

## Medienmitteilung

### Comparis-Gütesiegel für Krankenkassen mit sauberer Kundenwerbung

# Immer mehr Krankenkassen ohne Telefonterror

**51 Krankenkassen gibt es in der Schweiz. 15 davon, allesamt entweder klein oder mittelgross, garantieren mit dem Comparis-Label «Saubere Kundenwerbung» bzw. «Keine Telefonwerbung», dass sie weder mit dem Telefonterror noch mit dubiosen Vermittlern etwas zu tun haben. Das sind zwei Kassen mehr als im Vorjahr und so viele wie noch nie. «Die Comparis-Label schaffen Transparenz und nützen den Konsumenten mehr als nicht eingehaltene Versprechen in Branchenvereinbarungen», so Comparis-Krankenkassenexperte Felix Schneuwly.**

Zürich, 18. August 2020 – Seit Jahren versuchen die Verbände der Krankenversicherer mit Branchenvereinbarungen, den Telefonterror der Krankenkassenmakler zu beenden und dubiosen Vermittlern das Handwerk zu legen. «Die Versuchung, auch mit dubiosen Callcentern und Vermittlern auf Kundenfang zu gehen, scheint für einige Kassen allerdings so verlockend zu sein, dass die Branchenvereinbarungen immer wieder missachtet werden», beobachtet Felix Schneuwly, Krankenkassenexperte beim Online-Vergleichsdienst Comparis.

### Comparis-Label schaffen schon jetzt Transparenz

Der Bundesrat will nun die neuste Branchenvereinbarung als rechtsverbindlich erklären, damit die Aufsichtsbehörden Vergehen mit Bussen bestrafen können. Die dafür notwendigen Anpassungen am Krankenversicherungsaufsichtsgesetz (KVAG) bzw. Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) für die Kundenwerbung im Bereich der Grund- bzw. Zusatzversicherung sind noch bis am 3. September in der Vernehmlassung.

«In den Erläuterungen zur Vernehmlassung äussert der Bundesrat aber schon Vorbehalte gegenüber der neusten Branchenvereinbarung, die er als rechtsverbindlich erklären kann, wenn das Parlament der KVAG- bzw. VAG-Revision zustimmt», warnt Schneuwly. Angesichts dieser Situation schaffen laut dem Experten die Comparis-Label «Saubere Kundenwerbung» bzw. «Keine Telefonwerbung» für die Versicherten schon jetzt Transparenz und Klarheit. «Dass sich noch nie so viele Kassen zum Verhaltenskodex bekannt haben, zeigt, dass auch branchenseitig ein echtes Bedürfnis nach korrekter Kundenwerbung besteht», sagt Schneuwly.

### Label «Saubere Kundenwerbung» erhält Zuwachs

Bereits zum fünften Mal vergibt der Online-Vergleichsdienst comparis.ch das Label «Saubere Kundenwerbung». Nur Krankenkassen, die sich bei der Kundenwerbung vorbildlich verhalten, dürfen das Label nutzen. Der Vertrag von comparis.ch setzt explizit fest, dass die Regeln des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) bei der Telefon- und E-Mail-Werbung einzuhalten sind. Angerufene erhalten damit das Recht, transparent darüber informiert zu werden, woher der Anrufer ihre Adresse hat. Darüber hinaus müssen die Krankenkassen Lösch- und Sperrwünsche kontaktierter Personen befolgen. Das Label «Saubere Kundenwerbung» erhalten 12 Krankenkassen – die Krankenkassen Vallée d'Entremont und Visperterminen zum ersten Mal:

- Aquilana Versicherungen
- EGK Gesundheitskasse
- Glarner Krankenversicherung
- KPT
- Krankenkasse Birchmeier
- Krankenkasse Luzerner Hinterland
- Krankenkasse Steffisburg
- Krankenkasse Vallée d'Entremont
- Krankenkasse Visperterminen
- Krankenkasse Wädenswil
- SLKK
- Sodalıs Gesundheitsgruppe

### 14 Krankenkassen betreiben gar keine Telefonwerbung

14 Krankenkassen verzichten komplett auf telefonische Akquise. Das sind drei mehr als letztes Jahr. Folgende Krankenkassen erhalten das Label «Keine Telefonwerbung» von Comparis:

