

Beispiel für Manipulation mittels Umfrage: Demoscope Winterthur 2008

Vorgesetzte wiesen die Befrager/innen an, Interviews zu frisieren oder gar zu erfinden. „Bei den unbeliebten Bankenstudien haben wir am meisten gefälscht“. „Machen Sie diesen Interviewpartner ein paar Jahre älter, damit er in die gesuchte Kategorie passt!“

Im Frühjahr 2008 wurde die Marktforschungsszene Schweiz durch einen Skandal erschüttert. Eine Telefonbefragerin von **Demoscope** ging mit der Behauptung an die Öffentlichkeit, sie und Kolleginnen von ihr werden von der Supervisorin, also der „Feldüberwacherin“, dazu gedrängt, Interviews zu fälschen. Dieser Artikel erschien in der grössten Schweizer Konsumentenzeitschrift, dem K-Tipp (Meier, 2008), gelesen von wöchentlich über einer Million Schweizerinnen und Schweizer. Auf diese Meldung sprangen kurz darauf zusätzliche Zeitungen und Zeitschriften an, worauf weitere Artikel veröffentlicht wurden. Wie sich herausstellte, wurden in der Tat Hunderte von Interviews nicht korrekt geführt. Dies geschah, indem die involvierten Befragerinnen jeweils Kolleginnen und Kollegen statt die auf dem Bildschirm abgebildete Telefonnummer anriefen oder Interviews sogar selber ausfüllten. Betroffen war in erster Linie eine seit vielen Jahren kontinuierlich laufende Befragung im Finanzbereich, bei der immer wöchentliche Quoten für Alter, Geschlecht und Region einzuhalten waren. So wurde es gegen Ende der Woche jeweils schwierig, die letzten Quoten zu erreichen, was jedoch das Verhalten der involvierten Interviewerinnen und Supervisorinnen in keiner Weise rechtfertigt. Die sechs „entlarvten“ Befragerinnen, die Supervisorin und die Feldleiterin in Winterthur wurden entlassen.

Artikel | K-Tipp 15/2008

Demoscope: «Es war ein Komplott»

S. L. brachte im K-Tipp einen Umfrage-Bschiess beim Marktforschungsinstitut Demoscope ans Licht. Die Firma spricht von «Komplott».

«Ich habe häufig von meinen Vorgesetzten den Auftrag erhalten, Fragebögen selber auszufüllen», hatte S. L. dem K-Tipp berichtet ([Ausgabe 9/08](#)). L. war bei Demoscope in Winterthur ZH fünf Monate lang als Telefon-Interviewerin tätig. Manchmal habe man von ihr «fiktive Interviews» verlangt. L.'s Mut soll nun belohnt werden: Sie ist vom «Beobachter» für den Prix Courage nominiert.

Mittlerweile wurde das Winterthurer Telefon-Labor, das nach Bekanntwerden der Vorfälle geschlossen worden war, wieder eröffnet. Roland Huber von der Geschäftsleitung will von einem Skandal allerdings nichts wissen. Demoscope sei «Opfer eines Komplotts» geworden.

Huber gegenüber dem Onlineportal Persoenlich.com: «Wir wissen heute, dass die Leitung in Winterthur damals einzelnen Interviewern Anweisungen gab, Interviews zu manipulieren.»

15. September 2008 | *arb*

Artikel | K-Tipp 09/2008

«Ich habe fast täglich Interviews fälschen müssen»

Gefälschte Umfragen: Ex-Mitarbeiterinnen erzählen von ihrer Arbeit für Demoscope. Jetzt schliesst das Marktforschungsinstitut das Telefonlabor in Winterthur.

Demoscope ist eines der grössten Marktforschungsinstitute der Schweiz. Jährlich führen laut Homepage 1300 Befrager für rund 250 Auftraggeber (Behörden und Privatwirtschaft) Umfragen durch. Dazu gehören 250 000 telefonische Interviews – verteilt auf die Labors in Genf, Adligenswil LU und Winterthur.

