

Rekrutierungsbedingungen

Qualitative und quantitative Studien

sensoplus

service
management
partners



Übersicht

Dokumenteninformation

Autor:in:	Robert Lobmaier
Gültig ab:	01.01.2026
Version:	1.0

Inhaltsverzeichnis

1	Angebotsgrundlage	4
2	Inzidenz	4
3	Rekrutierungskriterien, Ausschlüsse und Quoten	5
3.1.	Standard-Ausschlusskriterien	5
3.2.	Quoten	5
3.3.	Weitere Ausschlusskriterien und Quoten	5
4	Unerwarteter Rekrutierungsaufwand	5
5	Teilnehmerverfügbarkeit und Ersatz	6
6	Stornierungen und Projektabbrüche	6
7	Kommunikation	7
8	Verzögerungen, Mitwirkungspflichten und Folgekosten	7
9	Datenschutz	7
10	Haftung	7

1 Angebotsgrundlage

Unsere Offerten basieren auf den zum Zeitpunkt der Angebotsstellung vorliegenden Zielgruppen-, Screening- und Quotenkriterien. Änderungen dieser Kriterien nach Angebotsstellung gelten als Anpassung des Leistungsumfangs und können Mehrkosten und/oder Anpassungen des Zeitplans zur Folge haben.

2 Inzidenz

Sofern nicht anders vereinbart, basieren unsere Kalkulationen auf einer angenommenen Inzidenz, welche bei Angebotsstellung ausgewiesen wird. Unter Inzidenz verstehen wir den Anteil der Zielgruppe in der Schweizer Wohnbevölkerung, der die definierten Kriterien erfüllt (Bevölkerungs-Inzidenz).

Die tatsächliche Inzidenz innerhalb unseres Panels kann von der Bevölkerungs-Inzidenz abweichen. Bei stark abweichender Panel-Inzidenz kann dies zusätzlichen Rekrutierungsaufwand, längere Rekrutierungszeiten oder Mehrkosten verursachen.

Wird im Projektverlauf festgestellt, dass die tatsächliche Inzidenz tiefer liegt als angenommen, kann dies zu Mehrkosten oder längeren Rekrutierungszeiten führen. Ausserdem behalten wir uns vor, zuvor akzeptierte Anpassungen der Screening-Kriterien neu zu beurteilen und bei unverhältnismässigem Mehraufwand in Absprache mit dem Auftraggeber entsprechende Anpassungen vorzunehmen.

Neben der Gesamtinzidenz können sich für einzelne Teilgruppen oder Quotenzellen deutlich abweichende Inzidenzen ergeben. Diese Abweichungen sind zum Zeitpunkt der Angebotsstellung in der Regel nicht bekannt und können die Machbarkeit oder den Aufwand erheblich beeinflussen.

Wird im Verlauf der Rekrutierung festgestellt, dass die effektive Inzidenz in einer oder mehreren Zellen deutlich tiefer liegt als die Gesamtinzidenz, behalten wir uns vor, die Auswirkungen auf Budget und Zeitplan neu zu beurteilen. Dies gilt insbesondere, wenn durch die Kombination von Zielgruppenmerkmalen (z. B. Geschlecht × Alter × Region × Nutzung) ein unverhältnismässiger Mehraufwand entsteht.

In einem solchen Fall informieren wir den Auftraggeber umgehend und unterbreiten eine faire Lösung, die zusätzliche Massnahmen (z. B. längerer Rekrutierungszeitraum, externe Quellen, Anpassung der Kriterien) sowie eine angemessene Anpassung der Kosten beinhalten kann.

Liegt die Inzidenz unter 10% der Schweizer Wohnbevölkerung, gelten sämtliche Angebote, sofern nicht anders ausgewiesen, als best effort. In diesem Fall können wir keine Garantie auf die Rekrutierung der vereinbarten Anzahl Teilnehmender geben. Verrechnet werden ausschliesslich die tatsächlich erfolgreich rekrutierten und bestätigten Teilnehmenden sowie der damit verbundene Rekrutierungsaufwand inklusive Setup- und PM-Kosten.

Liegt die Inzidenz bei 10 % oder höher, setzen wir alles daran, die vereinbarte Anzahl Teilnehmender zu rekrutieren. Sollte es trotz zumutbarem Aufwand nicht möglich sein, diese Anzahl vollständig zu erreichen, informieren wir den Auftraggeber umgehend.

Für quantitative Rekrutierungen (z. B. CLT, Online- oder Telefonbefragungen) wird die Stichprobengrösse mit einer Toleranz von $\pm 5\%$ auf die Gesamtstichprobe garantiert.

