

24.08.2004 - 11:00 Uhr

## Hitparade der beliebtesten Krankenkassen

Zürich (ots) -

Kundenzufriedenheits-Umfrage 2004 von comparis.ch

Hinweis: Die Rangliste der Kundenzufriedenheits-Umfrage kann im pdf-Format unter [www.newsaktuell.ch/d](http://www.newsaktuell.ch/d) kostenlos heruntergeladen werden.

Auf der Basis seiner Kundenzufriedenheits-Umfrage hat der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch eine Hitparade der 20 grössten Krankenkassen erstellt. Spitzenreiterin ist die Sanitas Krankenkasse. Die Aufsteigerin des Jahres heisst SWICA. Sie hat sich von Rang 9 auf den dritten Podestplatz vorgekämpft. Das Schlusslicht ist wie im 2003 die SUPRA.

An der Kundenzufriedenheits-Umfrage haben sich dieses Jahr rund 6'500 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch beteiligt. Diese beurteilten in der Sparte Grundversicherung unter anderem Punkte wie Freundlichkeit und Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeiter, Leistungsfähigkeit des Abrechnungswesens oder Qualität der Kundeninformationen. Bei den Zusatzversicherungen äusserten sich die Befragten zum Preis- und Leistungsverhältnis bei den Spital-Zusatzversicherungen.

comparis.ch hat sich in beiden Bereichen erkundigt, ob die User die Krankenkassen weiterempfehlen würden. Die Hitparade von comparis.ch zeigt in diesem Jahr erstmals die Resultate der 20 grössten Krankenkassen der Schweiz, denen über 90 Prozent aller Versicherten angehören.

SWICA und Concordia im Vorwärtsgang

Die Aufsteigerin in der Hitparade von comparis.ch ist die SWICA. Sie hat sich vom letztjährigen Mittelfeldplatz neun aufs Podest vorgekämpft: Mit Platz drei und einer Wiederempfehlungsquote von 90 Prozent gehört die fünftgrösste Krankenkasse der Schweiz zu den Publikumslieblingen. Die klare Positionierung der SWICA als "Lifestyle-Kasse" für die qualitäts- und sicherheitsbewusste Kundschaft hat Wirkung gezeigt. Die Platzierung der SWICA im nächsten Jahr wird zeigen, ob die in TV-Spots und Inseraten gemachten Versprechen an der Kundenfront auch eingehalten werden.

Mit CSS, Helsana und Concordia haben auch drei weitere Grosskassen ihre Positionen verbessert oder zumindest gehalten. Letztere hat dabei mit einer Verbesserung um sieben Ränge noch einen stärkeren Drang nach vorne an den Tag gelegt als die SWICA. Die Concordia verbesserte sich mit dieser Leistung von Rang 14 auf den 7. Platz und kommt dabei in Reichweite der Spitzenplätze.

Sanitas an der Spitze - SUPRA behält die rote Laterne

An der Tabellenspitze der 20 grössten Kassen steht die Sanitas. Die achtgrösste Krankenkasse in der Schweiz hat ihren Spitzenplatz nicht einem auffälligen Auftritt in der Öffentlichkeit, sondern ihrer auf Sicherheit und langfristige Verlässlichkeit angelegten Strategie zu verdanken. Sie hat ihre Reserven in Ordnung gebracht und kündigt für das kommende Jahr nur eine minimale Prämienerrhöhung an. Auf dem zweiten Rang folgt die EGK Gesundheitskasse, die ihre Silbermedaille aus dem letzten Jahr verteidigen konnte.

Das Schlusslicht ist wie in den vergangenen Jahren die krisengeschüttelte SUPRA. Die Umstrukturierungen schlugen sich im Rating von comparis.ch noch nicht nieder: Lediglich ein Viertel der

SUPRA-Kunden würde die eigene Krankenkasse weiterempfehlen.

Wachstum noch nicht verdaut

Als Folge des letztjährigen starken Prämienanstiegs bei den Versicherten mit hohen Franchisen konnten günstige Kassen wie Groupe Mutuel, Assura, Atupri oder Progrès einen starken Mitgliederzuwachs verzeichnen. Was auf den ersten Blick als Traum erscheint, kann zum Bumerang werden, wenn der Kundenzustrom administrativ nicht einwandfrei bewältigt wird. Alle erwähnten Kassen haben das Wachstum noch nicht optimal verdaut und einige Ränge verloren - völlig eingebrochen ist aber keine.

Grundsätzlich zufriedene Krankenkassenkunden

Die Krankenkassen können sich glücklich schätzen, denn die meisten Versicherten sind mit ihrer Kasse mehr als nur zufrieden. Bei 15 von 20 bewerteten Gesellschaften würden über 80 Prozent der Kundinnen und Kunden ihre Krankenkasse weiterempfehlen - ein deutlicher Loyalitätsbeweis.

Kontakt:

Richard Eisler  
Geschäftsführer  
Tel. +41/1/360'52'62  
Fax +41/1/360'52'72  
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/100003671/100478469> abgerufen werden.