Die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern liegt Demoscope angeblich sehr am Herzen: «Wir suchen seit je nicht den schnellen, einmaligen Erfolg, sondern beständige, dauerhafte Beziehungen zu Kunden und Mitarbeitenden. Um sie, die Menschen, geht es ja schliesslich.»

«Fragebögen musste ich selber ausfüllen»

S. L. aus Oberstammheim ZH hat ganz andere Erfahrungen gemacht. Fünf Monate lang hat sie als Befragterin bei Demoscope im Telefonlabor Winterthur ZH gearbeitet. Dem K-Tipp schrieb sie: «Ich bin ‹nur› eine 16-jährige Gymnasiastin, aber selbst mir konnten einige negative Punkte nicht entgehen.» Der wohl gravierendste Punkt:

«Ich habe häufig von meinen Vorgesetzten den Auftrag erhalten, Fragebögen selber auszufüllen.» Es sei schwierig, genügend Teilnehmer zu finden. Je nach Thema seien bis zu 100 Anrufe nötig gewesen, bis jemand mitmache.

Besonders unbeliebt seien Umfragen zu Banken. «Manchmal führte ich einen ganzen Abend lang kein einziges Interview», erzählt L.

Also verlangte man fiktive Interviews von ihr: Sie musste etwa einen Arbeitskollegen aufs Handy anrufen, dieser legte wieder auf – und sie ging im Selbstgespräch den Fragebogen durch. Sie spielte zum Beispiel eine 40-Jährige oder einen pensionierten Mann – je nach gesuchter Kategorie.

Ablehnende Personen weiterhin belästigt

Lehnte eine Person die Teilnahme an der Umfrage ab, wurde sie am nächsten Abend wieder belästigt. Denn: «Wir wurden angewiesen, möglichst selten ‹verweigert› ins System einzugeben, sodass die Adresse für weitere Anrufe gespeichert blieb», erzählt L. «Verweigert» heisst, dass eine angerufene Person bei der Umfrage nicht mitmachen wollte.

Innert drei Stunden – so lange arbeitete L. jeweils am Abend – hätte sie gemäss Auflage der Vorgesetzten bis zu 15 Interviews führen müssen. Das sei unmöglich, sagt S. L.: «Ein Interview dauerte manchmal 20 Minuten. Selbst wenn jeder Angerufene mitgemacht hätte, hätte ich für 15 Interviews fünf Stunden gebraucht.»

Das Arbeitsklima war schlecht. «Die Entscheidungen der Vorgesetzten wurden völlig willkürlich gefällt. Und nie traf man auf ein offenes Ohr», sagt L. Überstunden waren an der Tagesordnung, auch wenn spätabends kaum jemand für ein Interview zu haben war.

L.'s Arbeitszeit dauerte jeweils von 17.45 bis 20.45 Uhr. Doch häufig musste länger als bis 21 Uhr gearbeitet werden. «Die Leute empfanden das als Ruhestörung. Wir wurden dann oft beschimpft.»

Interviewpartner auf Geheiss älter gemacht

D. P., auch sie eine ehemalige Telefonbefragterin in Winterthur, bestätigt diese Aussagen. Ebenso eine dritte Mitarbeiterin. «Ich habe fast jedes Mal Interviews fälschen müssen», sagt Pitts. «So hiess es etwa: Machen Sie diesen Interviewpartner ein paar Jahre älter, damit er in die gesuchte Kategorie passt!» Abgebrochene Interviews mussten die Mitarbeiter selber fertigstellen.

Der K-Tipp hat Demoscope mit den Vorwürfen der Frauen konfrontiert. Das Marktforschungsinstitut wollte zu den einzelnen Punkten nicht Stellung nehmen. Es teilte nur mit, dass infolge «Restrukturierungsmassnahmen das Telefonlabor in Winterthur innert zwei Monaten stillgelegt wird». Die Arbeitsverträge seien gekündigt worden.

05. Mai 2008 | *Isabelle Meier*

Das Meinungsforschungsinstitut Demoscope schliesst Ende Juni seinen Standort in Winterthur. Grund: Die 17-jährige S. L. hat Fälschungen von Fragebögen ans Licht gebracht.

