

25.08.2015 – 08:30 Uhr

bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage 2015 zum Thema Krankenkassen - Erhöhte Zufriedenheit der Versicherten*Lausanne (ots) -*

Für das dritte Jahr in Folge sind die Schweizer generell mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Dieses Jahr ist die durchschnittliche Zufriedenheitsnote 5.03 ("gut"). Ein leichter Anstieg um 0.06 Punkte im Vergleich zum letzten Jahr, was den Trend zur Zufriedenheit der letzten Jahre bestätigt.

Das Vergleichsportal bonus.ch führte bei seinen Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen durch. Über 2'300 Personen bewerteten ihren Versicherer gemäss der folgenden Punkte: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Dieses Jahr ist es ÖKK, die den ersten Platz der allgemeinen Rangliste erobert. Sie verbessert sich um 0.2 Punkte im Vergleich zu 2014, was ihr die Note 5.4 ("gut"), einbringt. Auf dem zweiten Platz finden wir punktgleich mit der Note 5.2 die Versicherer Arcosana, Atupri, Sanitas, SWICA, Visana und Vivao Sympany. Und Platz drei teilen sich nicht weniger als vier Versicherer, alle mit der Note 5.1: Agrisano, CONCORDIA, KPT/CPT und sana24.

Kommen wir nun zu den regionalen Unterschieden. Mit 73% "gut" oder "sehr gut" sind die Deutschschweizer mit ihrer Krankenkasse am zufriedensten. Die Westschweizer und Tessiner bewerten ihre Krankenkassen nur zu 65.7% mit "gut" oder "sehr gut". Man kann auch Unterschiede bei den Erstattungsfristen feststellen. Die Tessiner sind am anspruchsvollsten: 34.1% sind der Meinung, dass die angemessene Frist 3 bis 10 Tage betragen sollten, gegenüber 20.2% der Deutschschweizer und 22.5% der Westschweizer.

Unter den drei bewerteten Kategorien wurde die Bearbeitung der Leistungen mit 5.1 ("gut") am besten bewertet. Auf den ersten Platz kommen sana24 und Visana, beide mit der Note 5.4 ("gut"), dicht gefolgt von vier Versicherern mit der Note 5.3, welche die zweite Podiumsstufe erreicht haben: Atupri, ÖKK, SWICA und Vivao Sympany. Arcosana und Sanitas finden sich mit der Note 5.2 auf dem 3. Platz wieder. Was die beiden anderen Kategorien betrifft, der Kundenservice und die Klarheit der übermittelten Informationen, so erhalten sie beide die globale Note 5.0 "gut".

Wenn es um einen Kassenwechsel geht, geben 12.7% der befragten Personen an, die Krankenversicherung am Jahresanfang gewechselt zu haben, eine Zahl, die ein bisschen höher als im letzten Jahr liegt (10,9%). Dieses Jahr werden die Krankenkassenprämien voraussichtlich um 3 bis 4% erhöht. Man kann also davon ausgehen, dass die Quote der Wechsler dieses Jahr gleich hoch wie im letzten Jahr sein wird.

Detaillierte Analyse, Tabellen und Grafiken: http://www.bonus.ch/RDP-20150825_DE.pdf

Zugang zu den Noten der Zufriedenheitsumfrage: <http://www.bonus.ch/zr8J44P.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Lausanne, den 25. August 2015