

03.08.2005 - 11:00 Uhr

## Krankenkassen - Kundenzufriedenheits-Umfrage 2005: Zufrieden ist man mit den Kleinen

Zürich (ots) -

Hinweis: Die Beilage "Hitparade der Krankenkassen 2005" kann im pdf-Format unter <http://www.presseportal.ch/de/story.htx?firmaid=100003671> kostenlos heruntergeladen werden

Über 7'000 Benutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch haben ihre Krankenkasse benotet. Die Krankenkasse mit der höchsten Kundenzufriedenheit ist dieses Jahr EGK, gefolgt von Provita und der letztjährigen Nummer eins, Sanitas. Gar nicht zufrieden sind die Versicherten wie bereits in den Vorjahren mit Supra und Assura.

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch wollte auch dieses Jahr wieder wissen, wie zufrieden die Versicherten mit ihrer Krankenkasse sind. Über 7'000 Comparis-Benutzerinnen und Benutzer beantworteten Fragen zur Freundlichkeit und Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeitenden, zur Leistungsfähigkeit bei den Abrechnungen und zur Qualität der Kundeninformation in der obligatorischen Grundversicherung. comparis.ch wollte zudem wissen, ob die Befragten ihre Krankenkasse weiterempfehlen würden. Benutzer, die eine Spital-Zusatzversicherung haben, wurden nach ihrer Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses dieser Versicherung gefragt. Die Comparis-Rangliste zur Kundenzufriedenheit beschränkt sich auf die 20 mitgliederstärksten Krankenkassen in der Schweiz. Diese repräsentieren zusammen über 90 Prozent der Versicherten.

### Ablösung an der Spitze

Die Krankenkasse mit der höchsten Zufriedenheit bei ihren Versicherten ist die Eidgenössische Gesundheitskasse EGK. 2004 lag die EGK noch auf dem zweiten Platz. Die Einführung neuer Prozesse bis hin zum papierlosen Büro zeigt, dass die EGK ihre Kunden offensichtlich sehr gut betreut. Dies, obwohl die EGK auch in diesem Jahr einen der höchsten Mitgliederzuwächse zu verzeichnen hatte: plus 10,3 Prozent. Die Nische Alternativmedizin, auf die EGK setzt, kommt bei den Versicherten offensichtlich gut an.

Überfliegerin des Jahres ist Provita. Die kleinste unter den 20 grössten Krankenkassen ist für ihre Versicherten die grösste: Sie belegt neu den zweiten Rang. Provita gehört dieses Jahr erstmals zu den 20 mitgliederstärksten Krankenkassen. Sie verdrängt die Innova aus dieser Gruppe. Den Spitzenplatz abgeben musste Sanitas, die neu auf Rang drei zu finden ist. Sanitas ist damit aber immer noch die bestplatzierte Grosskasse (über 250'000 Mitglieder). Es wird sich zeigen, ob sich die per Mitte Jahr erfolgte personelle Ablösung an der Spitze der Sanitas auch weiterhin positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

Am Ende der Rangliste ist wie bereits in den letzten Jahren die Supra. Auch Assura scheint ihre Versicherten nicht wirklich zufrieden zu stellen und bleibt auf dem zweitletzten Rang. Die beiden Kassen haben seit Jahren bei den Versicherten einen schlechten Ruf. Bei Supra ist dies unter anderem darauf zurückzuführen, dass sie eine teure Krankenkasse ist. Dass die Comparis-User, die als preissensitiv gelten, mit Assura nicht zufrieden sind, ist eher erstaunlich, da Assura zu den günstigen Krankenkassen gehört.

### Auf- und Absteiger des Jahres 2005

Neben Provita sind Xundheit und Agrisano die Aufsteigerinnen des Jahres 2005: Beide haben im Vergleich zum Vorjahr je fünf Plätze gut

gemacht. Agrisano liegt neu auf Rang 9, Xundheit auf Rang 11. Bereits nach gut einem Jahr als selbständige Krankenkasse zeigt sich, dass die Luzerner Xundheit ihrem Namen alle Ehre macht und in den Augen ihrer Versicherten eine gesunde Kundenbetreuung zu Stande bringt.

Die Westschweizer Krankenkasse Intras ist ebenfalls auf dem Vormarsch. Die konsequente Neuausrichtung auf Qualität zeigt hier erste Wirkungen: Rang 7 (2004: Rang 11). Trotz starkem Mitgliederwachstum aufs Jahr 2005 hin (+48%) hat sich Progrès auf dem zehnten Platz halten können. Am meisten an Kundenzufriedenheit verloren hat Concordia: minus sechs Ränge. Dies bedeutet nur noch Rang 13. Die verbesserte Platzierung im Jahr 2004 (+7 Ränge) hat Concordia praktisch wieder eingebüsst.

#### Gütesiegel Weiterempfehlung

"Würden Sie Ihre Krankenkasse einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen?" Schlecht abgeschnitten haben bei dieser Frage einzig Assura und Supra. Nur zwei Drittel der Assura-Versicherten würden ihre Krankenkasse weiterempfehlen, dies sind 14 Prozent weniger als im Vorjahr. Supra dagegen konnte bei den Weiterempfehlungen deutlich zulegen, bleibt aber mit 34 Prozent auf einem sehr tiefen Niveau.

Die restlichen Krankenkassen haben durchwegs gute bis sehr gute Weiterempfehlungsquoten erhalten. Am besten stehen Provita und Atupri mit einer Traumquote von 93 Prozent da, gefolgt von Progrès mit 92 Prozent. 14 der 20 Krankenkassen erreichten eine Quote über 80 Prozent - ein deutlicher Loyalitätsbeweis ihrer Versicherten.

#### Kontakt:

Richard Eisler  
Geschäftsführer  
Tel. +41/(0)44/360'52'62  
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/100003671/100494071> abgerufen werden.