

03.08.2006 - 09:16 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Krankenkassen 2006 - Die Kleinen schlagen die Grossen einmal mehr

Zürich (ots) -

Hinweis: Die Beilage "Hitparade der Krankenkassen 2006" kann im pdf-Format unter <http://www.presseportal.ch/de/story.htx?firmid=100003671> kostenlos heruntergeladen werden.

Über 7'000 Benutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch haben ihre Krankenkasse benotet. Stellt man die Noten der grossen und kleinen Kassen einander gegenüber, spricht das Ergebnis eine deutliche Sprache: Die Versicherten der kleinen Krankenkassen sind deutlich zufriedener als die Kunden und Kundinnen der Marktführer. Spitzenreiter unter den zwanzig grössten Kassen ist dieses Jahr die Provita mit der Note 5,2.

Zürich, 3. August 2006 - An der jährlichen Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zur Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse beteiligten sich über 7'000 Benutzerinnen und Benutzer. Sie beantworteten Fragen zur Freundlichkeit und Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeiter, zur Qualität der Abrechnungen und zur Kundeninformation in der Grundversicherung. comparis.ch wollte zudem wissen, ob die Befragten ihre Krankenkasse weiterempfehlen würden. comparis.ch veröffentlicht in diesem Jahr erstmals Noten für die Krankenkassen. Die Benotung ist an das Schulnotensystem angelehnt: 5,5 und besser bedeutet "sehr gut"; 5 und besser ist "gut", 4,5 und besser ist "befriedigend", 4 und besser ist "genügend" und alle Noten unter 4 entsprechen einem "ungenügend".

Je kleiner, desto zufriedener
comparis.ch hat in der Auswertung die Krankenkassen mit unter 15'000 Mitgliedern jenen mit über 500'000 Versicherten gegenübergestellt. Die Kunden der kleinen Kassen sind deutlich zufriedener als die der Marktführer. Während die Versicherten der Kleinen ihren Kassen die Durchschnittsnote "gut" (5,3) geben, kommen die grossen Versicherten CSS, Helsana, Swica, Concordia und Groupe Mutuel im Durchschnitt auf ein befriedigendes Ergebnis (4,9). Wer sich an seine Schulzeit erinnert, weiss wie gross der Unterschied zwischen einer Durchschnittsnote von 4,9 und einer von 5,3 ist. Dabei dürften die meisten schon über eine 4,9 glücklich gewesen sein.

Den Gesamttrend bestätigt auch die Siegerin unter allen Krankenkassen im diesjährigen Vergleich. Mit einem Ergebnis von 5,6 und damit "sehr gut" ist Galenos (rund 15'000 Mitglieder) in diesem Jahr der Kunden-Champion unter allen Schweizer Krankenkassen.

Auf- und Absteiger bei den Grossen

Comparis hat auch wieder eine Rangliste mit den Resultaten der zwanzig mitgliederstärksten Krankenkassen erstellt. Bei den drei Bestplatzierten fallen die Unterschiede in der Kundenzufriedenheit sehr gering aus. An der Spitze liegt Provita mit der Note "gut" (5,2). Sie löst damit die Vorjahres-Siegerin ab, die Eidgenössische Gesundheitskasse EGK. Die EGK ist jetzt auf Platz drei, gerundet ebenfalls mit einer 5,2. Neu auf dem zweiten Rang ist Atupri (5,2).

Die Krankenkasse hat offensichtlich den grossen Mitgliederzuwachs qualitativ sehr gut verarbeitet. Swica hat sich auf Rang vier vorgearbeitet und ist damit wie schon 2004 wieder die bestplatzierte Kasse mit mehr als einer halben Million Versicherten. Das gute Qualitäts-Rating der Swica zeigt sich auch im bereits über mehrere Jahre andauernden kontinuierlichen Mitgliederwachstum. Am Ende der Rangliste der zwanzig grössten Kassen ist wie bereits in den

Vorjahren Supra. Diese Krankenkasse erhielt von ihren Kunden die Note "ungenügend" (3,8). Auf dem vorletzten Platz liegt Assura, mit einem knapp befriedigenden Ergebnis von 4,5.

Aufsteiger des Jahres in der Krankenkassen-Hitparade ist Visana (5,1). Visana konnte sieben Plätze gut machen und liegt neu auf Platz sieben. Der Führungswechsel im Jahr 2005 scheint bereits erste Früchte zu tragen. Auch die Krankenkasse Xundheit konnte fünf Plätze nach oben klettern. Dagegen rutschten Wincare (Platz 14) und KPT (Platz 9) sowie Progrès (Platz 15) um ein paar Plätze ab. Bei Wincare (minus sechs Plätze) und Sanitas (minus zwei) könnte eine allgemeine Verunsicherung der Mitglieder durch die Fusion der beiden Kassen zu einem schlechteren Bewertungsergebnis geführt haben. Die nach Mitgliedern gewichtete Gesamtnote aller ausgewerteten Krankenkassen in der Comparis-Umfrage liegt bei 4,9. Die Kundenzufriedenheit in der Branche liegt damit insgesamt bei einem "befriedigend plus".

Weiterempfehlungen auf hohem Niveau
comparis.ch stellte bei dieser Untersuchung wie jedes Jahr die Frage, ob die Kundinnen und Kunden ihre Krankenkasse einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen würden. Auch hier zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen den kleinen und grossen Krankenkassen: Erstere kommen auf eine Weiterempfehlungsquote von 92 Prozent, letztere auf 85 Prozent.

Hervorragende Werte zeigen auch beim Thema Weiterempfehlung die Spitzenreiter bei der Kundenzufriedenheit. Galenos würde von 97 Prozent ihrer Versicherten weiterempfohlen werden. Auch deutlich grössere Kassen wie Atupri (96 Prozent), EGK (94 Prozent), KPT (94 Prozent) und Provita (94 Prozent) kommen auf sehr gute Werte. Das ist eine klare Auszeichnung. Ganz anders die Supra: Sie landet mit 45 Prozent einmal mehr abgeschlagen auf dem letzten Platz.

Die kleinen Krankenkassen punkten eindeutig bei Service, Freundlichkeit und Information. "Das Ergebnis zeigt, dass sich die Kundinnen und Kunden bei den kleinen Kassen offenbar besser betreut fühlen. Dies lässt befürchten, dass die Kundenzufriedenheit bei einer grossen staatlichen Einheitskasse unter die Räder kommen könnte", sagt Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch.

Weitere Informationen:
Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon 044 360 52 62
E-Mail: media@comparis.ch
Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100513788> abgerufen werden.