- Agrisano
- Aquilana Versicherungen
- EGK Gesundheitskasse
- Glarner Krankenversicherung
- Krankenkasse Birchmeier
- Krankenkasse Luzerner Hinterland
- Krankenkasse Steffisburg
- Krankenkasse Vallée d'Entremont
- Krankenkasse Visperterminen
- Krankenkasse Wädenswil
- Rhenusana
- SLKK
- Sodalıs Gesundheitsgruppe
- Sumiswalder

### **Keine Beschwerden wegen Verstössen**

«Von den Inhabern eines dieser beiden Label droht Versicherten keine Kontaktaufnahme gegen ihren Willen», erklärt Schneuwly. Seit die beiden Labels 2015 zum ersten Mal vergeben wurden, musste Comparis noch keiner Kasse das Label entziehen. «Mit unerwünschten Werbeanrufen haben Krankenversicherer mit dem Label «Saubere Kundenwerbung» bzw. «Keine Telefonwerbung» offensichtlich nichts zu tun. Das nützt den Konsumenten mehr als die Branchenvereinbarungen der Kassen, welche den Telefonterror bisher nicht beendet haben», so Schneuwly.

### **Callcenter tarnen ihre Anrufe als Umfragen**

Callcenter kontaktieren Versicherte in der Schweiz oft unter dem Vorwand, eine Umfrage durchzuführen. Wer sich darauf einlässt, soll im selben Telefongespräch oder bei einem späteren Anruf einen Termin mit einem Versicherungsvermittler vereinbaren. Diese Termine verkaufen die Callcenter an die Vermittler. Schneuwly empfiehlt für solche Situationen: «Wer als Umfragen getarnte unerwünschte Werbeanrufe erhält, sollte immer nachhaken, woher der Anrufer die Telefonnummer hat und für welchen Auftraggeber er anruft. Kann der Anrufer nicht sofort genau antworten, sollte das Gespräch rasch und bestimmt beendet werden.» Meistens telefonieren die Computer der Callcenter alle möglichen Zahlenkombinationen durch, bis jemand das Telefon abnimmt und staunt, weil er oder sie in keinem Telefonverzeichnis eingetragen ist.

### **Label «Saubere Kundenwerbung» und Label «Keine Telefonwerbung»**

Die genannten Krankenkassen verpflichten sich, ihre Mitarbeitenden und die der beauftragten Makler und Dienstleister entsprechend zu schulen und dafür zu garantieren, dass niemand unrechtmässig kontaktiert wird.





**agrisano**



AQUILANA  
VERSICHERUNGEN

 **EGK**  
Gesund versichert

 sympathisch | kompetent | persönlich  
**Glarner** Krankenversicherung

 **Birchmeier**  
Krankenkasse



Krankenkasse Luzerner Hinterland

 **Krankenkasse Steffisburg**  
kkst.ch regional & individuell.



Krankenkasse Wädenswil

**SLKK**  
vernünftig versichert: die  
ehemalige Schweizerische  
Lehrerkrankenkasse

**sodalis**  
gesundheitsgruppe

**sumiswelder**  
ihr partner für gesundheit

**rhenusana**  
die rheintaler krankenkasse  


 **CMVEO**  
CAISSE MALADIE DE LA VALLEE D'ENTREMONT - ORSIERES

 **KKV**  
Krankenkasse

**Weitere Informationen:**

Felix Schneuwly

Krankenkassen-Experte

Telefon: +41 79 600 19 12

E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

**Über comparis.ch**

Mit über 100 Millionen Besuchen im Jahr zählt comparis.ch zu den meistgenutzten Schweizer Websites. Das Unternehmen vergleicht Tarife und Leistungen von Krankenkassen, Versicherungen, Banken sowie Telecom-Anbietern und bietet das grösste Schweizer Online-Angebot für Autos und Immobilien. Dank umfassender Vergleiche und Bewertungen bringt das Unternehmen Transparenz in den Markt. Dadurch stärkt comparis.ch die Entscheidungskompetenz der Konsumenten. Gegründet 1996 vom Ökonomen Richard Eisler beschäftigt das Unternehmen heute rund 180 Mitarbeiter in Zürich.