Von Jürg Schmid

Winterthur. – S. L. wohnt mit ihrer Familie in Oberstammheim. Sie besucht die fünfte Klasse der Kanti Rychenberg in Winterthur. Um sich die Ferien zu verdienen, hat sie vom August letzten Jahres bis Januar als Befragerin am Callcenter des bekannten Marktforschungsinstituts Demoscope in Winterthur Leute befragt. Meist vier Abende pro Woche, von 18 bis 21 Uhr, gelegentlich auch länger. Es war eine teils aufreibende Arbeit für einen Bruttolohn von «5 Franken pro Stunde. Die junge Frau, die sich zu wehren weiss, wenn sie sich ungerecht behandelt fühlt, brachte über den «K-Tipp» Vorfälle ans Licht, die für die Firma Demoscope höchst peinlich sind.

«Fast alle fälschten Interviews»

In einem Gespräch mit dem TA erzählt sie: «War es schwierig, für eine Telefonbefragung genug Personen zu finden, wurden wir von den Vorgesetzten angewiesen, Interviews zu frisieren oder gar zu erfinden.» Bankenstudien zum Beispiel seien bei den Leuten gar nicht beliebt gewesen. «Bei diesen haben wir am meisten gefälscht», sagt sie. «Es war nämlich unmöglich, in drei Stunden 20 Interviews zu machen. Oft dauerte eines länger als 20 Minuten.» Um ihr Soll zu erfüllen oder zeitlich knapp angesetzte Befragungen rechtzeitig abzuschliessen, haben die Interviewerinnen und Interviewer wiederholt Fragebögen auch selbst ausgefüllt.

«Es herrschte das absolute Chaos in Winterthur», sagt S. L. «Fast alle haben Interviews gefälscht.» Oft arbeiteten 80, gelegentlich bis 100 Personen gleichzeitig im Callcenter. Die Reaktion ihres einstigen Arbeitgebers Demoscope hat S. L. überrascht. Sie hat nicht mit der Schliessung des Callcenters in Winterthur gerechnet (siehe Kasten). Auslöser für ihren Gang an die Presse war nämlich nicht das Fälschen von Fragebögen. «Das war für mich nicht das grösste Problem. Deswegen habe ich jetzt auch keine Schuldgefühle.» Auslöser war das arrogante Verhalten der Hauptleiterin. «Sie hat mich abgeblockt und schikaniert, weil ich mich für einen Abend angeblich zu spät abgemeldet hatte, was nicht zutraf», sagt Sabinne. «Als sie mich noch lauthals abkanzerte, drohte ich ihr mit der Presse.» Anfeindungen hat S. L. wegen ihres Vorgehens nicht zu spüren bekommen. «Viele gratulierten mir zu meinem Mut. Nur ein Kollege hat mir gesagt, ich hätte seine Arbeit kaputt gemacht - aber mehr im Spass als im Ernst.» Ihre Tat war auch nicht politisch motiviert. «Ich bin neutral», sagt sie. Sie versteht sich nicht als eine Whistleblowerin, die gezielt Ungerechtigkeiten am Arbeitsplatz aufdecken will.

Alltag hat sich nicht verändert

Im Moment arbeitet S. L. unregelmässig in einem Catering-Betrieb. Nach dem Gymnasium möchte sie Medizin studieren und später in der Psychiatrie arbeiten. Der Alltag der Mittelschülerin hat sich seit ihrem Gang an die Öffentlichkeit nicht verändert. Sie fährt täglich mit dem Zug ans Gymi nach Winterthur, treibt gerne Sport, liebt die Musik und geht mit Freunden in Zürich tanzen und in Winterthur in Bars in den Ausgang. S. L., die brasilianisches Blut in den Adern hat, ist in Rio de Janeiro geboren. Weil ihr Vater als Ingenieur im Ausland Projekte betreute, lebte sie danach in Abu Dhabi, Kapstadt, im spanischen San Sebastian und seit längerem wieder im ländlichen Stammertal. Artikel | K-Tipp 19/2000