3 Rekrutierungskriterien, Ausschlüsse und Quoten

3.1. Standard-Ausschlusskriterien

Sofern nicht anders vereinbart, gelten bei der Rekrutierung folgende Ausschlusskriterien:

- Mitarbeitende von Marktforschungsinstituten oder Werbe-/Mediaagenturen
- Mitarbeitende von Unternehmen, die in direktem Bezug zur untersuchten Branche oder zum Studiengegenstand stehen
- Personen, die in den letzten 3 Monaten an einer Marktforschung zu diesem Thema teilgenommen haben

Der Branchenausschluss gilt nur für die teilnehmende Person selbst und nicht automatisch für Haushaltsmitglieder / nahe Angehörige und auch nur für die aktuelle Beschäftigung, nicht für vergangene Arbeitsstellen.

3.2. Quoten

Unsere Angebote basieren auf den zum Zeitpunkt der Offertanfrage bekannten Quotenangaben.

- **Mindeststandards:** Innerhalb kleiner Gruppen (z. B. 6–8 Personen) stellen wir sicher, dass keine einseitige Zusammensetzung entsteht (z. B. ausschliesslich eines Geschlechtes oder eine extreme Alterskonzentration), sofern nicht anders vereinbart. Es wird aber nicht automatisch von einer 50/50 Verteilung ausgegangen.
- **Nachträgliche Quoten:** Quoten, die nach Angebotsstellung eingeführt oder verschärft werden (z. B. Geschlechterquoten, Altersquoten, regionale Verteilungen), gelten als Änderung des Leistungsumfangs und können Mehrkosten oder Verzögerungen verursachen.
- **Interlocks:** Die Kombination mehrerer Quoten (z. B. Alter × Geschlecht × Region × Zielgruppenmerkmale) ist nur dann verbindlich, wenn sie bei Angebotsstellung schriftlich kommuniziert wurde. Nicht erwähnte oder erst nachträglich eingeführte Interlocks können nicht garantiert werden.

3.3. Weitere Ausschlusskriterien und Quoten

Über die in 3.1 und 3.2 hinausgehende Ausschlusskriterien oder spezifische Vorgaben gelten nur, wenn sie bei der Offertanfrage schriftlich kommuniziert wurden. Nachträglich eingeführte Ausschlusskriterien gelten als Änderung des Leistungsumfangs.

4 Unerwarteter Rekrutierungsaufwand

Es kann zu zusätzlichen Aufwänden kommen, die nicht vorhersehbar und nicht durch uns verursacht sind, beispielsweise durch saisonale Effekte (z.B. Ferien, Feiertage), Grossanlässe, aussergewöhnlich hohe Absageraten oder kurzfristige Verfügbarkeitsprobleme der Zielgruppe.

Darüber hinaus kann es vorkommen, dass Teilnahmehürden bestehen, die zum Zeitpunkt der Angebotsstellung nicht bekannt waren oder deren Auswirkungen auf die Teilnahmebereitschaft nicht erkennbar waren. Solche Hürden können die Teilnahmebereitschaft der Zielgruppe deutlich reduzieren, auch wenn die Screening-Kriterien unverändert bleiben.

Wir bringen unsere Erfahrung ein, um mögliche Hürden frühzeitig zu erkennen und transparent zu machen. Aufgrund der Vielfalt der Studieninhalte ist es jedoch nicht in allen Fällen möglich, sämtliche Effekte im Voraus abzuschätzen.

In solchen Fällen verpflichten wir uns, den Auftraggeber frühzeitig zu informieren und gemeinsam eine tragfähige Lösung zu finden. Dies kann eine Anpassung des Zeitplans, eine Flexibilisierung der Kriterien oder eine faire Regelung zusätzlicher Kosten beinhalten.

5 Teilnehmerverfügbarkeit und Ersatz

Es ist branchenüblich, dass ca. 10 % der Teilnehmenden trotz Anmeldung nicht erscheinen (No-Shows). Bei Gruppen unter 10 Personen entspricht dies erfahrungsgemäss ca. einer Person pro Gruppe.

