

**9C\_874/2015**

**Urteil vom 4. Februar 2016**

**II. sozialrechtliche Abteilung**

Besetzung

Bundesrichterin Glanzmann, Präsidentin,  
Bundesrichterinnen Pfiffner, Moser-Szeless,  
Gerichtsschreiberin Bollinger Hammerle.

Verfahrensbeteiligte

9C\_870/2015 und 9C\_871/2015

A.A. \_\_\_\_\_,

Beschwerdeführer,

gegen

Vivao Sympany AG,  
Rechtsdienst, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel,  
Beschwerdegegnerin,

und

9C\_872/2015 und 9C\_873/2015

Vivao Sympany AG,  
Rechtsdienst, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel,  
Beschwerdeführerin,

gegen

A.A. \_\_\_\_\_,

Beschwerdegegner,

und

9C\_874/2015

Vivao Sympany AG,  
Rechtsdienst, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel,

Beschwerdeführerin,

gegen

B.A. \_\_\_\_\_,

Beschwerdegegnerin.

Gegenstand

Krankenversicherung,

Beschwerde gegen Entscheide des Sozialversicherungsgerichts des Kantons  
Zürich

vom 15. Oktober 2015.

#### **Sachverhalt:**

**A.** Die Eheleute A.A. \_\_\_\_\_ und B.A. \_\_\_\_\_ sind bei der Krankenkasse Vivao Sympany AG obligatorisch krankpflegeversichert. Wegen ausstehender Prämien leitete die Vivao Sympany AG sowohl gegen A.A. \_\_\_\_\_ als auch gegen B.A. \_\_\_\_\_ Betreibungsverfahren ein, wobei sie nebst den Prämienausständen auch Mahnspesen und Bearbeitungskosten in Betreuung setzte. Die jeweiligen Rechtsvorschläge hob die Vivao Sympany AG verfügungsweise auf und wies die dagegen erhobene Einsprachen ab.

**B.** Sowohl A.A. \_\_\_\_\_ als auch B.A. \_\_\_\_\_ erhoben separat Beschwerde beim Sozialversicherungsgericht des Kantons Zürich und beanstandeten jeweils die Höhe der Mahnspesen sowie die Auferlegung der Bearbeitungs- und Betreuungskosten. Die Vorinstanz hiess die Beschwerden mit Entscheiden vom 15. Oktober 2015 teilweise gut. Im Verfahren betreffend B.A. \_\_\_\_\_ (Prozess-Nr. KV.2014.00124) setzte es die Forderung für Mahnspesen von Fr. 280.- auf Fr. 120.- herab, wies die Beschwerde im Übrigen ab und hob den Rechtsvorschlag (in der Betreuung Nr.... des Betreibungsamtes C. \_\_\_\_\_) auf. In den beiden Verfahren betreffend A.A. \_\_\_\_\_ (Spesen und Kosten in den beiden Prozessen betreffend Prämienausstände von Januar bis April 2013 [Prozess-Nr. KV.2014.00123] sowie von Dezember 2010 bis Juli 2011 [Prozess-Nr. KV.2014.00067]) setzte es die Mahnkosten ebenfalls von Fr. 280.- auf Fr. 120.- bzw. von 480.- auf Fr. 240.- herab, wies die Beschwerde im Übrigen ab und hob die Rechtsvorschläge (in den Betreibungen Nr.... und Nr.... des Betreibungsamtes C. \_\_\_\_\_) auf.

**C.** Sowohl A.A. \_\_\_\_\_ (9C\_870/2015 sowie 9C\_871/2015) als auch die Vivao Sympany AG (9C\_872/2015, 9C\_873/2014, 9C\_874/2015) führen gegen die vorinstanzlichen Entscheide Beschwerden in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten. A.A. \_\_\_\_\_ beantragt, es sei zu prüfen, wie sinnvoll es sei, der Krankenkasse betreffend Gebührenerhebung "freie Hand zu lassen".

Die Vivao Sympany AG beantragt in allen drei im Wesentlichen identischen Beschwerden die Aufhebung der angefochtenen Entscheide sowie die Bestätigung ihrer Einspracheentscheide. In diesen Verfahren wurde ein Schriftenwechsel durchgeführt, wobei sämtliche Verfahrensbeteiligten auf eine

Stellungnahme verzichteten.