Center Winterthur wieder aufbauen

Winterthur. - «Es ist uns bewusst, dass unser Ruf durch den Fall Winterthur im Moment in Mitleidenschaft gezogen wird», teilte Demoscope Anfang Mai mit. Roland Huber, Mitglied der Geschäftsleitung, hält aber fest, dass der Fall mit dem von gefälschten Interviews betroffenen Grosskunden schon vor dem «K-Tipp»-Bericht bereinigt worden sei. Die Kritik von S. L. treffe teilweise zu, sagte Huber gegenüber dem TA. Er hätte es aber begrüsst, wenn sie sofort die Geschäftsleitung informiert hätte.

Laut Mitteilung hatte Demoscope bei der Aufarbeitung der Detailauswertung einer grossen Erhebung bereits Anfang März Auffälligkeiten festgestellt. Bei einer anschliessenden Untersuchung mit einem externen Anwalt sei bei einzelnen Kaderleuten am Telefonlabor in Winterthur deliktisches Verhalten festgestellt worden. Darauf hat Demoscope umgehend reagiert. Sechs Kaderleuten wurde per Ende April gekündigt. Und die Befragenden, die in Teilzeit auf Stundenbasis angestellt waren, verlieren ihre Arbeit. Der Grund: Bis spätestens Ende Juni wird das Demoscope-Center in Winterthur stillgelegt. Es sei keine Schliessung, betonte Huber. Das Marktforschungsinstitut will den Standort in Winterthur mit neuen Leuten später wieder aufbauen.

Aktiengesellschaft, Klusenstrasse 17/18, Postfach, CH-6043 Adligenswil, Telefon 041-375 40 00, Fax 041-375 40 01
e-mail: demoscope@demoscope.ch web: <http://www.demoscope.ch> / Mitglied von Iris, Association of International Research Institutes

Pressemeldung vom 14.10.2008 Zur sofortigen Publikation freigegeben

Zürich und Adligenswil, 14. Oktober 2008

DemoSCOPE für die Zukunft gerüstet: Management-Buy-Out sichert Eigenständigkeit der Unternehmensgruppe

Die Zürcher Beteiligungsgesellschaft Fabrel Lotos hat DemoSCOPE an Teile des Top-Managements verkauft. Die Geschäftsleitungsmitglieder Dr. Erwin Steiger und Roland Huber haben von Fabrel Lotos per 15. Oktober 2008 sämtliche Aktien der DemoSCOPE Holding AG, Zug, übernommen.

"Mit diesem Management-Buy-Out bieten wir unseren Führungskräften langfristige unternehmerische Perspektiven.", so Dr. Martin Mäder, Managing Partner des bisherigen Besitzers Fabrel Lotos.

"Wir konnten eine partnerschaftlich organisierte Eigentümerstruktur umsetzen. Das bedeutet sowohl für unsere Kunden als auch unsere Mitarbeitenden noch mehr Verlässlichkeit und Stabilität. Dieser Schritt ermöglicht DemoSCOPE, künftig ihre Marktchancen noch schneller zu nutzen und ihre Position nachhaltig zu stärken."

Im Jahr 2000 hatte Fabrel Lotos die DemoSCOPE Gruppe vom Gründer und langjährigen Patron Dr. Werner Wyss übernommen. Nachdem sich Fabrel Lotos entschieden hat, sich künftig ausschliesslich auf ihre industriellen Beteiligungen zu fokussieren, ist man zur Erkenntnis gelangt, dass für die Weiterentwicklung von DemoSCOPE die Form eines inhabergeführten Unternehmens die besten Voraussetzungen bietet.

„Fabrel Lotos hat sich in den vergangenen Jahren als ein absolut verlässlicher Partner erwiesen. Wir danken dem bisherigen Besitzer ausdrücklich für die sehr enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit.“, kommentieren Dr. Erwin Steiger und Roland Huber, die Transaktion.

