

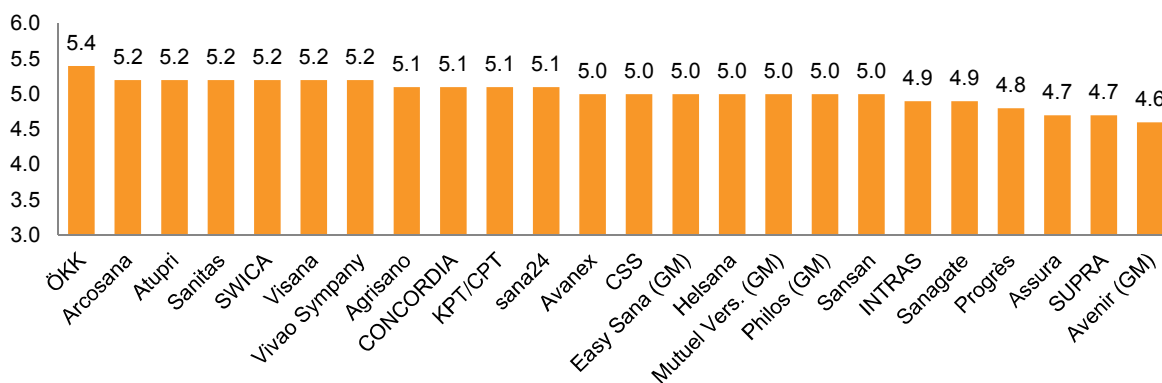
## bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage 2015 zum Thema Krankenkassen – Erhöhte Zufriedenheit der Versicherten

Für das dritte Jahr in Folge sind die Schweizer generell mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Dieses Jahr ist die durchschnittliche Zufriedenheitsnote 5.03 ("gut"). Ein leichter Anstieg um 0.06 Punkte im Vergleich zum letzten Jahr, was den Trend zur Zufriedenheit der letzten Jahre bestätigt.

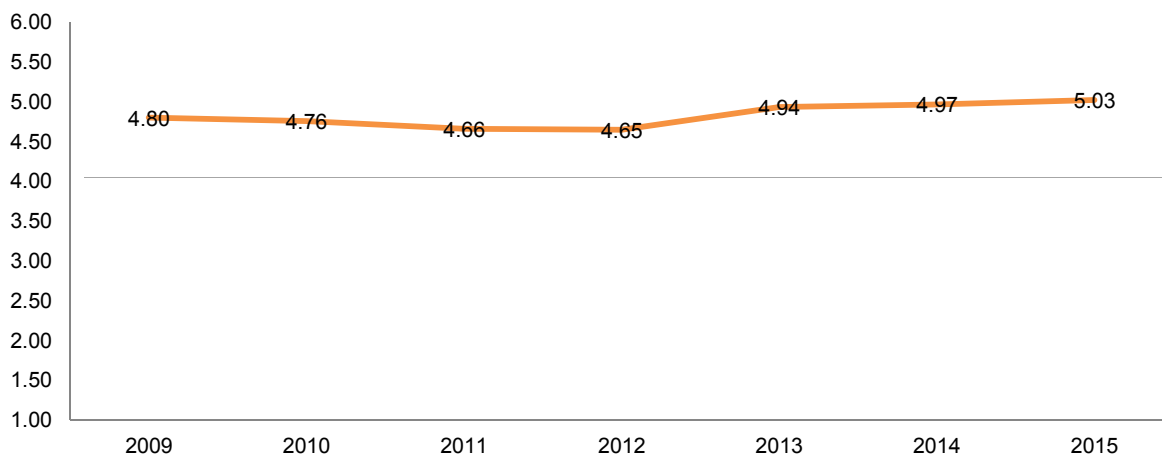
Das Vergleichsportal bonus.ch führte bei seinen Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen durch. Über 2'300 Personen bewerteten ihren Versicherer gemäss der folgenden Punkte: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

### Globale Note

Dieses Jahr ist es ÖKK, die den ersten Platz der allgemeinen Rangliste erobert. Sie verbessert sich um 0.2 Punkte im Vergleich zu 2014, was ihr die Note 5.4 ("gut"), einbringt. Auf dem zweiten Platz finden wir punktegleich mit der Note 5.2 die Versicherer Arcosana, Atupri, Sanitas, SWICA, Visana und Vivao Sympany. Und Platz drei teilen sich nicht weniger als vier Versicherer, alle mit der Note 5.1: Agrisano, CONCORDIA, KPT/CPT und sana24.

