

## Kundenzufriedenheits-Umfrage Krankenkassen 2007

### Es kann noch besser werden

**Vor allem die grossen Krankenkassen haben eindeutig Steigerungspotenzial bei der Kundenzufriedenheit. Dies zeigt die alljährliche Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen. An der Umfrage teilgenommen haben über 11'000 Benutzer. Von den 20 grössten Krankenkassen erhält die verhältnismässig kleine Provita - wie bereits im Vorjahr - mit 5,2 die beste Note. Die grössten Kassen dagegen schneiden mehrheitlich nur "befriedigend" ab.**

Zürich, 10. Juli 2007 - Über 11'000 Benutzerinnen und Benutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch haben bewertet, wie zufrieden sie mit ihrer Krankenkasse sind. Die Umfrageteilnehmer beantworteten Fragen zur Freundlichkeit und Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeiter. Ausserdem gaben sie ein Urteil ab, wie zufrieden sie mit den Abrechnungen der eigenen Krankenkasse sind. Ebenfalls bewerteten die Teilnehmer, wie verständlich die Kundeninformationen sind.

An der Umfrage teilnehmen konnten Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden. Eine Bewertung war nur einmal möglich. Die Bewertung bezieht sich auf die Zufriedenheit der Versicherten mit der obligatorischen Grundversicherung. comparis.ch hat die Ergebnisse ausgewertet und Noten verteilt. Daraus ist die Hitparade der Krankenkassen entstanden. Die Noten entsprechen den Schulnoten: 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".

### Kein "sehr gut" bei den grössten 20 Kassen

Im Grossen und Ganzen hat sich im Vergleich zum Vorjahr in der Hitparade der 20 grössten Krankenkassen wenig geändert: Keine Kasse hat die Bewertung "sehr gut" erhalten. Die Durchschnittsnote aller bewerteten Krankenkassen - gewichtet nach Mitgliederzahlen - beträgt 4,8. Dies ist im Vergleich zum Jahr 2006 ein Minus von 0,1 Punkten. Sieben der 20 Krankenkassen haben 2007 von comparis.ch eine unveränderte Bewertung erhalten. Zwei konnten sich leicht verbessern. Aber elf Krankenkassen erhielten 2007 eine schlechtere Note als im Jahr 2006.

"Dies erstaunt, denn der Prämienanstieg auf das laufende Jahr hin war äusserst moderat", meint Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch. "Die Versicherten müssten dieses Jahr mit ihrer Krankenkasse zufriedener sein als im Vorjahr, da sie gar nichts oder nur wenig mehr bezahlen." Unzufriedenheit und damit ein Wechsel der Krankenkasse sind gemäss einer repräsentativen Studie von comparis.ch zum grössten Teil auf hohe Prämien und hohe Prämienaufschläge zurückzuführen. <sup>1</sup>

### Provita verteidigt Spitzenplatz

Wie bereits im Vorjahr hat Provita mit 5,2 die beste Note von den Versicherten erhalten. Trotz überdurchschnittlichem Mitgliederwachstum in den letzten Jahren hat es Provita offensichtlich geschafft, den Kundendienst nicht zu vernachlässigen. Die Kundinnen und Kunden danken es mit der gleich guten Bewertung wie im Vorjahr.

Drei Krankenkassen erhielten die Note 5,1: EGK, KPT und Swica. Auch wenn EGK im Vergleich zum Vorjahr 0,1 Punkte verloren hat, bleibt sie eine erfolgreiche

Nischenplayerin. KPT konnte sich sogar um 0,1 Punkte steigern. Ebenfalls eine gute Note (5,0) erhalten haben Atupri, Concordia, Sanitas, Sansan, Visana und Xundheit (weitere Kassen und Noten siehe Tabelle). Die einzige ungenügende Note erhielt wie bereits im Vorjahr Supra: 3,8. Die Kasse leidet weiter unter den Skandalen in der Vergangenheit.

Auffallend ist, dass von den fünf grössten Krankenkassen mit über einer halben Million Mitgliedern drei im letzten Drittel der Rangliste platziert sind. Nur gerade Swica und Concordia schafften mit 5,1 respektive 5,0 die Bewertung "gut". Groupe Mutuel schneidet mit der Note 4,5 lediglich "befriedigend" ab, ebenso wie Helsana mit 4,6 und CSS mit 4,8.

Absolut top in punkto Kundenzufriedenheit sind zwei Krankenkassen, die nicht zu den 20 grössten gehören: Die Krankenkasse Luzerner Hinterland und die Sumiswalder Krankenkasse sind die beiden einzigen Krankenkassen, die mit der Note 5,5 eine sehr gute Bewertung erhalten.

<sup>1</sup> Studie "Gute Noten für das Krankenversicherungsgesetz" vom 25. Oktober 2006.  
Abrufbar unter: [www.comparis.ch/comparis/press/mediencorner.aspx](http://www.comparis.ch/comparis/press/mediencorner.aspx)

Weitere Informationen:

Richard Eisler  
Geschäftsführer  
Telefon 044 360 52 62  
E-Mail : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
Internet : [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

**Auswertung Kundenzufriedenheits-Umfrage 2007 –  
Hitparade der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen**

Krankenkasse	Note 2007	Notenzahl 2007	Notenzahl 2006	Veränderung Notenzahl
Provita	gut	5.2	5.2	-
EGK	gut	5.1	5.2	-0.1
KPT	gut	5.1	5.0	+0.1
Swica	gut	5.1	5.1	-
Atupri	gut	5.0	5.2	-0.2
Concordia	gut	5.0	5.0	-
Sanitas	gut	5.0	5.1	-0.1
Sansan	gut	5.0	5.0	-
Visana	gut	5.0	5.1	-0.1
Intras	befriedigend	4.9	5.0	-0.1
ÖKK	befriedigend	4.9	5.0	-0.1
Wincare	befriedigend	4.9	4.9	-
Agrisano	befriedigend	4.8	5.0	-0.2
Avanex*	befriedigend	4.8	4.9	-0.1
CSS	befriedigend	4.8	4.8	-
Progrès	befriedigend	4.8	4.9	-0.1
Assura	befriedigend	4.6	4.5	+0.1
Helsana	befriedigend	4.6	4.8	-0.2
Groupe Mutuel	befriedigend	4.5	4.6	-0.1
Supra	ungenügend	3.8	3.8	-

Quelle: comparis.ch

\* neu bei den 20 grössten Krankenkassen