

Medienmitteilung

comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Krankenkasse 2009

Grosse Zufriedenheit trotz drohendem Prämien-Schock

In den letzten Jahren hat sich die Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse insgesamt kaum verändert. Wie in den Vorjahren bewerten die Versicherten ihre Kasse im Schnitt mit der Note 4,8. Dies zeigt die jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheits-Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Am zufriedensten sind die Versicherten in den Kantonen Aargau, Basel-Stadt und Luzern. Von den grossen Kassen am besten bewertet wird die ÖKK mit der Note 5,2.

Zürich, 2. Juni 2009 – Seit Anfang Jahr ist der drohende Anstieg der Krankenkassenprämien in aller Munde. Dass die Prämien im Schnitt im zweistelligen Prozentbereich steigen werden, zeichnet sich schon seit Januar ab und ist letzte Woche vom Bundesamt für Gesundheit bestätigt worden. Die Schweizer Krankenversicherten lassen sich bisher von den düsteren Prognosen nicht beeinflussen: Sie sind grösstenteils zufrieden mit ihrer Krankenkasse. Dies geht aus der jährlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch hervor. Im April haben knapp 3400 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 einzelnen Bewertungen der Krankenkassen ist eine Gesamtnote berechnet worden. 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».

Die Durchschnittsnote aller bewerteten Krankenkassen – gewichtet nach Mitgliedern – beträgt 4,8. In den letzten fünf Jahren hat sich die Durchschnittsnote kaum verändert, nur in den Jahren 2004 und 2006 ist die Zufriedenheit mit der Note 4,9 leicht höher gewesen. «Dass die Versicherten im Durchschnitt die Leistung ihrer Kasse konstant mit «befriedigend» bewerten, zeigt, dass die Kundenbetreuung funktioniert», fasst Richard Eisler, Geschäftsführer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch, die Entwicklung zusammen. Eine gute Kundenbetreuung hält die Versicherten aber nicht von einem Wechsel der Krankenkasse ab. Die Prämienhöhe ist wichtiger als Loyalität und die Zufriedenheit mit der bisherigen Kasse. Letztes Jahr wechselten 12 Prozent der Versicherten die Krankenkasse.¹

Röstigraben bei der Zufriedenheit

Grosse Unterschiede zeigen sich bei der Zufriedenheit nach Kantonen (siehe Tabelle 1). Am zufriedensten sind die Versicherten der Kantone Aargau, Basel-Stadt und Luzern. Sie bewerten im Schnitt ihre Krankenkasse mit der Note 5,0. Am unzufriedensten sind die Genfer Versicherten (Note 4,3). Generell sind die Versicherten in der Westschweiz im Durchschnitt eher weniger zufrieden mit ihrer Krankenkasse als die Versicherten der Restschweiz. Bis auf die Kantone Jura und Freiburg erhalten die Krankenkassen in allen Westschweizer Kantonen von ihren Versicherten eine Note unter dem Schweizer Durchschnitt.

In den meisten Fällen widerspiegelt die Zufriedenheit das Niveau der Krankenkassenprämien. Versicherte aus Kantonen mit tiefen Krankenkassenprämien sind zufriedener als Versicherte aus Kantonen mit hohen Krankenkassenprämien. Es gibt aber auch Ausnahmen: Versicherte aus Basel-Stadt zahlen die höchsten Prämien in der Schweiz, gehören aber zu den zufriedensten

¹ Vgl. Medienmitteilung vom 17. März 2009 zur Anzahl der Krankenkassenwechsler. Abrufbar unter: http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_Comm_communique_090317

Versicherten. Die Krankenkassenprämien im Wallis gehören zu den tiefsten in der ganzen Schweiz. Unzufriedener als die Walliser Versicherten sind nur die Genfer. Aus gutem Grund: Denn in Genf sind die Prämien schweizweit am zweithöchsten.

ÖKK schneidet bei den 20 grössten Kassen am besten ab

Wie bereits im letzten Jahr hat keine der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen die Note «sehr gut» erhalten (siehe Tabelle 2). Den ersten Platz bei den grössten Kassen belegt neu die ÖKK mit der Note 5,2. Sie übernimmt die Spitze der Rangliste von der Provita, die nicht mehr zu den 20 grössten Krankenkassen zählt. Gleich drei Kassen sind am zweitbesten bewertet worden: Agrisano, Swica und Vivao Sympany. Am unzufriedensten sind die Versicherten bei der Helsana. Diese befindet sich wie bereits im letzten Jahr am Ende der Rangliste der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen.

