dem BAG ist [REDACTED]</p> <p>Ein zweiter Informationsblock zuhanden von santésuisse sei sodann gegen Ende Juli 2011, wenn die Testphase abgeschlossen ist, vorzusehen. Das neue Gratis-Angebot des BAG zugunsten der Versicherten sollte auf dem Markt unbedingt publik gemacht und somit auch lanciert werden.</p> <p>Je nach Bedarf wird eine weitere Sitzung betr. Prämienrechner zwischen dem BAG und santésuisse einberufen.</p> <p>Die Sitzung wird um 10.45 Uhr geschlossen.</p>
----------	--

Solothurn, 03.03.2011

Für das Protokoll:

Eingesehen:

[REDACTED]  
(santésuisse)

[REDACTED]  
(BAG)