

20.08.2003 – 07:00 Uhr

## Krankenkassen Kundenzufriedenheitsumfrage: Die Kleinen sind besonders beliebt

Zürich (ots) -

Die neuste Untersuchung des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch über die Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen liegt vor: Kleine Kassen liegen in der Beliebtheitskala ihrer Kunden ganz oben, die Grosskassen nehmen die hinteren Ranglistenplätze ein. Praktisch bei allen Kassen würden aber drei von vier Versicherten ihre Kasse weiter empfehlen.

Wie bereits in den Jahren zuvor, hat der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch bei seinen Besuchern eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen durchgeführt. Fast 6'000 Personen haben sich zum Kundendienst, zur Leistungsfähigkeit des Abrechnungswesens sowie zur Qualität der Kundeninformation ihrer Krankenkasse geäussert.

### Kleinkassen haben Mitgliederzuwachs verdaut

Die Sumiswalder Krankenkasse hat ihre Spitzenposition dank der Höchstnote beim Abrechnungswesen und guten Bewertungen der übrigen Kriterien verteidigt. Ein erstaunliches Resultat, wenn man bedenkt, dass der Versichertenbestand der Kleinkasse innerhalb des letzten Jahres um fast 60 Prozent zugenommen hat und heute bei rund 22'000 Versicherten liegt. Noch überraschender die Krankenkasse Malters: Die regionale Kleinkasse hat ihren Versichertenbestand ab Januar 2002 innerhalb eines Jahres beinahe verdoppelt. Sie verwaltet heute etwas über 10'000 Versicherte und ist in der Beliebtheitskala vom Mittelfeld auf den zweiten Platz aufgestiegen. Diese Beispiele belegen, dass viele günstige Kleinkassen den starken Zuwachs an Versicherten ohne Qualitätseinbusse verkraften konnten.

### Negativschlagzeilen mit Wirkung

Bei der KBV hat eine Strafanzeige wegen falscher Angaben über die Anzahl ihrer über 91-jährigen Versicherten, bei der Panorama Krankenkasse eine ausserordentliche Prämienhöhung Mitte 2003 für Mediens Schlagzeilen gesorgt. Die Negativmeldungen sind nicht ohne Wirkung geblieben: Die KBV hat Platz zwei vom vergangenen Jahr eingebüsst und liegt nun noch im oberen Mittelfeld, die Panorama Krankenkasse ist von der guten letztjährigen Mittelfeldposition auf den drittletzten Platz abgestürzt. Auch die ausserordentliche Prämienhöhung der Intras auf Anfang Oktober hat sich negativ auf die Kundenzufriedenheit ausgewirkt: die Intras verlor fünf Plätze.

### Diverse Gründe für schlechte Noten

Die Rangliste der comparis.ch-Kundenzufriedenheitsumfrage macht deutlich, dass die grossen Kassen tendenziell schlechtere Noten als die Kleinen erhalten. Es ist anzunehmen, dass bei den oft auch teuren Marktführern, welche viel in Werbung und Marketing investieren, die Erwartungshaltung der Versicherten besonders hoch ist. Entsprechend sensibel dürften die Kunden reagieren, wenn sie in der Geschäftsbeziehung mit ihrer Krankenkasse nicht den Servicegrad spüren, welcher auf den Plakatwänden versprochen wird. Die SUPRA-Krankenkasse ist immer noch auf Schlingerkurs: sie liegt mit der Note 1,8 (entspricht knapp einem «befriedigend») weit abgeschlagen am Ende der Rangliste. Alle anderen Kassen hingegen erbringen Leistungen, welche von den Versicherten mit Noten zwischen 2,8 und 3,8 bewertet werden, wobei die Note 3 der Wertung "gut" und die Note 4 der Wertung "sehr gut" entspricht.

### Grosse Loyalität der Versicherten

Trotz jährlich wiederkehrendem Prämienanstieg sind die meisten

Versicherten mit ihrer Kasse mehr als zufrieden. Wie sonst ist es erklärbar, dass bei 28 von 32 beurteilten Krankenkassen mindestens drei Viertel aller Versicherten ihre Kasse weiterempfehlen würden?

comparis.ch-Umfrage Krankenkassen-Kundenzufriedenheit 2003

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	3.8	100%
KK MALTERS	3.7	100%
GALENOS	3.6	92%
KOLPING	3.6	84%
BKK HEERBRUGG	3.6	94%
AQUILANA	3.5	92%
ATUPRI	3.4	90%
EIDGENÖSSISCHE (EGK)	3.4	91%
KBV	3.4	89%
PROVITA	3.4	92%
KPT	3.3	91%
SANITAS	3.3	86%
KK BIRCHMEIER	3.3	88%
VISANA	3.2	80%
SWICA	3.2	89%
INTRAS	3.2	76%
WINCARE	3.2	86%
ÖKK	3.2	91%
PROGRES	3.2	92%
GROUPE MUTUEL	3.2	85%
ACCORDA	3.2	77%
INNOVA	3.2	82%
AGRISANO	3.2	90%
CONCORDIA	3.1	86%
KK LUZERNER HINTERLAND	3.1	84%
PHILOS	3.1	86%
CSS	3.1	82%
SLKK	3.0	74%
HELSANA	2.9	72%
PANORAMA (PKK)	2.9	64%
ASSURA	2.8	78%
SUPRA	1.8	25%

Notenskala:

aussergewöhnlich gut: 5; sehr gut: 4; gut: 3; befriedigend: 2; unbefriedigend: 1

Quelle: comparis.ch

Die Details der Zufriedenheits-Bewertungen jeder einzelnen Krankenkasse sind in den Ergebnis-Tabellen im Krankenkassen-Vergleich auf [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch) offengelegt.

Kontakt:

Richard Eisler  
Geschäftsführer  
Telefon 01 360 52 62  
Telefax 01 360 52 72  
E-Mail: [info@comparis.ch](mailto:info@comparis.ch)  
Internet: [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100465838> abgerufen werden.