

Medienmitteilung

comparis.ch zu Werbeanrufen

Krankenkassen immer noch am Draht

Die Telefonwerbung von Krankenkassen ist im ersten Halbjahr nur leicht zurückgegangen. Dies zeigt eine repräsentative Befragung im Auftrag des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch. Knapp 60 Prozent der Befragten haben seit Anfang Jahr einen Werbeanruf für einen Kassenwechsel erhalten – auch mit Sterneintrag im Telefonbuch. Allerdings betrifft die Telefonwerbung nicht alle Krankenkassen. Und auch andere Branchen werben gern am Draht. Die UWG-Reform vom Mai zeigt noch wenig Wirkung.

Zürich, 31. Juli 2012 – Krankenkassen setzen immer noch in einem hohen Mass auf Telefonwerbung für die Kundengewinnung. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch. Für diese hat das Marktforschungsinstitut GfK von Ende Juni bis Mitte Juli 1200 Personen in der ganzen Schweiz telefonisch befragt. 57 Prozent der Befragten haben angegeben, dass sie im ersten Halbjahr 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.

Bereits Ende letzten Jahres hat comparis.ch erhoben, wie viele Personen im 2011 einen Werbeanruf für einen Wechsel der Grundversicherung bekommen hatten. Damals haben 70 Prozent der Befragten angegeben, per Telefon von einer Kasse oder einer Maklerfirma kontaktiert worden zu sein. Auch wenn die Resultate aufgrund der unterschiedlich langen Zeitperioden nicht eins zu eins vergleichbar sind, zeichnet sich bereits ab, dass in diesem Jahr die Marketing-Aktivitäten der Krankenkassen und Makler im Vergleich zum Vorjahr nicht wesentlich abnehmen. «Denn die Grundversicherung kann man in der Regel nur im Herbst wechseln, dann dürfte die Telefonwerbung noch zunehmen», prognostiziert Felix Schneuwly, Krankenkassen-Experte von comparis.ch.

Krankenkassen und Weinhändler telefonieren besonders gern

Erhält man einen Werbeanruf, bleibt es oft nicht bei einem einzigen Telefonat. Von den Befragten, die per Telefon von einer Kasse oder einem Makler kontaktiert worden sind, gibt jeder Zweite an, drei oder mehr Anrufe erhalten zu haben. comparis.ch hat auch untersucht, wer für die Werbeanrufe verantwortlich ist. 31 Prozent der Befragten, die ein Werbeanruf zur Grundversicherung erhalten haben, geben an, dass eine Krankenkasse sie kontaktiert hat. 42 Prozent sind von jemand anderem wie zum Beispiel einem Makler angerufen worden und 37 Prozent wissen nicht, wer sie in wessen Auftrag angerufen hat. Bei der Frage, welche Krankenkasse sie angerufen hat, nennen die Befragten vor allem zwei Kassen: 18 Prozent der Nennungen entfallen auf eine Kasse der Groupe Mutuel und 16 Prozent auf eine Krankenkasse der Helsana-Gruppe. Diese beiden Kassengruppen sind bereits Ende 2011 am häufigsten genannt worden.

Die Anrufer wollen in der Regel einen Beratungstermin vereinbaren. Die Comparis-Umfrage zeigt, dass bei nur 3 Prozent der Befragten, die einen Werbeanruf erhalten haben, am Ende so ein Beratungstreffen stattgefunden hat. «Der Ärger der Versicherten und der Ertrag der Krankenkassen stehen in keinem Verhältnis. Damit schadet sich die Branche selber», sagt Schneuwly.

Die Krankenkassen sind nicht die einzige Branche, die im ersten Halbjahr intensiv Telefonwerbung betrieben hat. 59 Prozent aller Befragten haben Werbeanrufe anderer Branchen erhalten. Die meisten Werbeanrufe (19 Prozent) stammen von Wein- oder Lebensmittelverkäufern (vgl. Grafik). 14 Prozent aller Befragten haben einen Anruf einer Telekommunikationsfirma erhalten, 12