## **Erwägungen:**

### **Erwägung 1**

1. Da den Beschwerden der nämliche Sachverhalt zu Grunde liegt und die angefochtenen Entscheide die gleiche Streitfrage betreffen (Höhe der Mahnspesen), rechtfertigt es sich, die Verfahren 9C\_870/2015, 9C\_871/2015, 9C\_872/2015, 9C\_873/2015 und 9C\_874/2015 zu vereinigen und in einem einzigen Urteil zu erledigen (Art. 24 BZP [SR 273] in Verbindung mit Art. 71 BGG; SVR 2013 BVG Nr. 49 S. 206, 9C\_91/2013 E. 1; Urteil 9C\_369/2012 vom 2. November 2012 E. 1).

### **Erwägung 2**

2. Gemäss Art. 42 Abs. 1 und 2 BGG muss eine Beschwerde nebst einem Rechtsbegehren eine Begründung enthalten, in welcher in konkreter Auseinandersetzung mit den entscheidwesentlichen Erwägungen der Vorinstanz aufgezeigt wird, worin eine Verletzung von Bundesrecht liegt ([BGE 134 V 53](#) E. 3.3 S. 60). Eine rein appellatorische Kritik genügt nicht (vgl. [BGE 140 III 264](#) E. 2.3 S. 266 f.). Selbst wenn die Anträge von A.A. \_\_\_\_\_ in dem Sinn verstanden werden, als er um eine weitere Reduktion der Mahnspesen ersucht, fehlt es an einer rechtsgenügenden Begründung. Er legt zwar ausführlich die Schwierigkeiten dar, welche mit seiner früheren prekären Situation einhergingen. Inwiefern die vorinstanzlichen Sachverhaltsfeststellungen im Sinn von Art. 97 Abs. 1 BGG - soweit überhaupt beanstandet - offensichtlich unrichtig (unhaltbar, willkürlich; [BGE 135 II 145](#) E. 8.1 S. 153) oder die darauf beruhenden Erwägungen bundesrechtswidrig sein sollen, ist seinen beiden Eingaben (9C\_870/2015 und 9C\_871/2015) überhaupt nicht zu entnehmen. Sie genügen daher den gesetzlichen Mindestanforderungen an eine hinreichende Beschwerdeschrift offensichtlich nicht, weshalb darauf nicht eingetreten werden kann.

### **Erwägung 3**

3. Streitig ist ausschliesslich, ob die vorinstanzliche Reduktion der Mahnspesen gegen Bundesrecht verstösst. Unbestritten sehen die Versicherungsbestimmungen "basis" der Beschwerdeführerin (Ausgabe 2013, Ziff. 6.5.2) vor, dass die "durch Zahlungsausstände verursachten Mahn- und Umtriebsspesen" zu Lasten der versicherten Person gehen. Grundsätzlich ist die Beschwerdeführerin somit zur Erhebung einer Mahngebühr befugt (Art. 105b Abs. 2 KVV).

3.1. Das kantonale Gericht erwog, der Automatisierungsgrad im Mahnwesen verschiedener Krankenversicherungen, darunter auch der Beschwerde führenden Kasse, sei wesentlich höher als etwa im Steuerrecht, weshalb Entscheide aus jenem Gebiet nicht ohne Weiteres auf das Krankenversicherungsrecht übertragen werden könnten. In Würdigung der bundesgerichtlichen Rechtsprechung und kantonaler Entscheide zur Angemessenheit von Mahngebühren kam es zum Schluss, insbesondere der hohe Grad der Automatisierung bei allmonatlicher Mahnung rechtfertige es, im

konkreten Fall die Kosten herabzusetzen (basierend auf einem Betrag von Fr. 30.- pro Mahnung).

**3.2.** Die Beschwerdeführerin rügt sinngemäss, die vorinstanzliche Reduktion der Mahngebühr sei unzulässig, insbesondere hielten die von ihr erhobenen Spesen vor dem Kostendeckungs- und dem Äquivalenzprinzips Stand. Mit einer ausführlichen Kostenaufstellung macht die Beschwerdeführerin geltend, die effektiven Mahnkosten beliefen sich auf jeweils Fr. 35.35, wobei die erste Mahnung (Zahlungserinnerung) nur jenen Versicherten in Rechnung gestellt würde, welche ein zweites Mal gemahnt werden müssten. Dann allerdings seien die effektiven Kosten, somit auch jene der Zahlungserinnerung, geschuldet. Um näherungsweise eine vollständige Kostendeckung zu erreichen, müssten die Mahnkosten sogar mehr als verdoppelt werden, weshalb der Betrag von Fr. 60.- (bis 15. November 2012) respektive Fr. 70.- (ab 16. November 2012) gerechtfertigt sei.