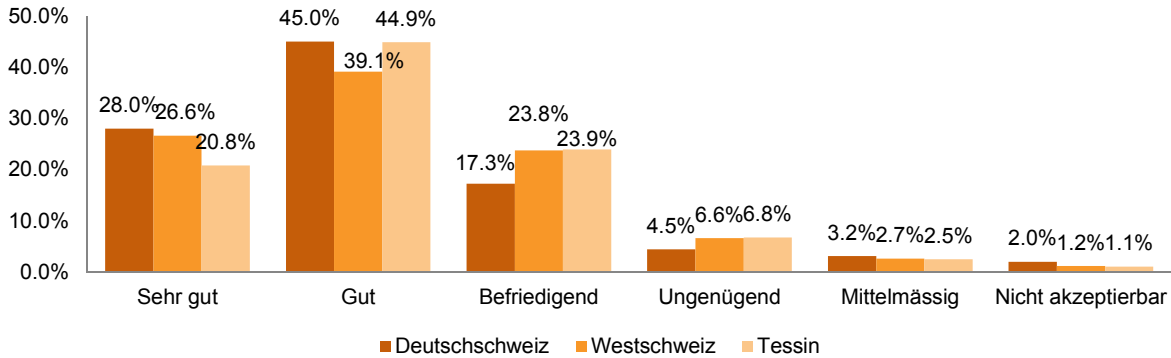


### Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



## Regionale Zufriedenheit – globale Beurteilung

Kommen wir nun zu den regionalen Unterschieden. Mit 73% "gut" oder "sehr gut" sind die Deutschschweizer mit ihrer Krankenkasse am zufriedensten. Die Westschweizer und Tessiner bewerten ihre Krankenkassen nur zu 65.7% mit "gut" oder "sehr gut".

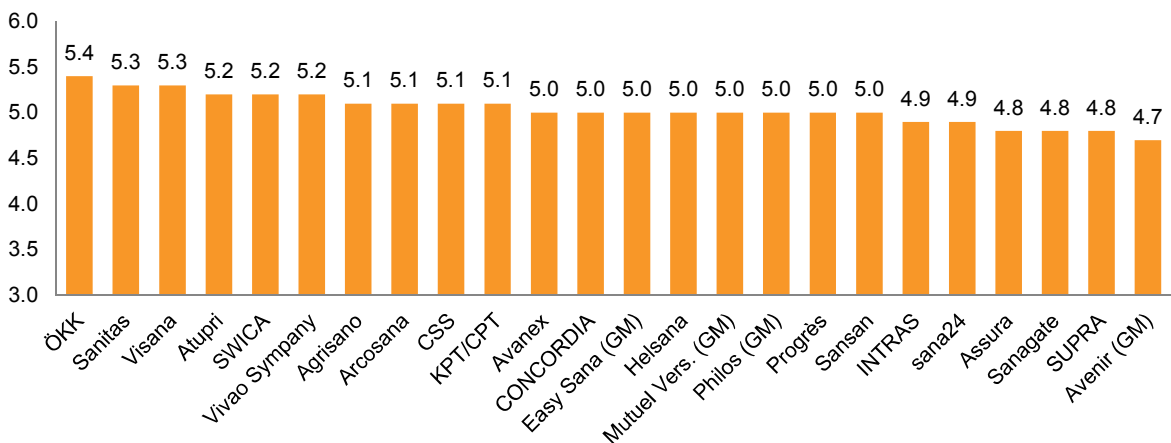


## Die Kategorien – globale Noten

Unter den drei bewerteten Kategorien wurde die Bearbeitung der Leistungen mit 5.1 ("gut") am besten bewertet. Die beiden anderen Kategorien wurde beide mit der Note 5.0 ("gut") bedacht.

