

bonus.ch

bonus.ch: Krankenkassen-Zufriedenheitsumfrage 2010

02.09.2010 - 07:45 Uhr, bonus.ch S.A.

Lausanne (ots) - Die in 2009 erhobenen Tendenzen bestätigen sich: Trotz der massiven Prämienenerhöhung in 2010, sind die Versicherten mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Die Prämienhöhe bleibt der entscheidende Faktor für die Kundentreue.

Dieses Ergebnis zeigt eine Studie der Vergleichsseite bonus.ch vom Juli. 5'000 Versicherte beteiligten sich an der Umfrage bezüglich der Servicequalität ihrer Krankenkasse und bewerteten folgende Kriterien: Verständlichkeit der übermittelten Informationen, Übersichtlichkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Rückerstattung und Kundenservice. Die Antworten wurden in eine Note von 1 bis 6, mit 6 als der Bestnote, umgerechnet. Die Umfrage* hebt folgende Tendenzen klar hervor:

1. Übermittelte Informationen

Drei Viertel der Umfrageteilnehmer bewerten die Verständlichkeit der von ihrer Versicherung übermittelten Informationen (Offerte, Police, Allgemeine Bedingungen, diverse Schreiben) mit "gut" bis "sehr gut". Etwa 30% der Teilnehmer haben im letzten Jahr die Krankenkasse gewechselt. Die Hälfte von ihnen bewertet die Verständlichkeit der Offerte ihrer neuen Krankenkasse als "gut". Dieses Jahr hat Provita in dieser Kategorie die beste Note erreicht: 5.21.

2. Abrechnungen und Rückerstattung

Verglichen mit 2009 ist eine Steigerung der Kundenzufriedenheit um 5% hinsichtlich der Verständlichkeit der Abrechnungen festzustellen. Hingegen bleibt die Bewertung der Rückerstattungsfristen tendenziell unverändert: Ein Zeitraum von 11 bis 20 Tagen wird von jedem zweiten Versicherten als angemessen befunden. Die meisten Krankenkassen könnten demnach durch die Rückerstattung innert 3 Wochen eine höhere Kundenzufriedenheit erzielen. Kolping hat in dieser Kategorie am besten abgeschnitten, mit einer Note von 5.10.

3. Kundenservice

Die gesammelten Angaben über die Zufriedenheit im Bereich des Kundenservices zeigen: Freundlichkeit und Professionalität der Mitarbeiter werden nicht in Frage gestellt. Die Mehrheit der Versicherten erteilt sehr positive Bewertungen und es ist wiederum Provita, die sich mit einer Note von 5.27 an der Spitze platziert. "Gut" ist die durchschnittliche Bewertung, die an den Kundenservice der Rechtsabteilung vergeben wird.

4. Spitalzusatzversicherung

60% der Befragten haben eine Spitalzusatzversicherung. 39.6% von ihnen bewerten deren Preis-Leistungsverhältnis mit "gut". Auch in diesem Bereich ist eine Steigerung der Kundenzufriedenheit gegenüber letztem Jahr zu beobachten. Wincare, eine Versicherung der Sanitas-Gruppe, ist in dieser Kategorie an erster Stelle der Rangliste.

Allgemeine Zufriedenheit: Tendenzen

Die Studie von bonus.ch zeigt eine klare Steigerung der allgemeinen Kundenzufriedenheit, trotz der Prämienenerhöhung in 2010. Über 65% der befragten Personen geben an, dass sie mit ihrer Krankenkasse zufrieden oder sehr zufrieden sind, gegenüber 58% im letzten Jahr. Frauen geben im Allgemeinen die besseren Noten. Auch die regionalen Tendenzen bestätigen sich, mit niedrigeren Noten in der Romandie. Die Kantone Schwyz und Obwalden zählen die meisten, mit

ihrer Krankenkasse zufriedenen Versicherten, gefolgt von Appenzell-Innerrhoden, Uri und Graubünden. In der Deutschschweiz werden die kleinen Kassen am besten bewertet, wie die sehr guten Resultate von Kolping und Provita in der Kategorie Kundenservice zeigen. Die weniger guten Beurteilungen werden von Versicherten gegeben, die ihre Krankenkasse im letzten Jahr nicht gewechselt haben. Jeder zweite von ihnen ist seiner Kasse aufgrund der Prämienhöhe treu geblieben. Die Studie zeigt ebenfalls, dass die Mehrheit der Versicherten, die in 2009 zu einem Modell mit Gesundheitsnetz, wie das PPO-Light, gewechselt haben, in 2010 zu Krankenkassen zurückgekehrt sind, die eine grössere Flexibilität hinsichtlich der Wahl des Hausarztes anbieten.

*Detaillierte Tabellen und Grafiken:

www.bonus.ch/Donnees/News-Sources/2010/Pdf/CommPresse20100902_DE.pdf

Für einen einfacheren Vergleich der Krankenversicherungen, stellt bonus.ch einen neutralen Vergleichsrechner, der die Prämien aller Schweizer Krankenkassen beinhaltet, zur Verfügung. So können sich Personen, die verschiedene Anbieter miteinander vergleichen möchten, ebenfalls anhand der Note für die Qualität orientieren, die von bonus.ch für jede der in der Kundenzufriedenheitsumfrage bewerteten Krankenkassen angezeigt wird.

ots Originaltext: bonus.ch S.A.
Internet: www.presseportal.ch

Kontakt:
bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Leiterin Marketing und Verkauf
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch

Originaltext:	bonus.ch S.A.
Medienmappe:	http://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/bonus-ch-s-a
Medienmappe als RSS:	http://presseportal.de/rss/pm_100008668.rss2