

Medienmitteilung vom 5. Juni 2012

Telefonwerbung

Groupe Mutuel weist Kritik der Konsumentenverbände zurück

Die Konsumentenverbände haben eine Aktion für die Meldung von unerbetenen Werbeanrufen lanciert. In ihrem Bericht prangern die Verbände bestimmte Krankenversicherer an, darunter die Groupe Mutuel. Diese Krankenversicherer sollen die Regel nicht eingehalten haben, dass mit einem Stern gekennzeichnete Telefonnummern auf der roten Liste nicht zu Werbezwecken verwendet werden dürfen. Die Groupe Mutuel weist diese Anschuldigung zurück, denn die von den Konsumentenverbänden veröffentlichte Nummer gehört einem wilden Call-Center, das zweifellos im Ausland ansässig ist und aufgrund fehlender oder unzureichender Namen und Angaben nicht ermittelt werden kann.

Die Groupe Mutuel erfüllt die Verpflichtungen, die sie mit den anderen santésuisse-Mitgliedsversicherern im Rahmen der Vereinbarung zur Einschränkung der Telefonwerbung eingegangen ist, voll und ganz. Die Zahlen beweisen es: In den ersten vier Monaten des Jahres standen nur zwei von 22 eingereichten Beschwerden in direktem Zusammenhang mit Versicherern.

Deshalb weist die Groupe Mutuel die Kritik der Konsumentenverbände zurück. Die betroffenen Anrufe werden ohne Wissen der Groupe Mutuel getätigt und kommen ausnahmslos aus wilden Call-Centern, die grösstenteils ausserhalb unserer Landesgrenzen ansässig sind. Zudem gibt es keinerlei vertragliche Verbindungen zwischen der Groupe Mutuel und diesen Organisationen.

Bis heute konnten die wilden Call-Center nicht ermittelt werden, da die Namen und weiteren Angaben bei den Anrufen unzureichend waren. Hingegen sind Call-Center, die einen Zusammenarbeitsvertrag mit der Groupe Mutuel geschlossen haben, identifizierbar und anerkannt; die Qualität ihrer Dienstleistungen wird streng und konsequent geprüft.

Ausserdem hat die Groupe Mutuel im April 2012 bei der nordwaadtländischen Staatsanwaltschaft (Ministère public du Nord Vaudois) eine Beschwerde wegen unlauterem Wettbewerb eingereicht. Ziel dabei ist, die Herkunft der wilden Anrufe, die fälschlicherweise im Namen der Groupe Mutuel getätigt wurden, zu ermitteln. Die polizeiliche Untersuchung läuft.

Ansprechpartner für die Medien

Yves Seydoux

Groupe Mutuel

Leiter Unternehmenskommunikation

Tel. 058 758 39 15, Mobile 079 693 25 64

yseydoux@groupemutuel.ch