

15.07.2008 – 10:51 Uhr

comparis.ch: Hohe Krankenkassenprämien - tiefe Kundenzufriedenheit - Zu hohe Reserven treiben Prämien in die Höhe

Zürich (ots) -

Je nach Kanton sind die Versicherten unterschiedlich mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Dies zeigt eine Analyse des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Weiter lässt sich feststellen, dass eine Korrelation zwischen Zufriedenheit und Prämienhöhe besteht. Für die kantonale Prämienhöhe sind jedoch nicht nur die bezahlten Leistungen ausschlaggebend. In Kantonen wie Waadt, Genf, Zürich oder Basel-Stadt sind auch viel zu hohe Reservequoten ein Grund für hohe Prämien. So besteht letztlich auch ein Zusammenhang zwischen der Prämiengestaltung der Krankenkassen und der Zufriedenheit der Kunden.

Die Versicherten im Kanton Uri sind am zufriedensten mit ihrer Grundversicherung, diejenigen des Kantons Neuenburg am unzufriedensten. Dies zeigt eine Auswertung nach Kantonen der jährlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfrage(1) des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Bei dieser Umfrage konnten die Teilnehmer die Freundlichkeit und die Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeiter, die Verständlichkeit der Kundeninformationen sowie die Qualität der Abrechnungen bewerten.

Die zufriedensten Kunden kommen aus eher kleinen Kantonen: Den zweiten Platz nach Uri (Note 5,2) belegt Schwyz (Note 5,1). Mit der Note 5,0 folgen die restlichen Kantone aus der Innerschweiz sowie das Wallis. Am anderen Ende der Rangliste finden sich Neuenburg (Note 4,5), Genf (Note 4,6) sowie die beiden Basler Halbkantone und der Kanton Waadt (jeweils Note 4,7).

Korrelation zwischen Prämienhöhe und Kundenzufriedenheit
Die kantonalen Unterschiede bei der Kundenzufriedenheit überraschen. Schliesslich sollte der Service einer Krankenkasse oder die Kundeninformationen in der ganzen Schweiz gleich sein und folglich gleich bewertet werden. Eine weitere Analyse von comparis.ch konnte eine mögliche Ursache der Kundenzufriedenheit identifizieren: Die Zufriedenheit geht mit der von comparis.ch berechneten kantonalen Durchschnittsprämie für das Jahr 2008 einher. Zwischen Prämie und Kundenzufriedenheit besteht eine Korrelation von 0,8, was angesichts der Skala von 0 bis 1 einem hohen Wert entspricht. In Kantonen mit einer im Schnitt tiefen Prämie sind die Versicherten mit ihren Krankenkassen zufriedener als in Kantonen mit einer hohen Durchschnittsprämie (siehe Grafik).

Gesundheitskosten sind nicht alleine ausschlaggebend für Prämienhöhe
Der Zusammenhang zwischen Prämienhöhe und Kundenzufriedenheit wäre unproblematisch, wenn die Prämienhöhe nur von den Gesundheitskosten abhängen würde. Versicherte in Kantonen mit hohen Gesundheitskosten müssten hohe Prämien bezahlen, und so wäre die grössere Unzufriedenheit der Versicherten zu grossen Teilen selbstverschuldet.

Eine vertiefte Betrachtung der kantonalen Prämien und der durch die Krankenkassen vergüteten Leistungen lässt jedoch den Schluss zu, dass die Ursache für hohe Prämien nicht ausschliesslich bei den Gesundheitskosten liegt. Wären die Gesundheitskosten alleine ausschlaggebend, müsste die Differenz zwischen den durch die Krankenkassen durchschnittlich bezahlten Leistungen pro Person und der Durchschnittsprämie in allen Kantonen ähnlich hoch sein. Im Kanton Genf mussten die Prämienzahler jedoch zwischen 1997 und 2006 insgesamt eine zehnmal so grosse Differenz bezahlen wie im Kanton Glarus.(2) Die in Genf Versicherten bezahlen also im Vergleich zu den

verursachten Kosten massiv zu hohe Prämien. Dies zeigt sich auch bei den Reserven der Krankenkassen: Der Kanton Genf weist gemäss Berechnungen des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) eine Reservequote von gegen 38 Prozent auf. Der Kanton Glarus hingegen hat eine Reservequote um die 5 Prozent.⁽³⁾ Gemäss BAG haben neben Genf auch der Kanton Waadt und Zürich eine Reservequote von über 30 Prozent. Die Reservequote von Basel-Stadt beträgt über 25 Prozent. Gesetzlich vorgeschrieben ist je nach Grösse der Krankenkasse eine Reservequote zwischen 10 und 20 Prozent. Somit sind die hohen Prämien in diesen Kantonen kaum verursachergerecht und nicht nur auf die Gesundheitskosten zurückzuführen, sondern auch auf die Prämiengestaltung der Krankenkassen.

«Es wäre nicht nötig, dass die Kunden in gewissen Kantonen ihre Krankenkasse so durchschnittlich bewerten. Die Versicherer hätten es in der Hand, mit tieferen Prämien die Zufriedenheit zu beeinflussen», so Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch. Stimmt man der Annahme zu, dass ein Zusammenhang zwischen der Kundenzufriedenheit und der durchschnittlichen Prämienhöhe besteht, könnte eine um 70 Franken tiefere Durchschnittsprämie zu einer um 0,2 Punkte besseren Note führen.

(1) Die allgemeinen Resultate der Kundenzufriedenheitsumfrage sind abrufbar unter: http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_Comm_Communique_080610

(2) Berechnungsgrundlage ist die Statistik der obligatorischen Krankenversicherung 2006 des Bundesamtes für Gesundheit (BAG).

(3) Quelle: Bericht des BAG zur finanziellen Situation der Krankenversicherer vom 18.04.2008.

Kontakt:

Kristin Hartmann
Medienstelle
Telefon: 044 360 52 62
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100565917> abgerufen werden.