Es ist uns nicht in allen Fällen möglich, bei Absagen oder No-Shows innert nützlicher Frist Ersatz zu stellen. Soll ein vollständiger Ersatz sichergestellt werden, kann der Auftraggeber zwischen folgenden Optionen wählen (Buchung vor Projektstart erforderlich):

- **Überrekrutierung:** Es werden zusätzliche Teilnehmende rekrutiert und zum Feldtermin eingeladen. Alle rekrutierten Personen sowie die anfallenden Incentives werden verrechnet. Es erfolgt keine Ausladung von Teilnehmenden.
- **Springer:** Es werden zusätzliche Teilnehmende rekrutiert, die am Feldtermin in Bereitschaft stehen und kurzfristig eingesetzt werden können. Für Springer, die nicht benötigt werden, werden die Rekrutierungskosten sowie 75 % des vereinbarten Incentives verrechnet.
- **Adhoc Rekrutierung:** Läuft das Projekt ausreichend lange, dass bei Ausfällen ad hoc neue Teilnehmer rekrutiert werden können, werden pro Teilnehmer, welcher auf diesem Weg rekrutiert wird, zusätzlich 1.5x die Rekrutierungskosten verrechnet. Falls der Ausfall bereits über der zu erwartenden 10% Ausfallquote resp. 1 pro Zelle liegt, wird die zusätzliche Rekrutierung nicht verrechnet.

Wird keine der Optionen gebucht, wird mit dem genannten Schwund gerechnet. In diesem Fall werden – soweit möglich – ausgefallene Teilnehmende für einen späteren Termin erneut eingeladen. Eine zusätzliche Ersatzrekrutierung findet nicht statt, ausser der Schwund überschreitet die branchenübliche Erwartung. In diesem Fall bemühen wir uns nach Best Effort um Ersatzteilnehmende.

Es werden die Rekrutierungskosten für alle rekrutierten Personen verrechnet bis zu einer Ausfallquote von 10%. Falls die Ausfallquote darüber liegt, werden diese Personen nicht verrechnet. Wenn n=100 Personen rekrutiert werden und 90 Personen teilnehmen, wird der volle Betrag verrechnet. Wenn 88 Personen teilnehmen, werden 2 Personen nicht verrechnet.

6 Stornierungen und Projektabbrüche

SensoPLUS gewährt dem Auftraggeber jederzeit ein Rücktrittsrecht. Es werden hierbei die bis zum Zeitpunkt des Abbruchs angefallenen Aufwände verrechnet sowie die Aufwände für die Rückabwicklung des Projektes, insbesondere für Kontaktaufnahmen, Absagen an Teilnehmende, Anpassung von Terminierungen, Umbuchungen oder Stornierungen.

Leistungen, welche zum Zeitpunkt der Stornierung nicht mehr rückgängig gemacht werden können (z. B. Raumreservierungen, technische Buchungen, Incentives, externe Dienstleister), werden vollständig verrechnet.

7 Kommunikation

Wir verpflichten uns, den Auftraggeber bei absehbaren Abweichungen (z. B. tiefer Inzidenz, hohe Absageraten) umgehend zu informieren. Der Auftraggeber verpflichtet sich, zeitnah auf Rückfragen und Vorschläge zu reagieren, um Verzögerungen zu vermeiden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich ausserdem, erforderliche Materialien (z. B. Stimuli, Briefings) rechtzeitig bereitzustellen und Freigaben (z. B. Screener, Quoten) zeitnah zu erteilen. Verzögerungen bei Freigaben oder fehlende Unterlagen können den Zeitplan als auch die Kosten beeinflussen und liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

8 Verzögerungen, Mitwirkungspflichten und Folgekosten

Werden vereinbarte Termine für Lieferungen (z.B. von Informationen, Materialien, Freigaben) oder Rückmeldungen seitens des Auftraggebers nicht eingehalten, behalten wir uns vor, zusätzlich entstehenden Aufwand sowie allfällige Express- bzw. Umplanungsarbeiten in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere, wenn der Feldstart verschoben werden muss, externe Ressourcen kurzfristig aktiviert werden müssen oder bereits getroffene Rekrutierungsschritte erneut durchgeführt werden müssen.

Verzögerungen, welche auf fehlende Mitarbeit oder fehlende Informationen seitens Auftraggeber zurückzuführen sind, liegen nicht in unserem Verantwortungsbereich und können zu zusätzlichen Kosten führen.

9 Datenschutz

Alle personenbezogenen Daten der Teilnehmenden werden seitens des Auftraggebers vertraulich behandelt und ausschliesslich zum vereinbarten Zweck der Studie verwendet. An den Auftraggeber werden nur jene Daten weitergegeben, die für die Durchführung erforderlich sind.

10 Haftung

Unsere Haftung beschränkt sich auf vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten. Für Verzögerungen oder Mehrkosten, die durch unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben des Auftraggebers entstehen, übernehmen wir keine Haftung.

Wir haften nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllung aufgrund höherer Gewalt, einschliesslich Naturereignissen, Pandemien, behördlichen Anordnungen oder vergleichbaren Umständen, die ausserhalb unseres Einflussbereichs liegen.