

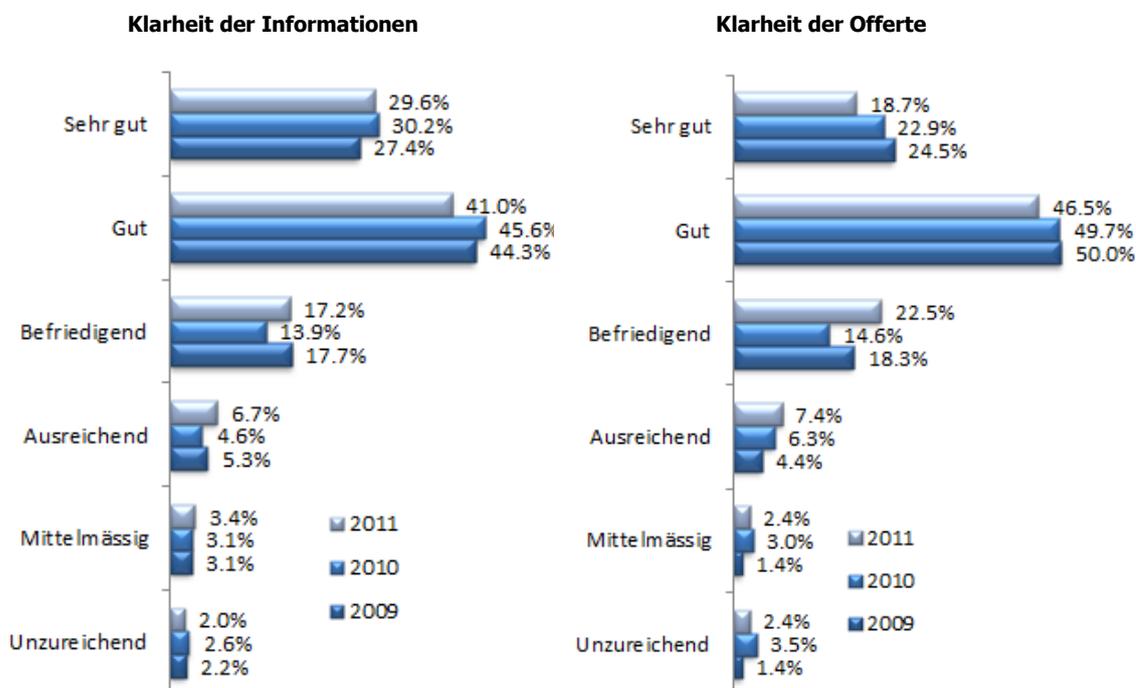
## Krankenversicherung: Versicherte zeigen sich etwas weniger enthusiastisch gegenüber 2010

*Trotz der erneuten Prämienhöhung in 2011 zeigen sich die versicherten zufrieden mit ihrer Krankenversicherung. Dennoch scheint der Enthusiasmus gegenüber 2010 etwas gebremst. Wie schneiden die Krankenversicherer bei der Kundenzufriedenheit ab? Welche Krankenkasse erhält die beste Bewertung?*

bonus.ch, das Vergleichsportal, hat im Juli eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei der Krankversicherung durchgeführt. Mehr als 3'200 Versicherte beteiligten sich an der Umfrage bezüglich der Servicequalität ihrer Krankenkasse und bewerteten folgende Kriterien: Verständlichkeit der übermittelten Informationen, Übersichtlichkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Rückerstattung und Kundenservice. Die Antworten wurden in eine Note von 1 bis 6, mit 6 als der Bestnote, umgerechnet. Die Umfrage hebt folgende Tendenzen klar hervor:

### 1. Übermittelte Informationen

Die von bonus.ch befragten Personen zeigen sich grösstenteils mit ihrem Versicherer zufrieden, was die Klarheit der von ihm vermittelten Informationen angeht. Auffallend ist, dass während der Prozentsatz der Personen, die ihre Krankenkasse in diesem Punkt mit „sehr gut“ bewerten gegenüber 2010 stabil bleibt, im Allgemeinen jedoch eine rückläufige Tendenz bei der Kundenzufriedenheit hinsichtlich dieses Kriteriums zu beobachten ist. So ist die Bewertung „gut“ um etwa 5% zurückgegangen, wohingegen die Bewertungen „Befriedigend“ und „Ausreichend“ gegenüber 2010 weit öfter verteilt wurden. Nur ungefähr 6% der befragten Personen beurteilen diesen Punkt als mittelmässig oder unzureichend.



