

01.06.2010 - 07:59 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Krankenkasse 2010 - Trotz Prämienschock: Nahezu unveränderte Zufriedenheit

Zürich (ots) -

Information: Die Tabelle mit den Resultaten der Zufriedenheit kann unter www.presseportal.ch/de/pm/100003671 kostenlos heruntergeladen werden.

Trotz der massiven Prämienerhöhung vom letzten Herbst sind die Versicherten mit ihrer Krankenkasse nach wie vor zufrieden. Dies zeigt die Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Am zufriedensten sind die Versicherten in den Kantonen Luzern, St.Gallen und Thurgau. Am unzufriedensten sind sie in den Kantonen Genf, Freiburg und Neuenburg. Von den 20 grössten Kassen am besten bewertet wurde die Agrisano mit der Note 5,3.

Letzten Herbst sind die Krankenkassenprämien so stark gestiegen wie seit Jahren nicht mehr. Auf die Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse hat dieser massive Anstieg jedoch keinen negativen Einfluss. Die Versicherten sind im Durchschnitt praktisch gleich zufrieden mit ihrer Kasse wie im Vorjahr. Dies zeigt die jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Im Mai haben über 3500 Nutzerinnen und Nutzer von comparis.ch die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, die Verständlichkeit der Kundeninformationen sowie die Qualität der Abrechnung ihrer Krankenkasse bewertet. Aus den Noten der einzelnen Kategorien hat comparis.ch eine Gesamtnote berechnet. Die Noten entsprechen dem Schulnotensystem: 5,5 bis 6 ist «sehr gut», 5 und höher «gut», 4,5 und besser entspricht einem «befriedigend», 4 und mehr ist «genügend». Noten unter 4 sind «ungenügend».

Gewichtet nach Mitgliedern beträgt die Durchschnittsnote aller bewerteten Krankenkassen 4,9, was einem «befriedigend» entspricht. In den letzten drei Jahren haben die Versicherten die Zufriedenheit jeweils leicht tiefer bewertet (Note 4,8). Nur im 2004 und 2006 sind die Krankenkassen gleich gut bewertet worden. «Dass die Zufriedenheit leicht gestiegen ist, zeigt, dass die Versicherten das System in seiner aktuellen Form unterstützen. Sie strafen auch nicht die Kassen als Überbringerin des Prämienaufschlags mit einer schlechten Bewertung ab, sondern bewerten unaufgeregt deren tatsächliche Leistung», sagt Richard Eisler, Geschäftsführer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch.

Westschweizer sind am unzufriedensten

Unterschiede gibt es bei der Kundenzufriedenheit nach Kanton (vgl. Tabelle 1). Am zufriedensten sind die Versicherten in den Kantonen Luzern, St.Gallen und Thurgau. Die Versicherten dieser Kantone bewerten die Leistungen ihrer Krankenkasse jeweils mit der Note 5,1. Am unzufriedensten sind die Versicherten im Kanton Genf. Mit der Note 4,5 beurteilen sie die Leistungen ihrer Kassen aber immerhin noch als «befriedigend». Auffallend: Auf den letzten drei Plätzen - und damit die Kantone mit den unzufriedensten Versicherten - finden sich ausschliesslich Westschweizer Kantone.

Neue Spitzenreiterin bei den 20 grössten Kassen

Bei den 20 grössten Krankenkassen gibt es einen neuen Spitzenreiter bei der Kundenzufriedenheit: Neu wird die Agrisano mit der Note 5,3 am besten bewertet (siehe Tabelle 2). Sie verdrängt die ÖKK vom obersten Platz auf dem Podest. Die ÖKK ist 0,2 Notenpunkte schlechter bewertet worden als im Vorjahr. Auf dem zweiten Platz folgen die Eidgenössische und Swica. Am anderen Ende der Tabelle der 20 grössten Kassen finden sich Progrès und die Groupe Mutuel mit einer

Note von 4,6. Erfreulich: 12 der 20 grössten Kassen sind besser bewertet worden als vor einem Jahr. Nur gerade vier Kassen müssen eine schlechtere Note als im Vorjahr hinnehmen.

Kontakt:

Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon: 044 360 34 00
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch/krankenkassen

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100604619> abgerufen werden.