

27.03.2013 – 08:03 Uhr

comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen - Versicherte sind trotz öffentlicher Kritik zufrieden

Zürich (ots) -

Information: Die Tabelle "Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen 2013" kann unter www.presseportal.ch/de/pm/100003671 kostenlos heruntergeladen werden.

Die Versicherten sind mit ihren Krankenkassen zufrieden. Dies, obwohl die Krankenkassen in den letzten Monaten öffentlich stark kritisiert wurden. Dies zeigt die alljährliche Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch. Am besten abgeschnitten von den 20 grössten Kassen hat Swica mit der guten Note 5,3. Kleine und mittlere Krankenkassen konnten bei ihren Mitgliedern allerdings noch stärker punkten. Aquilana erhielt sogar eine sehr gute Note bei der Kundenzufriedenheit.

Die Schweizer Versicherten sind mit ihren Krankenkassen zufrieden. Die 20 mitgliederstärksten Krankenkassen erhielten durchwegs eine gute oder befriedigende Note. Das ist das Fazit der Kundenzufriedenheitsumfrage von comparis.ch, an der im März 2013 5200 Versicherte teilgenommen haben. Die Kunden wissen sehr wohl zwischen gescheiterten Tarifverhandlungen mit Spitälern, dem Telefonterror bei der Akquise neuer Kunden und der Servicequalität ihrer Krankenkasse zu unterscheiden. Die Resultate der Umfrage zeigen im Vergleich zu den Vorjahren eine stabile, ja sogar leicht steigende Zufriedenheit. Der gewichtete Durchschnitt aller bewerteten Krankenkassen ist im Vergleich zum Vorjahr von der Note 4,7 auf 4,9 gestiegen.

EGK hat sich in diesem Jahr, nach dem durch die unterjährige Prämienhöhung verursachten schlechten Resultat im letzten Jahr, bei der Kundenzufriedenheit wieder zu einer befriedigenden Bewertung (Note 4,9) hochgearbeitet. Am besten gearbeitet von den 20 mitgliederstärksten Krankenkassen hat in der Wahrnehmung der Versicherten die Winterthurer Swica. Weitere acht der 20 grössten Kassen haben ebenfalls eine gute Note erhalten (siehe Tabelle).

Klein, aber fein Am allerbesten gearbeitet hat Aquilana. Sie hat als einzige aller bewerteten Kassen eine sehr gute Note erhalten (5,5). Auch auf den Rängen zwei bis vier finden sich mit Provita, Krankenkasse Luzerner Hinterland und Galenos, gemessen an den Mitgliederzahlen, kleine und mittelgrosse Kassen.

«Eine hohe Kundenzufriedenheit ist nicht abhängig von der Mitgliederzahl und wird auch nicht mit einem hohen Werbebudget erreicht, sondern mit Kundennähe», kommentiert Felix Schneuwly, Krankenkassenexperte bei comparis.ch, das sehr gute Abschneiden von Aquilana und das gute Abschneiden der anderen mittleren und kleinen Krankenkassen.

Verbesserungspotenzial ist da Trotz der erfreulich hohen Zufriedenheit bei den bewerteten Krankenkassen ist bei einzelnen Kassen durchaus Verbesserungspotenzial punkto Kundennähe oder Abrechnungen vorhanden. Die Versicherten der Intras waren in diesem Jahr am wenigsten zufrieden mit ihrer Kasse (Note 4,3).

Auffällig ist in den Resultaten die relativ grosse Streuung der einzelnen Bewertungen zwischen «sehr gut» (Note 5,5) und «genügend» (Note 4,3). Das zeigt: «Im Wettbewerb zwischen den frei wählbaren Krankenkassen entscheiden die Kunden nicht nur aufgrund der Prämienhöhe; wichtig ist auch, wie zufrieden sie mit den Leistungen ihrer Kasse sind», sagt Felix Schneuwly.

Die Kundenzufriedenheit aller bewerteten Krankenkassen ist abrufbar unter:
<http://www.comparis.ch/krankenkassen/umfrage/hitlist.aspx>

Umfrage zur Kundenzufriedenheit

In jährlichen Umfragen ermittelt comparis.ch die Kundenzufriedenheit von Finanzinstituten, Versicherungen, Krankenkassen und Telecom-Anbietern. In der Online-Umfrage äussern sich jeweils mehrere tausend Comparis-Nutzer zu einzelnen Kriterien, woraus eine Gesamtnote berechnet wird. Die Bewertung entspricht den Schweizer Schulnoten: Die Noten 5,5 bis 6 sind «sehr gut», 5 bis 5,4 «gut», 4,5 bis 4,9 «befriedigend», 4 bis 4,4 «genügend», Noten unter 4 «ungenügend».

In der Umfrage zur Zufriedenheit mit den Krankenkassen wurden die Einsatzbereitschaft und Kompetenz der Mitarbeiter, die Verständlichkeit der Kundeninformationen sowie die Qualität der Abrechnung der Krankenkasse bewertet.

Kontakt:

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

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100735360> abgerufen werden.