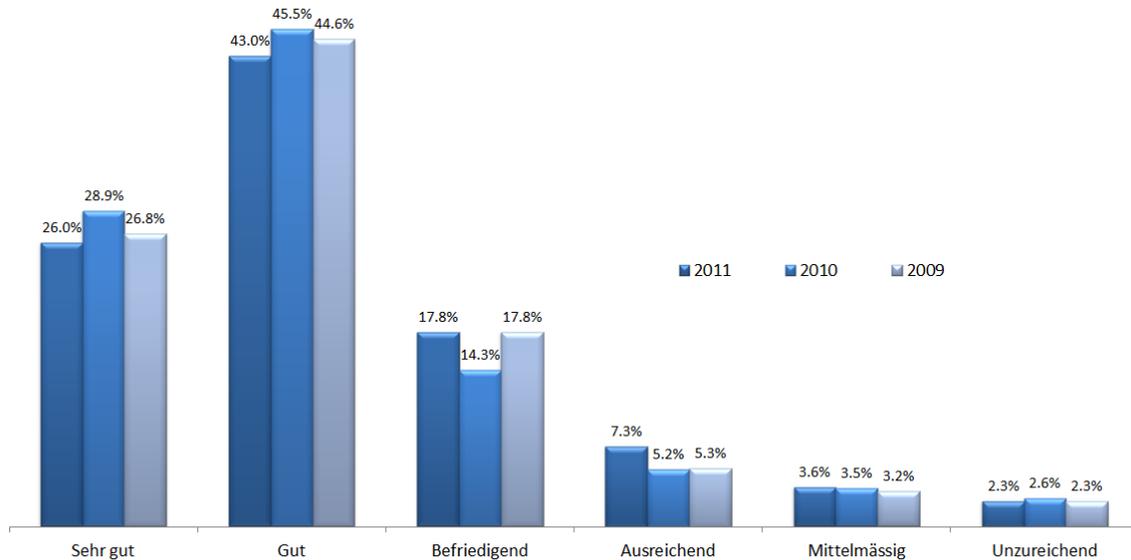
Die Mehrheit der befragten Personen, die 2011 die Krankenkasse gewechselt haben, finden, dass die von ihrem neuen Versicherer übermittelte Offerte klar war. Die Anzahl der Versicherungsnehmer, welche die Verständlichkeit der Offerte als „sehr gut“ beurteilen, ist seit 2009 um fast 6% zurückgegangen. Eine ähnliche Tendenz ist bei dem Anteil der Versicherungsnehmer, die ihre Krankenkasse in diesem Punkt mit „gut“ bewerten zu beobachten, doch ist der Rückgang hier noch markanter. Parallel dazu ist die Anzahl der Befragten, für die die Klarheit der Offerte nur „befriedigend“ oder „ausreichend“ war, gestiegen.

Das Siegerpodest in der Kategorie „Klarheit der übermittelten Informationen“ setzt sich zusammen aus Kolping mit der Note 5.83, Provita mit 5.18, und KPT auf dem 3. Platz mit 5.13.