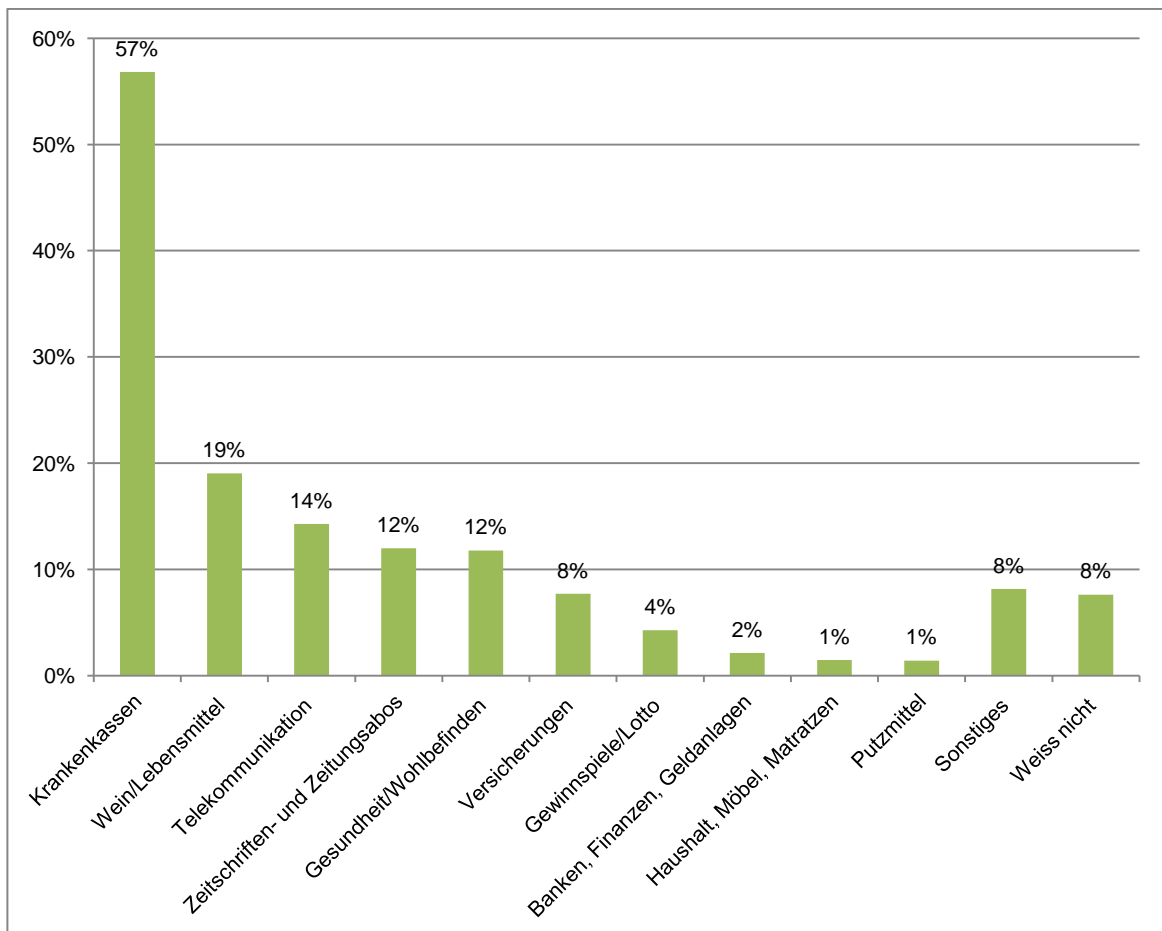
Prozent von jemandem, der Zeitschriften- und Zeitungsabonnements verkauft. Für gleich viele Werbeanrufe sind Verkäufer von Gesundheitsprodukten verantwortlich.

Für besseren UWG-Vollzug ist der Bundesrat gefordert

Per 1. April ist eine schärfere Regelung zur Telefonwerbung im Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb in Kraft getreten. Mit der UWG-Verschärfung soll auch der Sterneintrag im Telefonbuch einen besseren Schutz vor unerwünschten Werbeanrufen bieten. Bisher hat diese neue Regelung noch nicht zu einem Rückgang der Werbeanrufe geführt. Jeder, der einen Sterneintrag im Telefonbuch hat und trotzdem Werbeanrufe erhält, kann seit dem 1. April den Rechtsweg beschreiten.

«Die gesetzlichen Mittel gegen Telefonbelästigung existieren heute, zentral sind deren konsequente Anwendung. Hier ist auch der Bundesrat in der Pflicht: Wird der Sterneintrag im grossen Stil missachtet, ist er aufgefordert einzuschreiten», fordert Schneuwly. Personen, die trotz Sterneintrag einen Werbeanruf erhalten haben, können diesen Anruf per Webformular comparis.ch melden. comparis.ch prüft dann, ob gegen den Anrufer vorgegangen werden kann.

Grafik: Werbeanrufe nach Branchen



n=1200, Quelle: comparis.ch

Weitere Informationen:

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