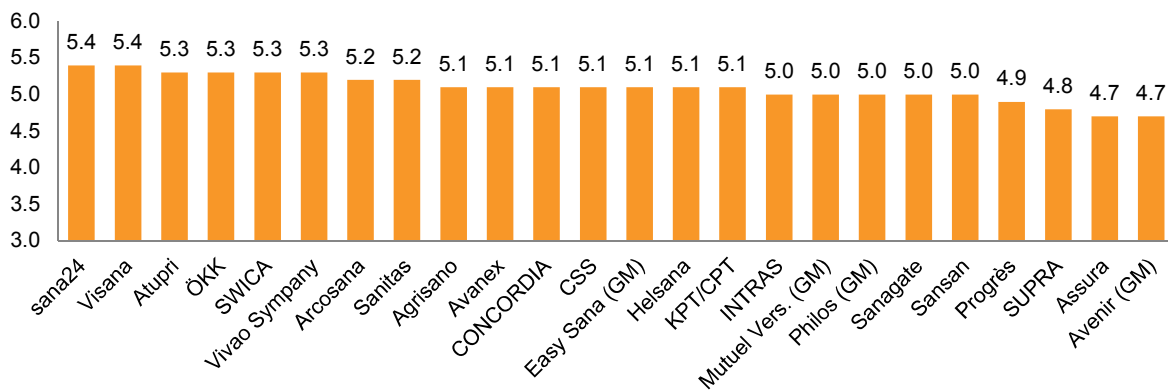
## Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

Auch hier erreicht ÖKK mit der Note 5.4 ("gut") den ersten Platz. Gefolgt von Sanitas und Visana, die beide die Note 5.3 einheimsen konnten. Auf der dritten Podiumsstufe findet man Atupri, SWICA und Vivao Sympany, die alle die Note 5.2 erhielten.



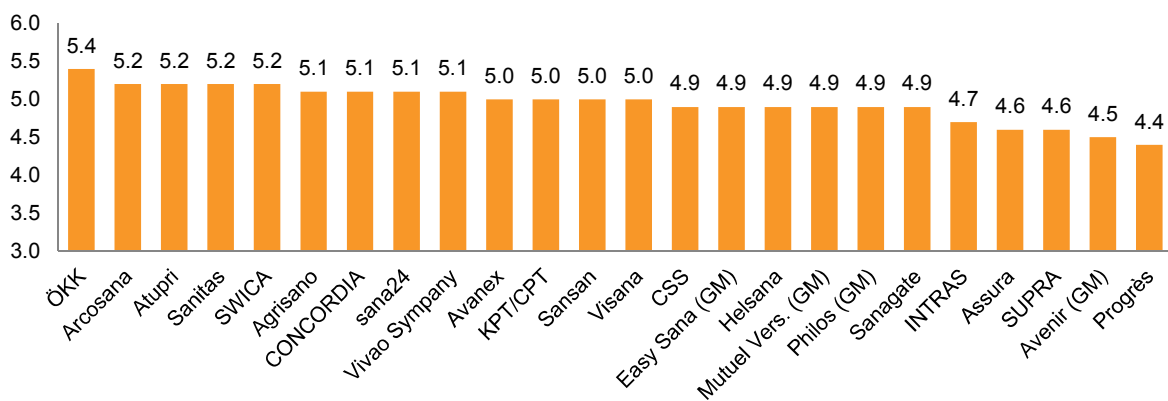
## Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

Auf den ersten Platz kommen sana24 und Visana, beide mit der Note 5.4 ("gut"), dicht gefolgt von vier Versicherern mit der Note 5.3, welche die zweite Podiumsstufe erreicht haben: Atupri, ÖKK, SWICA und Vivao Sympany. Arcosana und Sanitas finden sich mit der Note 5.2 auf dem 3. Platz wieder.



## Kundenservice - (Verfügbarkeit, Sympathie der Mitarbeiter...)

An erster Stelle findet man wieder ÖKK mit der Note 5.4 ("gut"), gefolgt von Arcosana, Atupri, Sanitas und SWICA, welche die Note 5.2 erhalten. Agrisano, CONCORDIA, sana24 und Vivao Sympany platzieren sich mit der Note 5.1 auf dem dritten Podiumsplatz.