#### **Erwägung 4**

**4.1.** Bezüglich der Erhebung von Mahngebühren beim Verzug in der Zahlung von Prämien und Kostenbeteiligungen sind autonome Regelungen der Versicherer zulässig, sofern die versicherte Person die (unnötigen) Kosten schuldhaft verursacht hat und die Entschädigung angemessen ist ([BGE 125 V 276](#) E. 2c/bb S. 277 mit Hinweisen). Mit anderen Worten steht die Höhe der im Zahlungsverzug einer obligatorisch versicherten Person zu erhebenden Kosten im Ermessen der Krankenversicherung, soweit sie sich an das Äquivalenzprinzip hält (vgl. EUGSTER, Krankenversicherung, in: Ulrich Meyer [Hrsg.], Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht, 2015, Rz. 1348 f.). Das Äquivalenzprinzip verlangt, dass eine Gebühr nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zum fraglichen Ausstand stehen darf und sich in vernünftigen Grenzen halten muss (z.B. Urteil 2C\_717/2015 vom 13. Dezember 2015 E. 7.1; vgl. auch Urteil 2A.621/2004 vom 3. November 2004 E. 2.2 [betreffend Radio- und Fernsehempfangsgebühren]).

#### **Erwägung 4.2**

**4.2.1.** Die Prämienausstände der Beschwerdegegner, welche in der fraglichen Zeit beide Anspruch auf individuelle Prämienverbilligung hatten, belaufen sich für den Ehemann im Verfahren 9C\_872/2015 auf Fr. 1'025.25 (nebst Zins; betreffend Dezember 2010 bis Juli 2011), die Mahnspesen auf Fr. 480.- (zuzüglich hier nicht mehr streitige Bearbeitungskosten von Fr. 90.-). Im Verfahren 9C\_873/2015 beträgt der Prämienausstand Fr. 735.60 (nebst Zins; für die Zeit von Januar bis April 2013), die Mahnspesen Fr. 280.- (und die ebenfalls nicht umstrittenen Bearbeitungskosten Fr. 100.-). Der Prämienausstand der Ehefrau (9C\_874/2015) beläuft sich auf Fr. 549.95 (nebst Zins; für Dezember 2012 sowie Januar, März und April 2013), die Mahnspesen betragen Fr. 280.- (die unumstrittenen Bearbeitungskosten Fr. 100.-).

**4.2.2.** Das automatisierte Mahnsystem der Beschwerdeführerin führt dazu, dass - zusätzlich zu den hier nicht mehr zu thematisierenden Bearbeitungskosten - ungeachtet der Höhe der Ausstände Kosten anfallen, die bei geringen Prämienausständen, wie sie namentlich bei Personen in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen und Anspruch auf Prämienverbilligung (Art. 65 KVG) regelmässig bestehen, rasch ein unangemessenes Verhältnis zwischen

