

Medienmitteilung

comparis.ch zu Werbeanrufen von Krankenkassen

Kein Rückgang des Telefonmarketings

Die Anrufe von Telefonmaklern und Krankenkassen sind diesen Herbst nicht zurückgegangen. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch. 70 Prozent der Befragten haben Telefonanrufe für einen Wechsel der Grundversicherung erhalten, ohne dass vorher bereits ein Kontakt mit der entsprechenden Krankenkasse bestanden hat. comparis.ch fordert eine strikte Umsetzung der auf April 2012 in Kraft tretenden UWG-Revision, um das von der Bevölkerung mehrheitlich unerwünschte Telefonmarketing zu unterbinden.

Zürich, 18. Dezember 2011 – Jeden Herbst wird der Bevölkerung telefonisch von Krankenkassen oder Maklern der Krankenkassenwechsel schmackhaft gemacht. Da viele Versicherte diese Anrufe als störend empfinden, haben alle Mitglieder von Santésuisse eine Branchenvereinbarung unterschrieben, welche die telefonische Kaltakquisition verbietet. Demnach darf nur dann versucht werden, potenziellen Kunden einen Kassenwechsel für die Grundversicherung zu verkaufen, wenn diese vorher einem solchen Anruf zugestimmt haben. Ehemalige Kunden, neue Zusatzversicherungskunden oder auch Personen, die von der Krankenkasse Offerten angefordert haben, dürfen weiterhin telefonisch kontaktiert werden. Die Bemühungen zur Selbstbeschränkung der Kundenwerbung in der Grundversicherung zeigen vorerst noch keine Wirkung, wie eine repräsentative Umfrage von comparis.ch zeigt. Für die Umfrage hat das Marktforschungsinstitut GfK Schweiz zwischen Ende November und Anfang Dezember 2000 Personen in der ganzen Schweiz befragt. 70 Prozent der Befragten haben angegeben, dass sie dieses Jahr von einer Krankenkasse oder einer Telefonmarketing-Firma wegen eines Krankenkassenwechsels in der Grundversicherung kontaktiert worden sind, ohne dass sie vorher bereits Kontakt mit der entsprechenden Krankenkasse gehabt hätten.

Gemäss der Umfrage haben die Telefonmarketing-Aktivitäten nicht abgenommen: 31 Prozent haben gleich viele Anrufe wie im Vorjahr erhalten, 28 Prozent der Befragten geben an, sogar mehr Anrufe erhalten zu haben, nur 21 Prozent sind weniger oft kontaktiert worden. 13 Prozent sind weder dieses Jahr noch im Vorjahr per Telefon kontaktiert worden. Und 8 Prozent wissen nicht, ob sie heuer öfters, weniger oder gleich oft einen Anruf von einer Krankenkasse erhalten haben.

30 Prozent der Befragten geben an, dieses Jahr direkt von einer Krankenkasse kontaktiert worden zu sein, 12 Prozent von einer Maklerfirma und 58 Prozent wissen nicht, in welchem Auftrag man sie angerufen hat. «Aufgrund des Ärgers über den lästigen Anruf können sich viele nicht erinnern, ob eine Krankenkasse oder eine Telefonmarketing-Firma sie kontaktiert hat», sagt Felix Schneuwly, Krankenkassen-Experte bei comparis.ch. Auffallend: Fragt man die Personen nach der Krankenkasse, die sie angerufen hat, werden vor allem zwei Kassen genannt. 23 Prozent der Nennungen entfallen auf die Groupe Mutuel, gefolgt von der Helsana-Gruppe mit 16 Prozent. Ob wirklich die Krankenkassen für die Anrufe verantwortlich sind oder Maklerfirmen ohne Auftrag durch eine Kasse angerufen haben, können die Befragten allerdings in der Regel nicht sagen.

Strikte Umsetzung des neuen UWG nötig

Damit zukünftig der Ärger über das Telefonmarketing abnimmt, braucht es eine ganzheitliche Lösung. «Eine Regelung im Krankenversicherungs-Gesetz ist nicht zweckmässig, da sich der Ärger nicht nur auf die obligatorische Krankenversicherung beschränkt. Zudem könnte man das Verbot immer unter dem Vorwand von Zusatzversicherungen umgehen», sagt Schneuwly. Mit

dem Inkrafttreten der Revision des Bundesgesetzes gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) per 1. April 2012 gibt es aber eine Lösung. Das neue UWG sieht in Artikel 3 Buchstabe u vor, dass man sich mit einem Vermerk im Telefonbuch vor Werbung von Dritten schützen kann. «Wichtig ist, dass Personen, die sich an Werbeanrufer stören, den entsprechenden Vermerk im Telefonbuch eintragen lassen», sagt Schneuwly. comparis.ch wird Anfang 2012 online einen Service anbieten, mit dem man schnell und einfach einen entsprechenden Eintrag machen kann.

Diese neue Regelung schafft für Konsumenten die Möglichkeit, sich gegen nicht erwünschte Telefonakquise zur Wehr zu setzen. Denn eine Missachtung eines entsprechenden Vermerks im Telefonbuch stellt neu einen Gesetzesverstoss dar. Neben den Betroffenen könnte zukünftig auch der Bund klagen, falls sich Krankenkassen oder Maklerfirmen nicht an das neue UWG halten. «Ich erwarte vom Bundesrat, dass er die neu geschaffene Klagemöglichkeit wahrnimmt und bei krasser Missachtung der Telefonbuch-Einträge gegen die Urheber vorgeht», sagt Nationalrat Alec von Graffenried (Grüne Partei, Kanton Bern), und erwartet eine klare Antwort der Landesregierung auf seine parlamentarische Anfrage. Anrufe durch Call Center aus dem Ausland unterliegen auch den Bestimmungen des UWG.

Nicht nur Konsumenten leiden unter Telefonwerbung

Betroffen von der Telefonwerbung sind nicht nur die Konsumenten, sondern auch unbeteiligte Dritte. So nutzen Telefonmarketing-Firmen immer wieder den Namen von vertrauenswürdigen Institutionen, um am Telefon nicht gleich abgewiesen zu werden. Auch im Namen von comparis.ch haben Makler fälschlicherweise Konsumenten angerufen. «comparis.ch betreibt kein Telefonmarketing. Der Konsument wird auf keine Art und Weise zur Nutzung des Online-Informationsangebots gedrängt», stellt Schneuwly klar.

Weitere Informationen:

Felix Schneuwly
Krankenkassen-Experte
Handy: 079 600 19 12
Telefon: 044 360 34 00
E-Mail: felix.schneuwly@comparis.ch
www.comparis.ch