

07.09.2011 – 07:45 Uhr

Krankenversicherung: Versicherte zeigen sich etwas weniger enthusiastisch gegenüber 2010

Lausanne (ots) -

Trotz der erneuten Prämienerrhöhung in 2011 zeigen sich die Versicherten zufrieden mit ihrer Krankenversicherung. Dennoch scheint der Enthusiasmus gegenüber 2010 etwas gebremst. Wie schneiden die Krankenversicherer bei der Kundenzufriedenheit ab? Welche Krankenkasse erhält die beste Bewertung?

bonus.ch, das Vergleichsportal, hat im Juli eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei der Krankversicherung durchgeführt. Mehr als 3'200 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:

Übermittelte Informationen

Die von bonus.ch befragten Personen zeigen sich grösstenteils mit ihrem Versicherer zufrieden, was die Klarheit der von ihm vermittelten Informationen angeht. Auffallend ist jedoch, dass im Allgemeinen eine rückläufige Tendenz bei der Kundenzufriedenheit hinsichtlich dieses Kriteriums zu beobachten ist. So ist die Bewertung "Gut" um etwa 5% zurückgegangen, wohingegen die Bewertungen "Befriedigend" und "Ausreichend" gegenüber 2010 weit öfter verteilt wurden. Die Mehrheit der befragten Personen, die 2011 die Krankenkasse gewechselt haben, finden, dass die von ihrem neuen Versicherer übermittelte Offerte klar war. Die Anzahl der Versicherungsnehmer, welche die Verständlichkeit der Offerte als "Sehr gut" beurteilen, ist seit 2009 um fast 6% zurückgegangen. Das Siegerpodest in der Kategorie "Klarheit der übermittelten Informationen" setzt sich zusammen aus Kolping mit der Note 5.83, Provita mit 5.18, und KPT auf dem 3. Platz mit 5.13.

Abrechnungen und Rückerstattung

Im Vergleich zu 2010 beurteilen etwa 3% weniger Umfrageteilnehmer ihre Krankenkasse mit "Sehr gut". Bemerkenswert ist, dass die diesjährigen Bewertungen prozentual denen von 2009 entsprechen, das heisst, dass in der allgemeinen Kundenzufriedenheit bei diesem Bewertungskriterium ein Rücklauf zu beobachten ist. Die von den Umfrageteilnehmern angegebenen Rückerstattungsfristen entsprechen im Grossen und Ganzen den in 2010 und 2009 verzeichneten Fristen. Dieses Jahr kann man feststellen, dass fast 16% unserer Stichprobe von Versicherungsnehmern über einen Monat auf ihre Rückerstattung warten müssen. Eine schnelle Abwicklung der Rückerstattung stellt also nach wie vor eine Herausforderung für die meisten Versicherungen dar. Kolping (5.65), Vivacare (5.05) und Fonction Publique (4.95) erhalten die besten Noten in dieser Kategorie.

Kundenservice

Die Umfrage zeigt, dass die Mehrheit der Versicherungsnehmer einen freundlichen Umgang mit den Mitarbeitern ihrer Krankenkasse pflegt. Die Verfügbarkeit und die Höflichkeit dieser Mitarbeiter werden von fast 70% der Befragten sehr positiv oder positiv bewertet. Dennoch ist der Prozentsatz bei den positiven Bewertungen im Vergleich zum Vorjahr rückläufig. Mehr als 17% der befragten Personen waren bereits mit ihren Zahlungen in Verzug und hatten deshalb mit der Rechtsabteilung zu tun. Auch sie sind im Grossen und Ganzen zufrieden. In der Kategorie Kundenservice erhalten Kolping mit 5.83, Concordia mit 5.09 und Fonct. Publique (GM) mit 5.00 die besten Bewertungen.

Die Rangliste nach Krankenkasse

Die meisten Versicherer erhielten Noten im Bereich "Befriedigend". Fonction Publique, Provita und Galenos wurden mit "Gut" ausgezeichnet. Platz Nummer 1 geht an Kolping, die gegenüber 2009 ihre Note um ganze 0.7 Punkte verbessern konnte. Festzustellen ist jedoch, dass bei vielen Kassen trotz der relativ guten Noten ein leichter Rückgang bei der allgemeinen Kundenzufriedenheit zu beobachten ist.

Rangliste nach Kanton

Der Kanton Uri verzeichnet dieses Jahr die meisten mit ihrer Krankenkasse zufriedenen Versicherten. Aufgeholt haben dagegen Graubünden (2. Platz) und Nidwalden (3. Platz). Zu beobachten ist, dass unter den besseren

Bewertungen mehr deutschsprachige Kantone als französisch- und italienischsprachige zu finden sind und dass in vielen Kantonen die Kundenzufriedenheit gegenüber 2010 rückläufig ist.

Die ersten Prämien für 2012 sind jetzt verfügbar. Um einen Vergleich der Krankenkassen zu vereinfachen, stellt bonus.ch den Konsumenten in einem neutralen Vergleich die Angaben aller Schweizer Krankenversicherungen zur Verfügung. Die Note für jede in der Zufriedenheitsumfrage beurteilte Versicherung wird im Krankenkassenvergleich angezeigt, um dem Konsumenten zu helfen, sich besser zu orientieren.

Link zur Rubrik Krankenversicherung:

<http://www.bonus.ch/zrPK6KU.aspx>

Tabellen und detaillierte Grafiken:

http://www.bonus.ch/RDP-20110907_DE.pdf

Kontakt:

bonus.ch SA
Patrick Ducret, Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100703439> abgerufen werden.