

28.03.2012 - 07:48 Uhr

## comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei Krankenkassen - Management-Fehler führen zu unzufriedenen Versicherten

Zürich (ots) -

Information: Die Hitparade der Krankenkassen kann unter [www.presseportal.ch/de/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/de/pm/100003671) kostenlos heruntergeladen werden.

Die Schweizer Versicherten sind etwas weniger zufrieden mit den Krankenkassen als im Vorjahr. Dies zeigt die jährliche Kundenzufriedenheitsumfrage von comparis.ch. Spitzenreiter bei der Umfrage ist die Winterthurer Krankenkasse Provita. Die EGK Gesundheitskasse muss ihre Prämien per 1. Mai 2012 erhöhen und bekommt nur noch die Note «genügend». Bundesrat Alain Berset verspricht nun mehr Transparenz und will in Zukunft nicht nur genehmigte Prämien, sondern auch Auflagen publizieren.

Die EGK-Versicherten bewerten ihre Zufriedenheit nur noch mit der Note 4,2. Vor einem Jahr hat die EGK Gesundheitskasse noch die Note 4,9 erhalten. Dies zeigt die jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage von comparis.ch. Grund für das deutlich schlechtere Abschneiden als im Vorjahr dürfte die Prämienhöhung sein, die Ende Februar die EGK Gesundheitskasse bekannt gegeben hat. Die Erhöhung wurde aufgrund von zu knapp kalkulierten Prämien nötig. Die Krankenkasse ist innert zwei Jahren hinsichtlich der Kundenzufriedenheit vom ersten auf den letzten Platz zurückgefallen.

Die EGK-Versicherten dürften auch über folgenden Punkt verärgert sein: Sie sind von der Prämienhöhung überrascht worden, obwohl die zuständige Behörde die Prämien der EGK Gesundheitskasse vorerst nur für ein halbes Jahr bewilligte, dies aber nicht öffentlich machte. Bundesrat Alain Berset will in Zukunft Transparenz schaffen, wenn Prämien nur mit Auflagen oder wie bei der EGK nur für ein halbes Jahr genehmigt werden. Dies hat er in der letzten Session im Nationalrat angekündigt. «Wird darauf hingewiesen, dass Prämien nicht für ein ganzes Jahr oder nur mit Auflagen bewilligt worden sind, müssen die Versicherten die Katze nicht mehr im Sack kaufen. Sie können nun entscheiden, ob sie mindestens ein halbes Jahr von tieferen Prämien profitieren und allenfalls wechseln, wenn die Prämien unterjährig erhöht werden müssen, oder ob sie sich lieber bei einer anderen Kasse versichern lassen», meint Felix Schneuwly, Krankenkassen-Experte von comparis.ch.

Provita hat die höchste Kundenzufriedenheit Mit der Note 5,4 erhält die Provita von ihren Versicherten die beste Note aller bewerteten Krankenkassen. Bereits vor einem Jahr erzielte die Provita die gleiche Note. Dieses Jahr gehört Provita zudem zu den 20 grössten Krankenkassen, für die eine Auswertung der Kundenzufriedenheit möglich ist, und belegt somit auch den ersten Platz bei den grossen Kassen (vgl. Tabelle). Auf den Spitzenreiter Provita folgen bei den grossen Krankenkassen Swica (Note 5,3) und Visana (Note 5,2). Die Note «gut» erhalten zudem Aquilana und Innova (jeweils Note 5,3), beide gehören aber nicht zu den 20 grössten Krankenkassen.

Insgesamt ist die Kundenzufriedenheit mit den Krankenkassen leicht gesunken. Gewichtet nach Mitgliedern beträgt die Durchschnittsnote aller bewerteten Krankenkassen 4,7, was einem «befriedigend» entspricht. Vor einem Jahr haben die Versicherten im Durchschnitt ihre Krankenkasse mit der Note 4,8 und damit leicht besser bewertet.

Für die Erhebung der Kundenzufriedenheit haben zwischen Mitte Februar und Mitte März 2012 über 3700 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».

Kontakt:

Felix Schneuwly  
Krankenkassen-Experte  
Handy: 079 600 19 12  
Telefon: 044 360 34 00  
E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
[www.comparis.ch/krankenkassen](http://www.comparis.ch/krankenkassen)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100715702> abgerufen werden.