Kontaktpersonen für Rückfragen: DemoSCOPE Fabrel Lotos

Dr. Erwin Steiger (CEO) Dr. Martin Mäder (Managing Partner) +41 41 375 40 00 +41 44 246 70 40
erwin.steiger@demoscope.ch martin.maeder@fabrelotos.ch

Zur DemoSCOPE Gruppe:

DemoSCOPE gehört zu den führenden Markt- und Meinungsforschungsunternehmen der Schweiz. Die Kerntätigkeiten sind die klassische Ad Hoc Marktforschung, die psychografische Marktforschung Market® Radar und PKS - Psychologisches Klima der Schweiz, die qualitative Marktforschung SCOPE, die auch Drittkunden zur Verfügung stehende Fieldwork-Abteilung mit 280 computergestützten Telefon-Arbeitsplätzen in Adligenswil, Winterthur und Genf sowie Datascope, dem auf Marktforschung spezialisierten Logistik- und Informatik-Center. DemoSCOPE beschäftigt rund 100 Festangestellte und knapp 1'300 Teilzeitangestellte in Adligenswil, Zürich, Winterthur, Lausanne und Genf.

"Wir werden die Nachwirkungen noch lange spüren"



Das Meinungsforschungsinstitut Demoscope sorgte im Mai für negative Schlagzeilen, als eine Mitarbeiterin aus Rachegefühlen die Medien über Umfragefälschungen informierte. Der Imageschaden und die finanziellen Folgen hatte die Stilllegung des Winterthurer Telefonlabors zur Folge. Nun hat Demoscope die Arbeit in der Eulachstadt wieder aufgenommen. Geschäftsleitungsmitglied Roland Huber sprach mit *persoenlich.com* über Fehler, kriminelle Energien, Glaubwürdigkeit und den Neuanfang.

Das Interview

Herr Huber, im Mai sorgte das Unternehmen Demoscope für negative Schlagzeilen, weil Umfragen unseriös durchgeführt oder gar gefälscht wurden. Wie hat die Branche rückblickend auf diesen Skandal reagiert?

- Das Wort Skandal ist polemisch. Ich würde in diesem Fall eher von Betrugsfall sprechen, weil die Demoscope Opfer eines Komplotts wurde. Aber zu ihrer Frage: Es ist klar, dass die Branche alles andere als erfreut reagierte. Es wird noch viel Zeit vergehen bis der Imageschaden behoben ist. Wir werden uns künftig mit den Themen Vertrauen und Glaubwürdigkeit noch intensiver auseinandersetzen müssen.

Sie sprechen von Komplott. Inwiefern war er das?

- Wir wissen heute, dass die Leitung vor Ort damals einzelnen Interviewer konkrete Anweisungen gab, Interviews zu manipulieren.

Medien berichteten von einer Schliessung des Telefonlabors. In Winterthur wird aber inzwischen wieder gearbeitet.

- Wir haben immer betont, dass wir das Telefonlabor stilllegen und nicht schliessen. Das ist ein Unterschied. Es ist tatsächlich so, dass wir in Winterthur inzwischen wieder aktiv sind. Die Auftragslage erlaubt uns nicht, auf den Standort Winterthur zu verzichten. Zurzeit halten wir den Betrieb mit Führungspersonen von unserem Hauptsitz in Adligenswil aufrecht und sind zuversichtlich, bald wieder eine lokale Führung und mehr als hundert Teilzeitangestellte beschäftigen zu können.

Haben viele Kunden ihre Aufträge zurückgezogen?

- Seit dem Vorfall haben wir mit vielen Auftraggebern intensive Gespräche geführt. Erfreulich ist, dass nur ein Kunde explizit auf Grund des Vorfalls in Winterthur seine Aufträge zurückgezogen hat. Der Verband Schweizer Markt- und Sozialforscher bezeichnete unsere Reaktion auf den Vorfall, nota bene nach einer persönlichen Einsichtnahme, als zeitgerecht und zielführend. Trotzdem ist uns bewusst, dass wir die Nachwirkungen noch lange spüren werden. Wir müssen das Vertrauen der Befragten und Kunden Schritt für Schritt wieder zurück gewinnen.

Von den Fälschungen stark betroffen waren angeblich Kunden aus der Finanzbranche.

