

25.06.2014 – 07:50 Uhr

bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage 2014 über die Krankenkassen - die Versicherten sind zufrieden*Lausanne (ots) -*

Genau wie im letzten Jahr sind die Versicherungsteilnehmer im Allgemeinen mit ihrer Krankenkasse zufrieden: die durchschnittliche Zufriedenheitsnote ist 4.97 ("ziemlich gut"). Ein kleiner Punktegewinn von 0.03 im Vergleich zum letzten Jahr, was die Resultate von 2013 bestätigt.

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.

Dieses Jahr errang Sana24 den 1. Platz im Gesamtklassement. Ihre Platzverbesserung von 0.4 Punkten im Vergleich zu 2013 ermöglichte ihr, die Note 5.4 zu erhalten. Auf dem zweiten Platz, und mit der Note 5.3 punktegleich, finden wir die Versicherer Agrisano und SWICA. Die dritte Stufe des Podests teilen sich mit der Note 5.2 nicht weniger als vier Versicherungen: Atupri, KPT-CPT, OEKK und Vivacare.

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so waren die Tessiner und Deutschschweizer mit einer Note von 5.3 für die jeweils ranghöchste Versicherung bei der Bewertung ihrer Versicherung am grosszügigsten, OEKK in der Deutschschweiz und SWICA im Tessin. Paradoxerweise beurteilten sie die Versicherungen am Tabellenende mit Noten von 4.1 und 4.2 besonders streng. Die Westschweizer waren mit der Note 5,1 für die drei Tabellenersten (SWICA, Concordia und Atupri) etwas zurückhaltender, doch keine Note lag unter 4.5. Was die angemessene Erstattungsfrist betrifft, so sind die Versicherten aus dem Tessin in diesem Punkt am anspruchsvollsten. 32,5% wünschen sich eine Erstattung innerhalb von 3 bis 10 Tagen, 22,3% in der Westschweiz und 19% in der Deutschschweiz.

Die Versicherungsnehmer konnten sich auch über die Zusatzversicherungen äussern. 57,9% der Versicherten gaben an, eine Zusatzversicherung abgeschlossen zu haben, 53,9% von ihnen bei der gleichen Krankenkasse. Die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses fiel dieses Jahr besser aus: 41,1% der Versicherungsnehmer vergaben an ihren Versicherer die Note "sehr gut" oder "gut", im Vergleich dazu nur 38,6 % in 2013. Die Zusatzversicherungen wurden von den Versicherungsnehmern strenger beurteilt als die Grundversicherungen. Keine erhielt die Note 5.0 "gut" und fast die Hälfte unter ihnen wurde mit einer Note unter "ziemlich gut" bewertet. Der allgemeine Durchschnittswert ist mit 4.4 der tiefste der Umfrage.

Unsere Umfrage 2014 bestätigt also mehrheitlich die Resultate von 2013: die Versicherungsnehmer sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Da in diesem Jahr die Abstimmung über die Einheitskrankenkasse stattfindet, ist die Zufriedenheit der Versicherungsnehmer mit ihrer Krankenkasse umso ausschlaggebender, da sie die Abstimmung vom 28. September im hohen Masse beeinflussen wird. 10,9% der befragten

Personen gaben an, ihre Krankenkasse bei Jahresbeginn gewechselt zu haben, ein höherer Prozentsatz als letztes Jahr (10,4%). Ein Wettbewerbssystem, das anscheinend von den Versicherungsnehmern geschätzt und als nützlich betrachtet wird.

Detaillierte Resultate der Analyse, Fragen, Unterfragen, Tabellen und Grafiken: http://www.bonus.ch/RDP-20140626_DE.pdf

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:
<http://www.bonus.ch/zrYLF86.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA

Patrick Ducret

Direktor

Avenue de Beaulieu 33

1004 Lausanne

021.312.55.91

ducret(a)bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100758238> abgerufen werden.