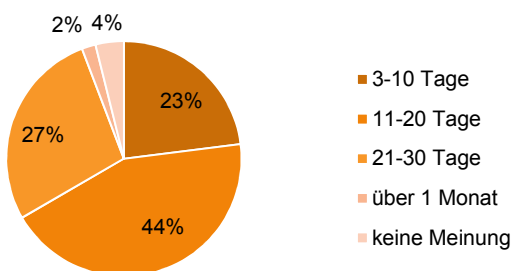


## Angemessene Erstattungsfrist

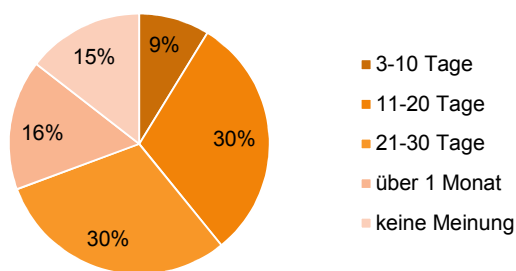
Die befragten Personen wurden auch angehalten, die Erstattungsfristen für die Leistungen der Krankenversicherer zu bewerten. Die Tessiner sind am anspruchsvollsten: 34.1% sind der Meinung, dass die angemessene Frist 3 bis 10 Tage betragen sollten, gegenüber 20.2% der Deutschschweizer und 22.5% der Westschweizer.

### Schweiz

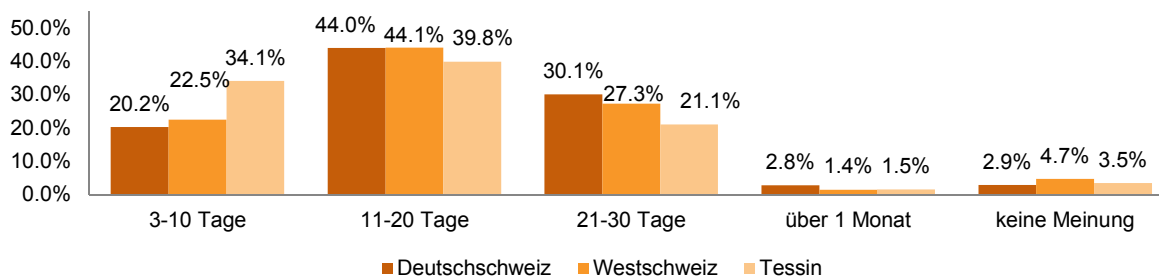
Als angemessen erscheinende Rückerstattungsfrist