- Das stimmt. Besonders erfreulich ist aber, dass jene Kunden, die am meisten betroffen waren, weiterhin mit uns zusammen arbeiten. Ich schliesse daraus, dass auch sie unsere Reaktion auf den Vorfall als angemessen betrachten.

Um solche Betrügereien künftig vorzubeugen, hat Demoscope in einem Communiqué angekündigt, trennscharfe, technische Kontrollen einzuführen und eine von der Laborleitung unabhängige Kontrollinstanz zu schaffen. Was heisst das?

- Unsere bisherige interne Gewaltentrennung wurde in Winterthur nach allen Regeln der Kunst ausgehebelt. Mitarbeitende des Telefonlabors waren auf verschiedenen Kaderstufen für die Durchführungen der Studien und für deren Qualitätskontrolle zuständig. Neu haben wir eine unabhängige Kontrollinstanz, die dem CEO direkt unterstellt ist. Sie kontrolliert stichprobenweise sowohl vor Ort

wie auch verdeckt die korrekte Durchführung unserer Arbeit. Eine neu eingeführte technische Lösung erlaubt zudem eine flächendeckende Nachkontrolle aller Umfrageprojekte.

Leitete Demoscope rechtliche Schritte gegen frühere Kadermitarbeitenden ein?

- Bis anhin nicht. Wir halten uns jedoch das Recht vor, dies notfalls noch zu einem späteren Zeitpunkt zu tun. Eine rechtliche Auseinandersetzung wäre aber zum jetzigen Zeitpunkt jedoch kaum der Vertrauensbildung in der Öffentlichkeit dienlich.

Der Vorfall hat vor Augen geführt, dass die Marktforschung mit Hilfe von Telefoninterviews vor einem Problem steht. Ist das Modell überhaupt noch wettbewerbsfähig?

- Telefonbefragungen sind, das hört sich in diesem Kontext vielleicht paradox an, nach wie vor die am besten kontrollierbare Umfragetechnik. Wir sind deshalb überzeugt, dass die Telefonie in der Marktforschung weiterhin eine sehr wichtige Rolle spielen wird.

Die getürkten Interviews sind angeblich entstanden, weil die Teilnahmebereitschaft der Befragten generell tief ist und die Interviewer einem enormen Quotendruck ausgesetzt sind?

- Es trifft zu, dass es immer aufwendiger wird, Personen zur Teilnahme an einer Umfrage zu motivieren. Nehmen wir als Beispiel junge Leute. Diese sind naturgemäss eher selten zu Hause erreichbar und wenn doch, haben sie oft wenig Lust an einer Umfrage teilzunehmen. Wir müssen also einen Umgang finden, der uns die Interaktion mit diesen Zielgruppen erlaubt.

Über das Ausmass der Fälschungen ist wenig bekannt. Je nach Quelle wird von wenigen gefälschten Interviews berichtet. In den Medien war aber auch zu erfahren, dass im grossen Stil manipuliert worden sei. Zitat: „Es herrschte das absolute Chaos in Winterthur. Fast alle haben Interviews gefälscht.“ Nun soll Demoscope einen Grossteil der „Fälscher Truppe“ wieder eingestellt haben.

- Unsere Nachkontrollen haben gezeigt, dass die Mehrheit der Interviewer absolut seriös und zuverlässig gearbeitet hat. Zudem kennen wir bei Demoscope keine Sippenhaft. Jene, die schon vorher zuverlässig für uns gearbeitet haben, sind auch heute wieder bei uns willkommen.

Ist das die richtige Botschaft im Markt, wenn man praktisch mit einer Mehrheit der Personen, die angeblich im Fälschungsskandal involviert waren, wieder zusammenarbeitet? Unsere Recherchen belegen diese Vermutung.

- Nochmals. Jene Personen, die unter Anweisung der Leitung damals Interviews manipuliert haben, konnten wir durch gezielte Nachkontrollen lückenlos ermitteln. Selbstverständlich stellen wir heute keine Personen mehr an, von denen wir wissen, dass sie willentlich und massgeblich zum „Fall Winterthur“ beigetragen haben. Aus menschlicher und arbeitsrechtlicher Sicht wäre es äusserst verwerflich all jene Leute nicht mehr zu beschäftigen, die sich nichts zu schulden kommen liessen.