Ausstand und Spesen zu bewirken geeignet sind und dann gegen das Äquivalenzprinzip verstossen. Unbestritten steht der sozialen Krankenversicherung im Rahmen der Spesenerhebung eine gewisse Autonomie zu (vorangehende E. 4.1). Abgesehen davon, dass Mahn- und Bearbeitungsgebühren keine zusätzliche Ertragsquelle der Versicherer, sondern höchstens kostendeckend sein dürfen (EUGSTER, a.a.O., Rz. 1349), gilt es insbesondere zu beachten, dass die Kassen mit ihrer Mahnpraxis nicht Sinn und Zweck der Prämienverbilligung unterlaufen dürfen, welche darauf abzielt, für Personen in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen die wirtschaftliche Last der Krankenversicherungsprämien zu mildern ([BGE 122 I 343](#) E. 3g/bb S. 347). Entgegen der Auffassung der Beschwerdeführerin ändert auch ein vollautomatisches Mahnsystem nichts daran, dass die Mahnkosten - in Nachachtung des Äquivalenzprinzips (E. 4.1 hievor) - in einem vernünftigen Verhältnis zu den Ausständen stehen müssen. Das Eidgenössische Versicherungsgericht hat beispielsweise im Urteil K 112/05 vom 2. Februar 2006 eine Mahngebühr von Fr. 160.- (zuzüglich Fr. 30.- Bearbeitungskosten) bei einem Prämienausstand von Fr. 1'770.- sowie offenen Kostenbeteiligungen von Fr. 363.25 (somit Ausständen von total Fr. 2'133.15) ebenso als grenzwertig erachtet wie im Urteil K 76/03 vom 9. August 2005 eine Gebühr von Fr. 300.- bei einem Prämienausstand von Fr. 4'346.70. Es wurden somit in Würdigung der konkreten Gegebenheiten bereits Spesen, die sich auf deutlich weniger als 10 % der Ausstände beliefen, als gerade noch im Bereich der Verhältnismässigkeit erachtet. Bei lediglich geringfügigen Ausständen hat das Bundesgericht allerdings auch eine wesentlich kleine Differenz zwischen Ausstand einerseits und Mahn- sowie Verwaltungskosten andererseits nicht beanstandet (Urteil K 24/06 vom 3. Juli 2005 E. 3.2 [Mahnspesen von Fr. 20.-, zuzüglich Bearbeitungsgebühren von Fr. 30.-, bei einer ausstehenden Kostenbeteiligung von Fr. 62.50]).

**4.2.3.** Angesichts der konkreten Zahlen (E. 4.2.1 hievor) können die von der Beschwerdeführerin geltend gemachten Mahnkosten (basierend auf Fr. 30.- und Fr. 60.- im hier interessierenden Zeitraum [mittlerweise erfolgte eine Anhebung auf Fr. 70.-] pro monatlich automatisch versandtem Mahnschreiben) nicht mehr als in einem vernünftigen Verhältnis zu den konkreten Prämienausständen stehend bezeichnet werden. Die Mahnspesen allein (ohne Berücksichtigung der vorinstanzlich für rechtmässig erachteten Bearbeitungsgebühren) beliefen sich auf rund 40 bis 50 % der Prämienausstände (die gesamthaften Spesen wären auf bis zu rund 70 % der Ausstände zu veranschlagen, dies im Verfahren 9C\_874/2015). Ohne dass weiter geprüft wird, welches Verhältnis zwischen einem Ausstand und einer Mahngebühr noch als angemessen erachtet werden kann und wie detailliert die Gebührenerhebung in den AVB der Krankenversicherungen geregelt sein muss, ist hier das Äquivalenzprinzip mit Blick auf die konkreten Ausstände (E. 4.2.1 hievor) klar verletzt. Die im angefochtenen Entscheid auf Fr. 120.- (bei Ausständen, ohne Zins, von Fr. 549.95 [9C\_874/2015] und Fr. 735.60 [9C\_873/2015]) bzw. Fr. 240.- (bei einem Ausstand von Fr. 1'025.25 [9C\_872/2015]) reduzierten Mahngebühren sind im Verhältnis zu der Höhe der jeweiligen Ausstände immer noch relativ hoch. Von einem Missverhältnis der Spesen insgesamt zu den Ausständen kann aber gleichwohl nicht gesprochen werden. Damit hat es beim angefochtenen Entscheid sein Bewenden.

## **Erwägung 5**

5. Die unterliegende Krankenkasse wird kostenpflichtig.

### **Demnach erkennt das Bundesgericht:**

1. Die Verfahren 9C\_870/2015, 9C\_871/2015, 9C\_872/2015, 9C\_873/2015 und 9C\_874/2015 werden vereinigt.
2. Auf die Beschwerden des A.A. \_\_\_\_\_ (9C\_870/2015 und 9C\_871/2015) wird nicht eingetreten.
3. Die Beschwerden der Vivao Sympany AG (9C\_872/2015, 9C\_873/2015 und 9C\_874/2015) werden abgewiesen.
4. Die Gerichtskosten von Fr. 500.- werden der Vivao Sympany AG auferlegt.
5. Dieses Urteil wird den Parteien, dem Sozialversicherungsgericht des Kantons Zürich und dem Bundesamt für Gesundheit schriftlich mitgeteilt.

Luzern, 4. Februar 2016

Im Namen der II. sozialrechtlichen Abteilung  
des Schweizerischen Bundesgerichts

Die Präsidentin: Glanzmann

Die Gerichtsschreiberin: Bollinger Hammerle