

Medienmitteilung

comparis.ch lanciert Gütesiegel gegen Telefonterror

Label «Saubere Kundenwerbung» für Krankenkassen

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch zeichnet Krankenkassen für vorbildliches Verhalten mit dem Gütesiegel «Saubere Kundenwerbung» aus. Dafür müssen sich die Kassen vertraglich verpflichten, bei der Kundenwerbung per Telefon oder E-Mail einen Verhaltenskodex einzuhalten und keine Daten von dubiosen Dritten abzukaufen. Das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) begrüsst die Einführung des Gütesiegels.

Zürich, 19. August 2015 – Nervige Anrufe und dubiose Tricks: Regelmässig im Herbst werden Schweizer von den Krankenkassen selbst, Call-Centern und Telefonmaklern mit Werbeanrufen und Mails belästigt. Dabei werden bisweilen auch die rechtlichen Grenzen überschritten. Beim Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) gehen hierzu jährlich Tausende Beschwerden ein. Jetzt können sich Krankenkassen, die sich vorbildlich verhalten, mit dem Gütesiegel «Saubere Kundenwerbung» auszeichnen lassen. Vergeben wird das Label vom Internet-Vergleichsdienst comparis.ch.

Auszeichnung für vorbildliches Verhalten

Damit eine Krankenkasse das Label nutzen darf, muss sie sich vertraglich verpflichten, bei der Kundengewinnung am Telefon oder per E-Mail einen Verhaltenskodex einzuhalten. Kassen, die komplett auf Kundenakquisition per Telefon verzichten, erhalten das Label «Keine Telefonwerbung». Felix Schneuwly, Krankenkassen-Experte von comparis.ch, sagt: «Das Gütesiegel gibt den Versicherten eine Orientierung bei der Wahl ihrer Krankenkasse. Krankenkassen, die nicht auf lästige Werbung setzen, sollen dank des Labels für den Konsumenten klar erkennbar sein.»

Bislang haben neun Krankenkassen den Label-Vertrag unterschrieben, und zwar: KPT/CPT, EGK Gesundheitskasse, die Glarner Krankenversicherungen, die Stiftung Krankenkasse Wädenswil, Krankenkasse SLKK, rhenusana – Die Rheintaler Krankenkasse und Krankenkasse Luzerner Hinterland. Das Gütesiegel «Keine Telefonwerbung» erhalten die Sumiswalder Krankenkasse und sodalis Gesundheitsgruppe weil sie ganz auf Telefonwerbung verzichten und sich bei den anderen Akquisitionskanälen an den Label-Vertrag halten. «Weitere Krankenkassen sind herzlich willkommen, dem positiven Beispiel dieser Kassen zu folgen», sagt Schneuwly.

Beschwerden wird nachgegangen

Kernpunkt des Vertrages ist, bei der Kundenwerbung am Telefon oder per E-Mail das Schweizer Recht einzuhalten, vor allem das Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG). «Leider gibt es einige schwarze Schafe unter Maklern und Call-Centern, die zum Beispiel den Sterneintrag gegen Werbeanrufe im Telefonbuch ignorieren», erklärt Schneuwly. Eine weitere Klausel besagt, dass Angerufene darüber informiert werden, woher ihre Adresse stammt. Lösch- und Sperrwünsche kontaktierter Personen werden befolgt.

Die entsprechenden Krankenkassen verpflichten sich, die Einhaltung dieser Regeln zu garantieren. Sie sorgen für eine Einführung, Schulung und Überwachung sowohl der eigenen Mitarbeiter als auch der von ihnen beauftragten Makler und Call-Center. Konsumenten können Verstösse gegen den Vertrag direkt bei comparis.ch melden. Den Beschwerden wird nachgegangen. Bei gehäuften Verstössen wird den betroffenen Krankenkassen das Label entzogen.

Das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) begrüsst das Gütesiegel. Es könne helfen, «die ungeheure Zahl von Beschwerden wegen unerbetener Werbeanrufe zumindest im Krankenkassenbereich zu reduzieren», sagt der Leiter des Ressorts Recht, Guido Sutter. Auch Nationalrätin Christine Bulliard, Präsidentin der Schweizerischen Lauterkeitskommission, und Babette Sigg, Präsidentin des Konsumentenforums kf begrüssen das Comparis-Label «Saubere Kundenwerbung».

Weitere Informationen:

Felix Schneuwly

Krankenkassen-Experte

Telefon: 044 360 34 00

Mobil: 079 600 19 12

E-Mail: felix.schneuwly@comparis.ch

www.comparis.ch