Mit der [Marktforschung](#) ist es so eine Sache. Einerseits ist sie unverzichtbar, auf der anderen Seite stellt sich die Frage nach der Seriosität. Gerade letztere garantieren bekannte Namen nicht in jedem Fall. So geschehen im vergangenen Mai in der Schweiz: Eine ehemalige Mitarbeiterin des Telefonlabors Winterthur von [Demoscope](#) packte gegenüber dem Konsumentenmagazin [«K-Tipp»](#) aus, man habe «manchmal» von ihr während ihrer fünfmonatigen Tätigkeit als Telefon-Interviewerin «fiktive Interviews» verlangt. Nach dem Bekanntwerden der Vorwürfe wurde das Labor vorübergehend geschlossen, ist aber mittlerweile wieder in Betrieb. S. L. wurde mittlerweile von einem anderen Konsumentenmagazin, dem [«Beobachter»](#), für den [«Prix Courage»](#) nominiert.

Demoscope selber geht nun in die Offensive und behauptet gegenüber dem Branchenblatt «Persönlich», das Labor hätte wegen den finanziellen Folgen und dem Imageschaden geschlossen werden

müssen. Geschäftsleitungsmitglied Roland Huber möchte nicht von einem Skandal sprechen. Er meint, Demoscope sei Opfer eines «Komplots» geworden und schiebt die Schuld der damaligen Leitung des Labors in die Schuhe:

Wir wissen heute, dass die Leitung vor Ort damals einzelnen Interviewer konkrete Anweisungen gab, Interviews zu manipulieren.

Besonders betroffen waren damals Kunden aus der Finanzbranche und damit wohl auch einer meiner ehemaligen Arbeitgeber. **Trau, schau, wem.**

Demoscope muss nachzahlen

K-Tip-Leser konnte Feriengeld-Zahlung durchsetzen

Weil das Feriengeld auf seinen Lohn-Abrechnungen nicht separat ausgewiesen war, konnte ein Teilzeitler im Stundenlohn 8,33 Prozent des ausbezahlten Lohnes nachverlangen.

Ernst Meierhofer emeierhofer@k-tip.ch

Das Urteil des Arbeitsgerichts Luzern ist klar: «Die Beklagte hat dem Kläger Fr. 1170.40 netto zu bezahlen.» Die Beklagte - das ist die renommierte Meinungsforschungs-Firma Demoscope in Adligenswil LU. Sie muss diese Summe dem 23-jährigen André R. aus Luzern überweisen.

R. hatte bei Demoscope neun Monate lang sporadisch und unregelmässig als Telefoninterviewer gearbeitet; er war als Teilzeitler im Stundenlohn angestellt mit einem Ansatz von 17 Franken pro Stunde. Gemäss «Leitfaden für Telefoninterviews» der Demoscope sind in diesem Stundenansatz 8,33 Prozent Ferienentschädigung inbegriffen.

R. hat den Leitfaden zu Beginn seiner Tätigkeit erhalten. Aber: Die Firma Demoscope hat es unterlassen, die 8,33 Prozent Ferienentschädigung jeweils auch in den einzelnen Lohn-Abrechnungen gesondert aufzuführen.

Ein Formfehler mit Folgen: Er berechtigt die Betroffenen, das Feriengeld nachträglich noch einmal einzufordern. R. hat das (ermutigt durch den K-Tip-Bericht in Nummer 12/00) auch getan.

Zuerst weigerte sich die Demoscope. Doch vor Gericht hat Teilzeitler R. 100-prozentig Recht bekommen. Der Ausgang des Verfahrens entspricht der gängigen Gerichtspraxis.

Formfehler in den Lohn-Abrechnungen korrigiert

Inzwischen sind die 1170 Franken auch bei R. eingetroffen. Und Demoscope hat den Formfehler in den Lohn-Abrechnungen korrigiert. Die Frage ist nur: Wird die Firma Demoscope auch allen anderen betroffenen Teilzeitlern das Feriengeld nachzahlen?