## 2. Abrechnungen und Rückerstattung

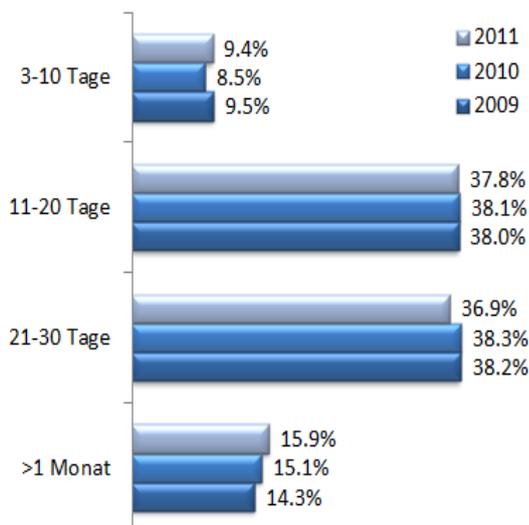
Gegenüber 2010 beurteilen etwa 3% weniger Umfrageteilnehmer ihre Krankenkasse mit „sehr gut“, auch die Anzahl der Personen, die ihren Versicherer in diesem Punkt mit „gut“ bewerten ist gegenüber letztem Jahr rückläufig. Bemerkenswert ist, dass die sich Bewertungen dieses Jahr eher im selben Verhältnis wie in 2009 verhalten, dass heisst, es ist ein Rücklauf in der allgemeinen Kundenzufriedenheit bei diesem Bewertungskriterium zu beobachten.

**Verständlichkeit der Abrechnungen**

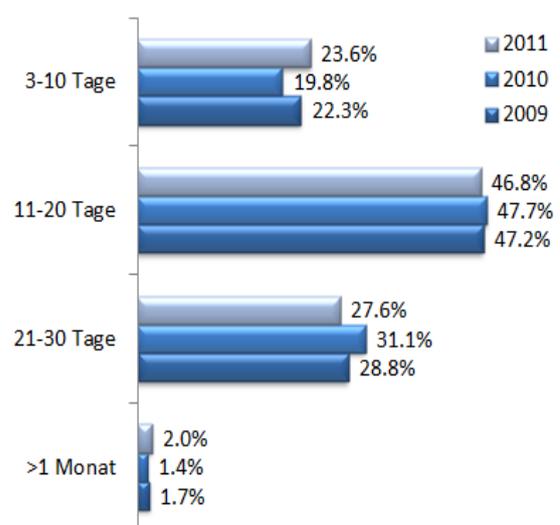


Die von den Umfrageteilnehmern angegebenen Rückerstattungsfristen entsprechen im Grossen und Ganzen den in 2010 und 2009 verzeichneten Fristen. Im Vergleich zu 2010 kann man einen leichten Rückgang der Anzahl der Versicherungsnehmer feststellen, die 21 bis 30 Tage warten müssen, bis sie zurückerstattet werden. Wie auch in den letzten zwei Jahren meint fast die Hälfte der Befragten, dass ein Zeitraum von 11 bis 20 Tagen für die Rückerstattung angemessen wäre, wenn auch das Verhältnis der Personen, die innerhalb von 10 Tagen zurückerstattet werden möchten, (ungefähr jeder fünfte Versicherungsteilnehmer) stabil bleibt.

**Übliche Rückerstattungsfrist**



**Angemessen erscheinende Frist**

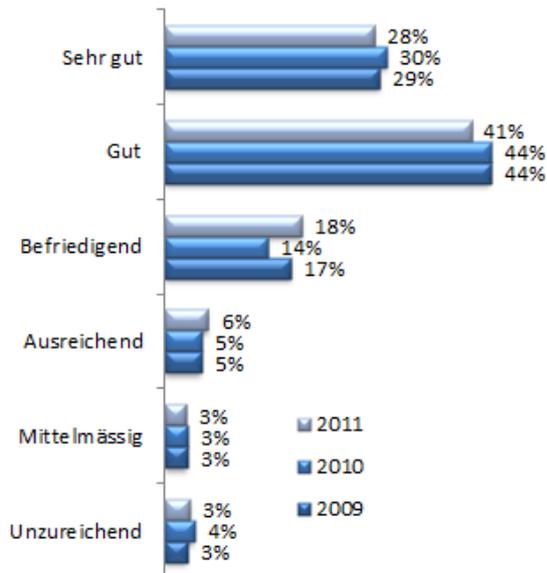


Dieses Jahr kann man feststellen, dass fast 16% unserer Stichprobe von Versicherungsnehmern über einen Monat auf ihre Rückerstattung warten müssen, obwohl nur 2% unter ihnen diese Frist als „angemessen“ befinden. Eine schnelle Abwicklung der Rückerstattung stellt also nach wie vor eine Herausforderung für die meisten Versicherungen dar. Kolping (5.65), Vivacare (5.05) und Fonction Publique (4.95) erhalten die besten Noten in dieser Kategorie.

