



«Wollen Sie bei den Prämien sparen?»: Die Anrufe kommen oft aus dem Ausland.

## KRANKENKASSEN

# Klingeln ohne Ende

Die Welle der lästigen Werbeanrufe für Krankenkassen ebbt nicht ab. Richten soll es nun die Politik – ein schwieriges Unterfangen. **Text: Conny Schmid**

Sie rufen an, wenn man beim Essen sitzt, geben sich als Mitarbeiter des «Vergleichszentrums Schweiz» oder einer «Gesundheitsvorsorge» aus und wollen nur eins: einen Termin fixieren, um die Krankenversicherung zu «optimieren».

Faktisch handelt es sich um Werbeanrufe aus einem Callcenter, das die Termine dann an Versicherungsmakler verkauft, die wiederum von Provisionen der Krankenkassen leben. Die Kassen haben zwar schon 2011 vereinbart, dass sie selber für die Grundversicherung kein Telefonmarketing mehr betreiben. Doch das indirekte Vorgehen über zwei Vermittler fällt nicht unter diese Abmachung des Dachverbands Santésuisse. Jüngst wurde die Vereinbarung sogar aufgehoben, weil sie laut der Wettbewerbskommission (Weko) den Wettbewerb einschränkt.

Die Methoden der Anrufer werden derweil immer trickreicher. Viele missachten den

Sterneintrag im Telefonverzeichnis oder sagen, sie riefen im Auftrag des Kantons oder der Santésuisse an. Das Telefondisplay zeigt eine lokale Nummer an, der Anrufer aber sitzt meist im Ausland. Möglich macht dies das Caller-ID-Spoofing: Das Callcenter ruft via Internet an, die Nummer, die am anderen Ende aufleuchten soll, ist frei wählbar. So lässt sich die Identität vertuschen, und der Angerufene ist eher bereit, den Hörer abzuhören – eine Schweizer Vorwahl wirkt unverdächtiger.

**Konsumentenschutz hat genug** Spoofing («Verschleiern») ist verboten, aber die Täter lassen sich nur schwer identifizieren. «Und wenn doch, kann man sie meist nicht so einfach zur Verantwortung ziehen, weil sie im Ausland sind», sagt Caroline Sauser vom Bundesamt für Kommunikation. Man müsse das Ausland um Hilfe bitten. Die Stiftung für Konsumenten-

schutz (SKS) nervt das: «Un-erwünschte Telefonwerbung ist der Ärger Nummer eins, es braucht endlich mehr Engagement gegen diese illegalen Machenschaften», sagt SKS-Geschäftsleiterin Sara Stalder. Prisca Birrer-Heimo, SKS-Stiftungspräsidentin und SP-Nationalrätin, hat soeben ein Postulat eingereicht, das vom Bundesrat Massnahmen gegen Spoofing verlangt.

Und was tun die Krankenkassen? «Uns sind die Hände gebunden. Wir dürfen aufgrund der Einschätzung der Wettbewerbskommission nicht einmal eine Empfehlung herausgeben, dass Krankenkassen nicht mit solchen Callcentern und Maklern zusammenarbeiten sollen», sagt Paul Rhyn von Santésuisse. Der Verband sähe gern eine gesetzliche Lösung, die Telefonmarketing unter bestimmten Bedingungen ganz verbietet. «Das müsste aber auch für andere Branchen gelten», sagt Rhyn. ■

## Courage



Monatelang fand sich kein Politiker, der das Komitee gegen die Pädophileninitiative an-

führen wollte. Da fasste sich **Andrea Caroni** ein Herz. Der 33-jährige FDP-Nationalrat aus Appenzell Ausserrhoden weiss: Er kann mit diesem Amt kaum Sympathien gewinnen. Alle Umfragen deuten auf ein Ja zur Initiative hin, zudem hat sein Komitee kein Geld für Plakate oder Inserate. Aber Jurist Caroni ist der Meinung, dass die Initiative unverhältnismässig harte Strafen selbst für Bagatelldfälle verlange. Zudem werde das Hauptanliegen (Kinder vor Pädokriminellen zu schützen) ohnehin umgesetzt. «Der Rechtsstaat muss für alle gelten» – da kennt Caroni kein Pardon.

## Blamage



Der Zürcher Oberjugend-anwalt **Marcel Riesen** hat grossen Aufwand betrieben, um die

Kritik der Medien am «Fall Carlos» von sich zu weisen. Er beauftragte über Monate sogar einen zusätzlichen, persönlichen Kommunikationsberater – notabene auf Kosten der Steuerzahler. Dem Berater schickte Riesen Fotos von der Gefängniszelle, die «Carlos» verwüstet hatte. Die Gründe dafür kennt nur Riesen, die Bilder aber nennen nun alle: Via «Sonntags-Blick» gelangten sie an die Öffentlichkeit. Die Staatsanwaltschaft klärt darum ab, ob es sich bei der Weitergabe der Bilder um eine Amtsgeheimnisverletzung handelt. Und Riesen steht doch wieder in der Schusslinie.