

05.07.2012 – 07:50 Uhr

bonus.ch, Umfrage zur Krankenversicherung: die Rückerstattungsfrist der Leistungen und die Zusatzversicherungen finden keine allgemeine Zustimmung

Lausanne (ots) -

Das Vergleichsportal bonus.ch führte bei einer Stichprobe von 1'488 Versicherungsnehmern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenversicherung durch. Hier die wichtigsten Ergebnisse:

Die grosse Mehrheit der Versicherten, die an der Umfrage teilgenommen haben, hat ein gutes Verhältnis zu ihrer Krankenkasse. Über drei Viertel schätzen die Verfügbarkeit und die Höflichkeit der Mitarbeiter und über zwei Drittel haben eine positive Meinung über die Professionalität ihrer Ansprechpartner. Bei der Beurteilung der Klarheit der Kommunikation der Krankenkassen beobachtet man einen ähnlich hohen Prozentsatz von positiven Beurteilungen.

Die Rückerstattungsfrist der Rechnungen wird dagegen strenger beurteilt: sie entspricht den Erwartungen von weniger als der Hälfte der Befragten. Die Umfrage hebt die grossen Unterschiede zwischen den verschiedenen Versicherern hervor: der Prozentsatz der Versicherten, für die diese Leistung den Erwartungen entspricht, variiert je nach Versicherer zwischen 10% und 81%. Auch bei der Klarheit der Abrechnungen treten grosse Differenzen auf.

Das gilt auch für die Zusatzversicherungen: zwar haben über die Hälfte der befragten Personen eine Zusatzversicherung, aber bei der Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnisses gehen die Meinungen auseinander. Ausserdem kann man feststellen, dass sich das Wahrnehmungsniveau seit 2010 von Jahr zu Jahr verschlechtert.

Bei einem Krankenkassenwechsel sollte man folglich nicht nur auf den vom Versicherer praktizierten Tarif achten, sondern auch auf die Qualität seiner Leistungen und auf die Finanzsituation der Kasse.

Das Portal bonus.ch präsentiert seinen Nutzern in seinem Vergleich der Krankenkassentarife die Zufriedenheitsnoten, die die Internetnutzer im Rahmen einer Umfrage den Krankenkassen zugeteilt haben. Diese Noten werden auch pro Bereich (Informationen, Leistungen, Servicequalität) aufgeschlüsselt. Und es kommt noch besser: bonus.ch ist das einzige Gratis-Internetportal, das seinen Nutzern weitere, höchst wichtige Informationen, wie die Prämienstabilität der Krankenkassen und das Niveau ihres Reservesatzes, zur Verfügung stellt. Diese beiden Elemente sind für eine bewusste Wahl eines Krankenversicherers absolut notwendig, wenn man eine aussergewöhnliche Prämienhöhung im Laufe des Jahres vermeiden will, wie es im Februar 2012 den bei der EGK Laufen versicherten Personen passiert ist.

Das im Herbst 2011 vom Bund lancierte Portal priminfo.ch fokalisiert sich nämlich nur auf den aktuellen Tarif: ohne weitere Informationen sehen sich seine Nutzer folglich der Gefahr ausgesetzt, unwissentlich einen Versicherer mit einer niedrigen Zufriedenheitsquote oder einer ungünstigen Finanzsituation zu wählen.

Das Internetportal bonus.ch begrüsst das Abkommen zwischen dem EDI und dem BAG für die Lancierung eines weiteren Vergleichsportals, wie es kürzlich bekannt gegeben wurde. EDI und BAG erkennen an, dass die privaten Online-Vergleichsportale wie bonus.ch den Vergleichsprozess erleichtern, für Effizienz sorgen und somit zur Kostensenkung bei den Krankenkassen beitragen. Ausserdem bestätigen EDI und BAG, dass die Vergleichsdienste für die Konsumenten nützlich sind, die die Krankenkasse wechseln möchten, da sie den damit verbundenen administrativen Aufwand vereinfachen und Informationen zur Entscheidungshilfe anbieten. Doch die Anzahl der Personen, die jedes Jahr ihre Krankenkasse wechseln, hängt nicht von der Existenz der Vergleichsdienste ab.

Allerdings wurde in einer kürzlich erschienenen Pressemitteilung angekündigt, dass die Nutzung der technischen Infrastruktur von priminfo.ch in Zukunft gebührenpflichtig sein wird. Die Vergleichsseite bonus.ch jedoch ist für seine Nutzer völlig kostenlos und bietet ihre technische Infrastruktur (z.B. Webseiten) lediglich kommerziellen Nutzern gegen Bezahlung an. Ist es also das Ziel einer von Steuergeldern finanzierten Plattform, den kommerziellen Anbietern auf dem Markt Konkurrenz zu machen?

Tabellen und detaillierte Grafiken: http://www.bonus.ch/RDP-20120705_DE.pdf

Link zur Rubrik Krankenversicherungen von bonus.ch: <http://www.bonus.ch/zrPTCAP.aspx>

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/100008668/100721406> abgerufen werden.