

Medienmitteilung

comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Krankenkassen 2008

Die Kleinen trumpfen gross auf

Über 5'000 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch haben bewertet, wie zufrieden sie mit ihrer Krankenkasse sind. Unter den 20 grössten Kassen ist auch dieses Jahr die Provita jene mit den zufriedensten Kunden. Provita konnte im Vergleich zum Vorjahr nochmals zulegen und erhält bei der Gesamtzufriedenheit die Note 5,3. Grösste Verliererin ist Visana: Im Jahr 2007 noch mit der Note 5,0 bewertet, erhält sie bei der aktuellen Kundenzufriedenheits-Umfrage nur noch die Note 4,7. Insgesamt schneiden kleine Krankenkassen besser ab als grosse Anbieter.

Zürich, 10. Juni 2008 – Über 5'000 Nutzerinnen und Nutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch haben sich an der diesjährigen Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei den Krankenkassen beteiligt. Bei dieser Umfrage konnten die Teilnehmer die Freundlichkeit und die Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeiter, die Verständlichkeit der Kundeninformationen sowie die Qualität der Abrechnungen bewerten. Aus den einzelnen Bewertungen wurde dann 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», und Noten unter 4 sind «ungenügend».

Bei den 20 grössten Kassen hat sich gegenüber der Umfrage von 2007 nur wenig verändert. Nach wie vor hat keine der mitgliederstärksten Kassen die Note «sehr gut» erhalten. Am zufriedensten sind die Kunden von Provita, die sich sogar nochmals leicht verbessern konnte und dieses Jahr die Note 5,3 erhielt. Neben Provita erhielten fünf weitere Kassen eine bessere Note als im Vorjahr. Am meisten zugelegt bei der Kundenzufriedenheit hat Groupe Mutuel. Die Kunden bewerteten den Service dieser Krankenkasse um 0,2 Notenpunkte besser als im Vorjahr.

Visana als grosse Verliererin

Sechs Kassen wurden von ihren Versicherten schlechter bewertet als im Vorjahr. Grosse Verliererin ist die Visana: Während es bei anderen Kassen nur minimale Veränderungen gab, wurde Visana in der jüngsten Umfrage bei der Gesamtbewertung um 0,3 Notenpunkte zurückgestuft. Bereits in der Umfrage 2007 war Visana um 0,1 Notenpunkte schlechter bewertet worden. Über zwei Jahre hinweg betrachtet, hat sich die Zufriedenheitsnote von Visana von 5,1 auf 4,7 verschlechtert. In der Einzelbetrachtung fällt auf, dass die Comparis-Nutzer anlässlich der jüngsten Umfrage insbesondere die Freundlichkeit und Kompetenz der Krankenkassen-Mitarbeiter schlechter bewertet haben. Im Vorjahr hatten diese noch die Note 5,1 erhalten, in der aktuellen Befragung schnitten sie mit 4,7 deutlich schlechter ab.

Die Durchschnittsnote aller bewerteten Krankenkassen – gewichtet nach Anzahl Mitglieder – blieb bei der jüngsten Umfrage unverändert bei 4,8. Ins Auge sticht die Tatsache, dass kleine Krankenkassen besser bewertet werden als grössere: Unter den

fünf grössten Krankenversicherern mit jeweils mehr als einer halben Million Mitgliedern hat nur gerade eine, nämlich Swica, die Note «gut» erhalten. Als «gut» bewertet wurden insgesamt 7 der 20 grössten Kassen. Unter den Versicherern mit unterdurchschnittlicher Bewertung sind jene mit mehr als 500'000 Versicherten stark vertreten. Im Detail: Zwei der vier Kassen mit einer Note unter 4,8 zählen über eine halbe Million Mitglieder, nämlich Groupe Mutuel und Helsana. «Die kleineren Krankenkassen scheinen die Bedürfnisse ihrer Kunden besser zu kennen und können so auch besser auf diese eingehen», lautet das Fazit von Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch.

Dass kleine Kassen besser bewertet werden als grosse, zeigt sich auch bei der Rangliste aller Kassen. Mit Abstand am besten bewertet wurden Galenos (11'500 Versicherte) und Klug (16'261 Versicherte). Beide wurden als «sehr gut» beurteilt und erhielten die Note 5,5. Klug konnte ihr letztjähriges Ergebnis um 0,2 Notenpunkte steigern, Galenos gar um 0,5 Notenpunkte.

Weitere Informationen:

Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon: 044 360 52 62
E-Mail: media@comparis.ch
Internet: www.comparis.ch

**Auswertung Kundenzufriedenheits-Umfrage 2008 –
Hitparade der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen**

Anbieter	Note 2008	Note 2007	Veränderung Note
Provita	5.3: gut	5.2: gut	+0.1
Atupri	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
Innova *	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
Swica **	5.1: gut	5.1: gut	--
Eidgenössische (EGK)	5.0: gut	5.1: gut	-0.1
ÖKK / Vivao Sympany***	5.0: gut	4.9: befriedigend	+0.1
Sanitas	5.0: gut	5.0: gut	--
Agrisano	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
Concordia **	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
KPT	4.9: befriedigend	5.1: gut	-0.2
Wincare	4.9: befriedigend	4.9: befriedigend	--
Avanex	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	--
CSS **	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	--
Intras	4.8: befriedigend	4.9: befriedigend	-0.1
Progrès	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	--
Sansan	4.8: befriedigend	5.0: gut	-0.2
Groupe Mutuel **	4.7: befriedigend	4.5: befriedigend	+0.2
Visana	4.7: befriedigend	5.0: gut	-0.3
Assura	4.6: befriedigend	4.6: befriedigend	--
Helsana **	4.6: befriedigend	4.6: befriedigend	--

Quelle: comparis.ch

* neu bei den 20 grössten Krankenkassen

** über 500'000 Mitglieder

*** Die Bewertungen von ÖKK und Vivao Sympany fliessen in eine Note ein, da sie erst seit 2008 einzeln im Markt auftreten.