Am besten in Sachen Kundenzufriedenheit schneiden Krankenkassen ab, die nicht zu den 20 grössten Kassen gehören. Mit der sehr guten Note 5,6 hat die Sumiswalder Krankenkasse das beste Resultat aller Kassen erzielt. Auf dem zweiten Platz folgt Provita mit der Note 5,4.

Weitere Informationen:

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





Hinweis an die Redaktionen: Die Tabelle mit der Zufriedenheit nach Kanton und die Tabelle mit der Hitparade der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen finden Sie auf den folgenden Seiten.

Kundenzufriedenheits-Umfrage 2009

Kundenzufriedenheit bei **Provita**

comparis.ch befragt einmal jährlich die Userinnen und User zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse. Im April 2009 haben knapp 3'400 Personen die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der Krankenkassenmitarbeiter, die Abrechnungen und die Verständlichkeit der Kundeninformationen bewertet. Insgesamt wurden 37 Krankenkassen bewertet.

Die Kundenbewertung zur Provita im Detail

Kompetenz und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		5.3	gut
Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Kundeninformationen		5.4	gut
Abrechnungen (Übersichtlichkeit der Abrechnung, Schnelligkeit der Auszahlung, Kulanz etc.)		5.5	sehr gut
Gesamtbeurteilung		5.4	gut

Notenskala: 5.5-6 = sehr gut, 5-5.4 = gut, 4.5-4.9 = befriedigend, 4-4.4 = genügend, unter 4 = ungenügend

Für eine maximale Genauigkeit werden bei jedem Befragten die Einzelnoten direkt zu einer Gesamtnote zusammengerechnet. Die Endnote der Versicherung entspricht folglich dem Durchschnitt aller Gesamtnoten der einzelnen Befragten und nicht dem Durchschnitt der Einzelnoten.

Hitparade der Krankenkassen

Versicherungen

- [Krankenkasse](#)
- [Autoversicherung](#)
- [Hausrat](#)
- [Privathaftpflicht](#)
- [Rechtsschutz](#)

Banken

- [Hypotheken](#)
- [Kreditkarten](#)
- [Privatkredit](#)
- [Säule 3a](#)
- [Zinsen & Geldanlagen](#)
- [Autoleasing](#)

Kommunikation

- [Festnetz](#)
- [Mobilnetz](#)
- [ADSL & TV](#)

Suchen & Vergleichen

- [Immobilienmarkt](#)
- [Automarkt](#)
- [Motorradmarkt](#)
- [Preisvergleich](#)
- [Aktionen](#)

Steuern

- [Steuervergleich](#)
- [Quellensteuer](#)

Gesundheit

- [Spital](#)
- [Arzt/Hausarzt](#)

Umzug in die Schweiz

Eltern & Kind

comparis.ch befragt einmal jährlich die Userinnen und User zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse. Im April 2009 haben knapp 3'400 Personen die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der Krankenkassenmitarbeiter, die Abrechnungen und die Verständlichkeit der Kundeninformationen bewertet.

Anbieter	Notenzahl	Note	Bewertung im Detail
Kundenzufriedenheits-Umfrage 2009			
Sumiswalder KK	5.6	sehr gut	Einzelnoten und Kommentare
Provita	5.4	gut	Einzelnoten und Kommentare
Carena Schweiz	5.2	gut	Einzelnoten und Kommentare
ÖKK	5.2	gut	Einzelnoten und Kommentare
Agrisano	5.1	gut	Einzelnoten und Kommentare
Kolping	5.1	gut	Einzelnoten und Kommentare
Swica	5.1	gut	Einzelnoten und Kommentare
Vivao Sympany	5.1	gut	Einzelnoten und Kommentare
Atupri	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
Concordia	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
Innova	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
Intras	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
KPT / CPT	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
Sana24	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
Visana	5.0	gut	Einzelnoten und Kommentare
Eidgenössische (EGK)	4.9	befriedigend	Einzelnoten und Kommentare
Philos	4.9	befriedigend	Einzelnoten und Kommentare
Arcosana	4.8	befriedigend	Einzelnoten und Kommentare
Caisse Vaudoise	4.8	befriedigend	Einzelnoten und Kommentare
Sansan	4.8	befriedigend	Einzelnoten und Kommentare
SKBH / CMBB	4.8	befriedigend	Einzelnoten und Kommentare