

**Tabelle: Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen 2013 –  
Hitparade der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen \***

Anbieter	Note 2013	Note 2012
Swica	5,3 – gut	5,3 – gut
Visana	5,2 – gut	5,2 – gut
KPT / CPT	5,1 – gut	5,1 – gut
ÖKK	5,1 – gut	5,0 – gut
Helsana	5,0 – gut	4,7 – befriedigend
Concordia	5,0 – gut	5,0 – gut
Avanex	5,0 – gut	4,9 – befriedigend
Sansan	5,0 – gut	4,8 – befriedigend
Atupri	5,0 – gut	4,9 – befriedigend
Sanitas	4,9 – befriedigend	4,8 – befriedigend
EGK Gesundheitskasse	4,9 – befriedigend	4,2 – genügend
Progrès	4,9 – befriedigend	4,8 – befriedigend
CSS	4,8 – befriedigend	4,7 – befriedigend
Vivao Sympany	4,8 – befriedigend	4,8 – befriedigend
Mutuel Assurances	4,6 – befriedigend	4,7 – befriedigend
Avenir	4,6 – befriedigend	4,5 – befriedigend
Easy Sana	4,5 – befriedigend	4,7 – befriedigend
Assura	4,4 – genügend	4,5 – befriedigend
Philos	4,4 – genügend	4,6 – befriedigend
Intras	4,3 – genügend	Keine Bewertung

Quelle: comparis.ch

\* Mitgliederzahlen gemäss offizieller Statistik des Bundesamts für Gesundheit. Wincare hat dieses Jahr zu wenige Bewertungen erhalten und wird darum nicht in der Rangliste aufgeführt. An ihrer Stelle rückt die ÖKK nach.

Die Kundenzufriedenheit aller bewerteten Krankenkassen ist abrufbar unter:  
<http://www.comparis.ch/krankenkassen/umfrage/hitlist.aspx>

#### Umfrage zur Kundenzufriedenheit

In jährlichen Umfragen ermittelt comparis.ch die Kundenzufriedenheit von Finanzinstituten, Versicherungen, Krankenkassen und Telecom-Anbietern. In der Online-Umfrage äussern sich jeweils mehrere tausend Comparis-Nutzer zu einzelnen Kriterien, woraus eine Gesamtnote berechnet wird. Die Bewertung entspricht den Schweizer Schulnoten: Die Noten 5,5 bis 6 sind «sehr gut», 5 bis 5,4 «gut», 4,5 bis 4,9 «befriedigend», 4 bis 4,4 «genügend», Noten unter 4 «ungenügend».

In der Umfrage zur Zufriedenheit mit den Krankenkassen wurden die Einsatzbereitschaft und Kompetenz der Mitarbeiter, die Verständlichkeit der Kundeninformationen sowie die Qualität der Abrechnung der Krankenkasse bewertet.

#### Weitere Informationen:

Felix Schneuwly, Krankenkassen-Experte

Handy: 079 600 19 12

Telefon: 044 360 34 00

E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)