Effektive Rückerstattungsfrist

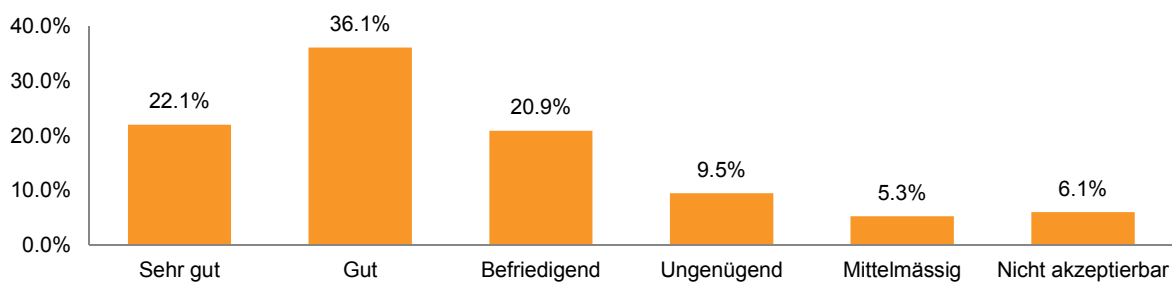


## Pro Sprachenregion

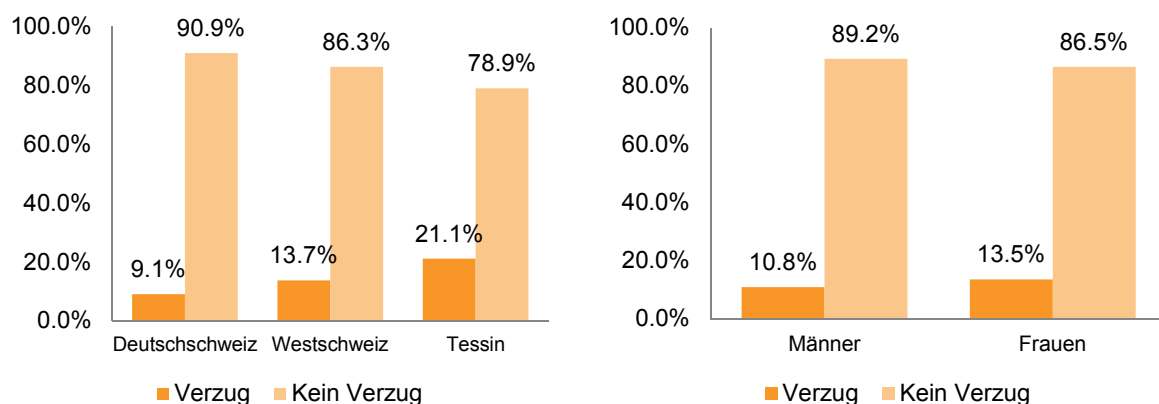


## Verspätete Prämienzahlung

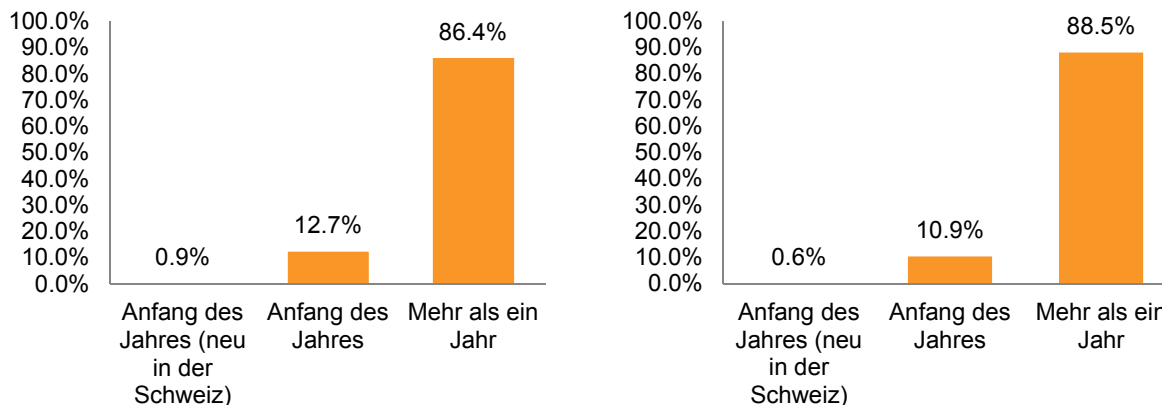
Bei der Umfrage mussten die befragten Personen, sofern es bei ihnen zu verspäteten Prämienzahlungen gekommen war, die Inkassoabteilung bewerten. 12.9% der befragten Personen (ein stabiler Prozentsatz seit 2012) geben zu, schon einmal mit der Prämienzahlung in Verzug gewesen zu sein; und 58.2% der Versicherten, die schon einmal der Inkassoabteilung ihrer Versicherung zu tun hatten, beurteilten sie als "gut" bis "sehr gut". Nur 6.1% fanden diesen Service nicht akzeptierbar.



Unter den Personen, die bereits einmal mit ihren Prämienzahlungen in Verzug waren, kann man Unterschiede pro Sprachregion feststellen. 21.1% der Tessiner haben schon einmal ihre Prämien zu spät bezahlt, während es bei den Deutschschweizern nur 9.1% sind. Auch zwischen den Geschlechtern gibt es bei diesem Punkt Unterschiede: es sind etwas mehr Frauen (13.5%) als Männer (10,8%), die mit Verspätung zahlen.



Unser Zufriedenheitsumfrage 2015 bestätigt also mehrheitlich die Resultate von 2014: die Versicherten sind mit ihrer Versicherung zufrieden. Doch sollte man nicht vergessen, dass 12.7% der befragten Personen angegeben haben, bei Jahresbeginn die Versicherung gewechselt zu haben, was ein bisschen höher ist als im letzten Jahr (10.9%). Bei einer stärkeren Prämienhöhung hätte diese Zahl noch viel höher ausfallen können. Man kann daraus die Schlussfolgerung ziehen, dass das Konkurrenzsystem zwischen den Krankenversicherungen geschätzt und von den Versicherten als nützlich oder sogar unverzichtbar angesehen wird.



Zugang zu den Noten der Zufriedenheitsumfrage:

<http://www.bonus.ch/Krankenkasse/Vergleich/Krankenkassenpraemie.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Direktor  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 25. August 2015