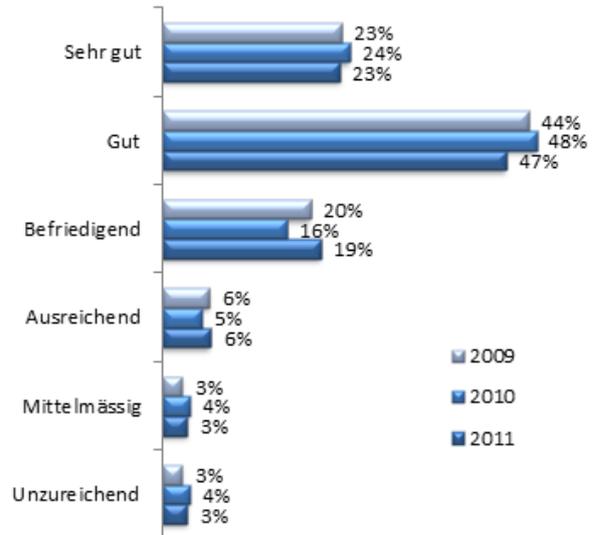
## 3. Kundenservice

Die Umfrage zeigt, dass die Mehrheit der Versicherungsnehmer einen freundlichen Umgang mit den Mitarbeitern ihrer Krankenkasse pflegt. Die Verfügbarkeit und die Höflichkeit dieser Mitarbeiter werden von fast 70% der Befragten sehr positiv oder positiv bewertet. Dennoch ist die Prozentzahl bei den positiven Bewertungen im Vergleich zum Vorjahr rückläufig. Die Mehrheit der befragten Personen (67%) zeigt sich mit der Professionalität der Mitarbeiter ihrer Krankenversicherung zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Doch auch hier sind in der Gesamtheit die sehr positiven Beurteilungen leicht rückläufig. Der Prozentsatz der Teilnehmer, die nicht oder nur wenig zufrieden mit der Professionalität der Mitarbeiter ihrer Kasse sind, bleibt sehr niedrig (ungefähr 6%) und vor allem über die Jahre hinweg gleich.

