

15.09.2009 – 07:50 Uhr

bonus.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage bezüglich Krankenkassen*Lausanne (ots) -*

In der Schweiz sind die Versicherten generell zufrieden mit ihrer Krankenkasse. Dennoch, mehr als die Servicequalität, ist die Höhe der Prämien entscheidend dafür, ob die Versicherungsnehmer ihrer Versicherung treu bleiben, oder doch zur Konkurrenz wechseln.

Diesen Sommer hat die Vergleichsseite bonus.ch eine Kundenzufriedenheitsumfrage bezüglich der Servicequalität bei den Krankenkassen unter ihren Nutzern durchgeführt. Insgesamt haben 3700 Personen ihren Versicherer hinsichtlich der Verständlichkeit der übermittelten Informationen, der Übersichtlichkeit der Abrechnungen, der Geschwindigkeit bei der Rückerstattung und des Kundendienstes bewertet. Die Antworten wurden dann in eine Note umgerechnet, die sich auf der Skala von 1 bis 6 bewegt, wobei 6 die Bestnote ist.

Das Ergebnis ist positiv: Keine der bewerteten Krankenkassen hat bei dieser Umfrage eine schlechte Note bekommen. Die Durchschnittsnote, mit der die befragten Personen die Krankenversicherungen bewertet haben, ist "gut".

Die Umfrage* macht folgende Tendenzen deutlich:

1. Übermittelte Informationen

Drei Viertel der Teilnehmer bewerten die Verständlichkeit der von ihrer Versicherung übermittelten Informationen, wie das Angebot, die Versicherungspolice, die Allgemeinen Bedingungen, die Briefe usw., als "gut" oder sogar "sehr gut". Ungefähr 30% der Umfrageteilnehmer haben letztes Jahr die Versicherung gewechselt, und halten die Verständlichkeit des von ihrer neuen Versicherung gesendeten Angebotes für "gut". Mit 5.6 hat die AMB die beste Note in dieser Kategorie bekommen.

2. Abrechnungen und Rückerstattung

Etwa 70% der befragten Personen sind der Meinung, dass die Abrechnungen ihres Versicherers verständlich sind. Die deutliche Mehrheit gibt an, dass die Rückerstattungen üblicherweise innerhalb eines Zeitraums von 11 - 30 Tagen geleistet werden. Jeder zweite Versicherte hält die Rückerstattung innert 11 - 20 Tagen für angemessen. Für die meisten Krankenkassen wäre demnach eine Verkürzung des Rückerstattungszeitraums auf höchstens 3 Wochen eine Möglichkeit, die Zufriedenheit ihrer Kunden zu steigern. Die beste Bewertung für die Qualität ihrer Leistungen bekamen Galenos und Sumiswalder, beide Kassen haben die Note 5.4 von ihren Kunden erhalten.

3. Mitarbeiter des Kundendienstes

Mehrheitlich finden die Versicherten die Mitarbeiter des Kundendienstes sympathisch und professionell, was sich in einer sehr guten Bewertung widerspiegelt. Die bei der Sumiswalder und AMB versicherten Personen zeigen sich besonders zufrieden mit dem Kundenservice und bewerten ihn mit "sehr gut". Die Durchschnittsnote für die Rechtsabteilung ist "gut".

Entsprechend der in der Umfrage beinhalteten Verhaltensstudie**, hat für Personen, die bei einer mittelgrossen oder kleinen Krankenkasse versichert sind, im Allgemeinen die Qualität der Dienstleistungen ihrer Versicherung eine grössere Bedeutung als die Höhe ihrer Prämien. Diese Personen zeigen eine grosse Loyalität gegenüber ihrem Versicherer und erteilen ihm oft sehr gute Noten. Verhältnismässig mehr Bewegung wurde unter den Versicherten der grossen Krankenkassen und denen, die den grossen Versicherungsgruppen angehören, beobachtet, obwohl auch diese Personen sagen, dass sie mit der Servicequalität ihrer Versicherung zufrieden sind.

Insgesamt haben 58% der befragten Personen die Qualität der Dienstleistungen ihrer Krankenkasse mit gut oder sogar sehr gut bewertet. Frauen vergeben üblicherweise bessere Noten als Männer.

Auf regionaler Ebene ist zu beobachten, dass die von den Westschweizern vergebenen Bewertungen weniger gut sind. In der Deutschschweiz schätzen die Versicherten Kundenorientiertheit und Nähe, was sich durch sehr gute Noten ausdrückt. Am häufigsten wurde die Note "sehr gut" an die KPT und die ÖKK für die Qualität ihrer Dienstleistungen vergeben. Die Versicherten der Kantone Nidwalden, Schaffhausen, Schwyz, Obwalden, Solothurn und Zug zeigen sich am zufriedensten mit ihrer Krankenkasse.

Die schlechtesten Noten wurden allerdings von den Personen, die ihre Versicherung im letzten Jahr nicht gewechselt haben, vergeben. Für die Hälfte unter ihnen, war der Hauptgrund weiterhin bei ihrer Krankenkasse versichert zu bleiben, die Höhe der Prämie. Jedoch bestätigten 10%, dass sie die Krankenkasse deshalb nicht gewechselt haben, weil sie administrative Schwierigkeiten befürchten.

Um den Krankenversicherungsvergleich zu erleichtern, stellt bonus.ch einen neutralen Vergleichsrechner, der die Prämien aller Schweizer Krankenkassen beinhaltet, zur Verfügung. Ab jetzt können sich also Personen, die verschiedene Anbieter miteinander vergleichen möchten, ebenfalls anhand der Note für die Qualität orientieren, denn diese wird von bonus.ch für jede der in der Kundenzufriedenheitsumfrage bewerteten Krankenkassen angezeigt.

*Tabellen und detaillierte Grafiken:

http://www.bonus.ch/Donnees/News-Sources/2009/Pdf/ComPNote_DE.pdf

**Krankenkassenprämien 2010: Wie werden die Schweizer angesichts des Rekordanstiegs reagieren?

<http://www.bonus.ch/News/Versicherung-Gesundheit/Krankenkassenprämien-2010-wie-werden-die-schweizer-angesichts-des-rekordanstiegs.aspx>

Kontakt:

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Leiterin Marketing und Verkauf
Ch. de Rovéréaz 5
1012 Lausanne
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch