

06.06.2013 – 07:50 Uhr

bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen - Trotz einem seit 2012 schwierigeren Kontext sind die Versicherten zufrieden*Lausanne (ots) -*

Die Schweizer sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden: die letzte Kundenzufriedenheitsumfrage von bonus.ch ergab in 2013 eine durchschnittliche Gesamtbenotung aller Versicherer von 4.94 ("ziemlich gut"), eine Bewertung, die 0.29 Punkte höher liegt als in 2012.

Die Vergleichswebseite bonus.ch führte bei seinen Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen durch. Über 2'800 Personen haben ihren Versicherer gemäss der folgenden Kriterien bewertet: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen, Schnelligkeit der Erstattung und Qualität des Kundenservices. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note war.

Die Schweizer sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden, obwohl sich der Kontext seit 2012 verschlechtert hat: die EGK Affäre, Konkurse im Bereich der Zusatzversicherungen, zu viel bezahlte Prämien in manchen Kantonen, der Gegenvorschlag zur Einheitskasse, der in der Vernehmlassung Schiffbruch erlitten hatte. Andererseits haben die seit 2011 moderaten Erhöhungen der Krankenkassenprämien sicher eine nicht unwesentliche Rolle bei der wachsenden Zufriedenheit der Versicherer mit ihrer Krankenkasse gespielt.

Dieses Jahr erhalten über die Hälfte der bewerteten Versicherer die Note "gut", gegenüber weniger als einem Viertel im Vorjahr. Wie letztes Jahr gebührt der erste Platz mit einer Note von "5.4" dem Versicherer Provita, der insgesamt seinen Punktestand um 0.3 Punkte im Vergleich zu 2012 verbessern konnte. Auf dem zweiten Platz findet man die Versicherer Vivacare und OEKK mit einer Note von 5.3. Die dritte Stufe des Siegerpodests eroberten sich die Versicherer Concordia, SWICA, Atupri und Vivao Sympany mit einer Note von 5.2.

Die befragten Personen äusserten sich auch zum Thema Zusatzversicherungen. 58.4% der Versicherten gaben an, eine Zusatzversicherung zu haben, 55.5% davon bei der gleichen Krankenkasse. Wie im letzten Jahr findet das Preis-Leistungsverhältnis keine allgemeine Zustimmung. Nur 38.6% der Versicherten verliehen ihrem Versicherer die Bewertung "sehr gut" oder "gut". Dieser Prozentsatz variiert stark zwischen den einzelnen Kassen. Keine einzige Kasse erhielt die Gesamtnote "gut".

Unter Berücksichtigung dieser nicht unwesentlichen Abweichungen, die in den Bewertungsbereichen Bearbeitung des Vertrags, Bearbeitung der Leistungen und Kundenservice festgestellt werden konnten, sollte man bei einem Krankenkassenwechsel nicht nur auf das Prämienniveau achten, sondern auch auf die Qualität der Leistungen des Versicherers und seine Finanzlage.

Detaillierte Resultate der Analyse, Fragen, Unterfragen, Tabellen und Grafiken: http://www.bonus.ch/RDP-20130606_DE.pdf

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:

<http://www.bonus.ch/zrHJAR4.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