

21.08.2002 - 08:33 Uhr

Die teuren Kassen sind nicht besser

Zürich (ots) -

Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch hat die Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen untersucht. Die Umfrage bei über 50'000 Versicherten zeigt ein klares Bild: Guter Kundendienst und zufriedene Kunden sind keine Frage des Preises. Am deutlichsten zeigt sich dies bei der SUPRA Krankenkasse, die zu den teuersten Krankenkassen überhaupt gehört und völlig abgeschlagen an letzter Stelle liegt.

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch hat dieses Jahr bereits zum dritten Mal bei den Abonnenten seines Internet-Newsletters eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen durchgeführt. Untersucht wurden die Kompetenz und das Auftreten des Kundendienstes, die Geschwindigkeit des Abrechnungswesens und die Qualität der Kundeninformationen.

Kleine Kassen führen die Rangliste an

Die besten Noten haben die kleinen Krankenkassen Sumiswald, KBV, BKK Heerbrugg und Provita erhalten. Die Spitzenposition verdanken sie nicht nur ihren günstigen Prämien sondern hauptsächlich ihrer hohen Dienstleistungsqualität. Der persönliche Kontakt mit dem Kundendienst der Krankenkasse ist für viele Versicherte ein Gradmesser für die Zufriedenheit. Eine nette Stimme am Telefon und fundierte Informationen sind Balsam für die Kundenzufriedenheit. Für Versicherte, welche die Leistungen der Kasse in Anspruch nehmen müssen, fällt die hohe Geschwindigkeit der Leistungsabrechnung, wie sie in der Umfrage bei den Kleinkassen oft gelobt wurde, besonders ins Gewicht. Die grossen Krankenkassen mit mehreren hunderttausend Versicherten tun sich schwerer mit dem persönlichen Kundenkontakt und der raschen Administration - entsprechend tiefer wurden sie in der Umfrage bewertet.

Desaster bei der SUPRA Krankenkasse

Ein völliges Desaster herrscht bei der SUPRA Krankenkasse. Bereits vor einem Jahr abgeschlagen auf dem letzten Platz, ist die in der französischen Schweiz und in der Stadt Zürich stark verankerte Krankenkasse völlig abgestürzt. Gerade noch einer von zehn Versicherten würde diese Krankenkasse seinem besten Freund weiterempfehlen - im krassen Gegensatz zur Konkurrenz, wo acht von zehn Versicherten für ihre Kasse einstehen.

Mit einem Wechsel im Abrechnungssystem bei den Medikamenten - SUPRA-Versicherte müssen seit Anfang Jahr die Medikamente in der Apotheke bar bezahlen - und einer ausserordentlichen Prämienhöhung auf Mitte Jahr hat die einst beliebte Kasse alle Sympathien ihrer Kunden verspielt. Viele SUPRA-Versicherte warten seit Monaten auf die Rückerstattung der vorfinanzierten Leistungen und kommen in finanzielle Bedrängnisse. Der kaum noch funktionierende Kundendienst ist ein weiteres Indiz für den Zerfall der finanziell stark angeschlagenen Kasse.

Höhere Zufriedenheit und tiefere Prämie dank Kassenwechsel

Der grösste Teil der 5000 Versicherten, welche die Fragen zur Kundenzufriedenheit von comparis.ch beantwortet haben, beurteilen ihre Krankenkasse mit guten bis sehr guten Noten. Das ist erfreulich und ein klares Indiz dafür, dass die Versicherten in der Schweiz mit ihrer Krankenversicherung zufrieden sind. Wer dennoch mit seiner

Kasse unzufrieden ist, hat dank der im Krankenversicherungsgesetz (KVG) verankerten vollen Freizügigkeit die Möglichkeit, die Kasse zu wechseln. Diese positive Grundstimmung sollten sich all jene vor Augen führen, die Reformen des heute funktionierenden KVG fordern. Einheitskassen, wie sie unlängst in der französischen Schweiz vorgeschlagen wurden, würden die Versicherten der heutigen Wahlfreiheit berauben.

Wer wissen will, wie es um die Dienstleistungsqualität seiner Krankenkasse steht, findet die Ergebnisse dieser Befragung im Krankenkassen-Prämienvergleich von comparis.ch. Mancher dürfte staunen, wenn er feststellt, dass er einen besseren Kundenservice für weniger Prämien haben kann.

comparis.ch-Umfrage Krankenkassen-Kundenzufriedenheit 2002

- Frage 1: Wie kompetent und einsatzbereit erleben Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Krankenkasse?
 Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit den Abrechnungen Ihrer Krankenkasse?
 Frage 3: Wie verständlich und übersichtlich sind die Kundeninformationen?
 Frage 4: Würden Sie Ihre Krankenkasse einem Freund oder einer Freundin weiter empfehlen?

Krankenkassen	Notenschnitt Fragen 1 - 3	Frage 4
SUMISWALDER KK	3.9	96%
KBV	3.8	94%
BKK HEERBRUGG	3.6	97%
PROVITA	3.6	97%
AQUILANA	3.5	91%
ATUPRI - KRANKENKASSE SBB	3.5	91%
GALENOS	3.5	98%
INTRAS	3.5	90%
EIDGENÖSSISCHE	3.4	91%
KK LU-HINTERLAND	3.3	89%
KPT	3.3	91%
SANITAS	3.3	85%
AGRISANO	3.2	93%
CONCORDIA	3.2	77%
INNOVA	3.2	80%
ÖKK	3.2	92%
PANORAMA (PKK)	3.2	94%
SLKK	3.2	93%
WINCARE	3.2	82%
PHILOS	3.1	84%
PROGRÈS	3.1	84%
SWICA	3.1	80%
CSS	3.0	77%
GROUPE MUTUEL	3.0	81%
VISANA	3.0	69%
ASSURA	2.8	74%
HELSANA	2.7	60%
SUPRA	1.9	13%
Durchschnitt	3.2	82%

- Notenskala:
- aussergewöhnlich gut 5
 - sehr gut 4
 - gut 3
 - befriedigend 2
 - unbefriedigend 1

Quelle: comparis.ch/21.August 2002

Kontakt:

Comparis AG
Stampfenbachstr.48
8006 Zürich
Richard Eisler
Geschäftsführer
Tel. +41/1/360'52'62
Fax +41/1/360'52'72
mailto: info@comparis.ch,
Internet: http://www.comparis.ch
[001]

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100019351> abgerufen werden.