Der K-Tip wollte deshalb von Demoscope wissen:

- Wie gross ist die Anzahl der betroffenen Teilzeitler, die Abrechnungen mit dem gleichen Formfehler erhalten haben? - Wird Demoscope diesen Betroffenen das Feriengeld freiwillig nachzahlen, damit sie gleich behandelt werden wie R.?

Der K-Tip hat auf diese Fragen keine konkrete Antwort erhalten. Demoscope-Chef Werner Wyss schreibt vielmehr: «Wir sind der Meinung, dass unser Rechtssystem nicht dazu da sein sollte, einzelnen Personen unrechtmässige Vorteile wie zum Beispiel doppelte Ferienentschädigung zu verschaffen. Es stellt sich nicht die Frage, ob dem Betroffenen etwas vorenthalten wird, sondern ob er zusätzlich zur korrekten Entschädigung noch bereichert werden soll.»

Und: «Es passt nicht zum K-Tipp, solche Machenschaften am Rande des Rechtsmissbrauchs zu fördern.»

Diesem Vorwurf kann der K-Tipp entgegensetzen, was das Arbeitsgericht Luzern schrieb: «Die Geltendmachung der Feriengeldforderung kann nicht gerade als missbräuchlich bezeichnet werden.»

PRIX COURAGE 2008 (BEOBACHTER)

Umfrage-Bschiss publik gemacht



Die 17-jährige Gymnasiastin brachte es ans Licht: Die Firma Demoscope fälschte Umfragen. Von August 2007 bis Mitte Januar 2008 arbeitete sie abends im Demoscope-Telefonlabor in Winterthur, das **«umsetzungsorientierte Marktforschung»** betrieb. Anhand einer Checkliste befragte sie ausgewählte Personen telefonisch zu vorgegebenen Themen. Besonders schwierig gestaltete sich ihre Arbeit bei Fragen über Einkommen, Vermögen und Bankverbindungen: Viele verweigerten die Antwort ganz oder teilweise. «Meine Vorgesetzte wies mich an, eine Anzahl Fragebögen gleich selbst auszufüllen und andere zu vervollständigen», erzählt L., «und dies nicht nur in einem Fall.» Ihren Kolleginnen ging es nicht anders.

Für S. L. war dies klar ein Betrug. Weil sie zudem fand, die temporär angestellten Schülerinnen würden ausgebeutet, verlangte sie bei ihrer Chefin eine Aussprache. Antwort: Sie solle sich gefälligst um ihre Arbeit kümmern. «Da blieb mir nur noch der Weg an die Medien», sagt L. Recht riskant, denn sie hatte sich bei Demoscope schriftlich zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Im Mai 2008 berichtete der «K-Tipp» aufgrund der Angaben von S. L. über die Fälschungen. Einen Tag später bestätigte Demoscope in einer Medienmitteilung die Vorwürfe, hielt aber fest, die Firma habe die Unregelmässigkeiten vor dem Pressebericht entdeckt. Das Telefonlabor Winterthur wurde geschlossen, und die Führungskräfte wurden entlassen. *Urs von Tobel*

Artikel | K-Tipp 08/2009

Gutscheine nicht geliefert

Demoscope versprach zu viel

Eine K-Tipp-Leserin aus Thalwil ZH nahm an einer Umfrage des Marktforschungsinstituts Demoscope teil. In der Einladung stand, die Teilnehmer erhielten einen Coop-Gutschein im Wert von 100 Franken. Später hiess es jedoch, die Coop-Gutscheine seien ausgegangen. Stattdessen gabs einen Gutschein für einen Jeans-Shop, von dem die Frau noch nie gehört hatte. «Damit kann ich nichts anfangen», empört sie sich. Immerhin: Nachdem sie schriftlich reklamiert hatte, zeigte sich Demoscope bereit, ihr statt des Gutscheins 100 Franken in bar auszuzahlen.

19. April 2009 | *Isabelle Meier*