**Verfügbarkeit und die Höflichkeit der Mitarbeiter**

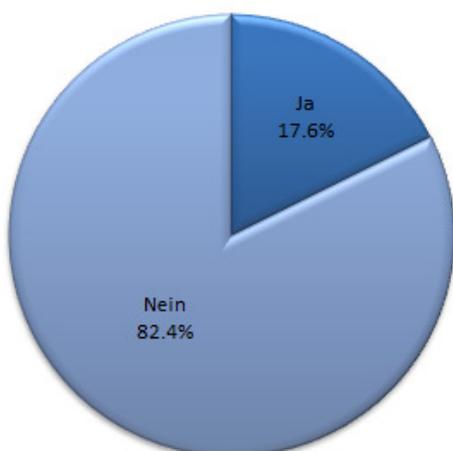


**Professionalität der Mitarbeiter**

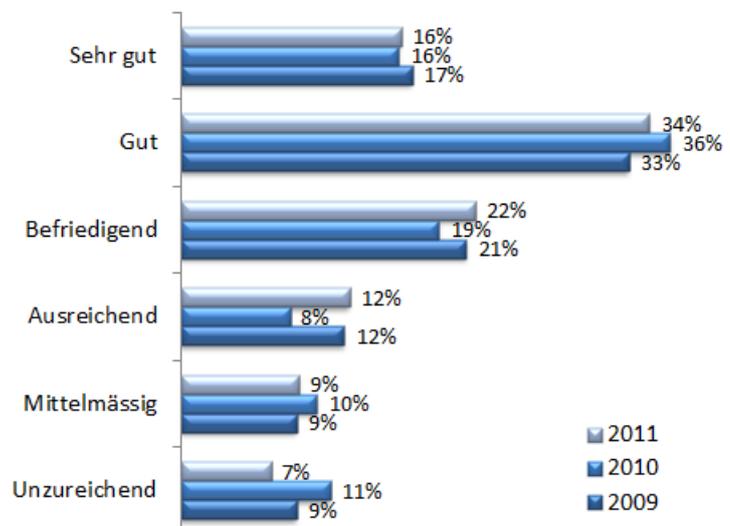


Mehr als 17% der befragten Personen waren bereits mit ihren Zahlungen in Verzug. Die Versicherungsnehmer, die mit der Rechtsabteilung zu tun hatten, sind im Grossen und Ganzen zufrieden: die Hälfte der Umfrageteilnehmer beurteilen sie mit „gut“ oder „sehr gut“, während sich gegenüber letztem Jahr weit weniger Personen tatsächlich unzufrieden zeigen.

**Schon in Verzug gewesen?**



**Wie beurteilen Sie die Rechtsabteilung?**

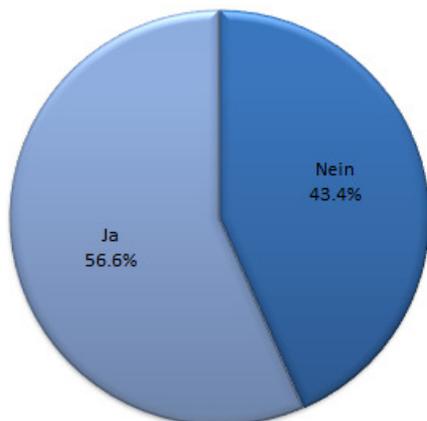


In der Kategorie Kundenservice erhalten Kolping mit 5.83, Concordia mit 5.09 und Fonct. Publique (GM) mit 5.00 die besten Bewertungen.

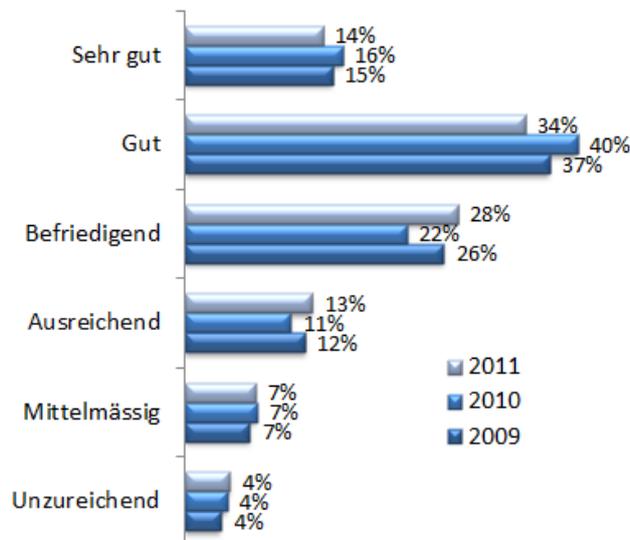
## 4. Zusatzversicherungen

56.6% der Teilnehmer an der Umfrage haben zusätzlich zu ihrer Grundversicherung eine Spitalversicherung. Wohingegen sich in 2010 gegenüber 2009 ein Zuwachs in der Zufriedenheit mit dem gebotenen Preis-Leistungsverhältnis zeigt, ist dieses Jahr der Enthusiasmus dahingehen etwas gebremst: die Versicherungsnehmer, die das Preis-Leistungsverhältnis ihrer Spitalzusatzversicherung mit „sehr gut“ und „gut“ bewertet haben sind rückläufig, die Zahl der Kunden, die es als „befriedigend“ beurteilen, ist angestiegen.

### Haben Sie eine Spitalzusatzversicherung?



### Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungsverhältnis?



## 5. Die Rangliste nach Krankenkasse

Abgesehen von Agrisano, die von ihren Versicherten die Note „genügend“ erhält und damit beim Ranking der „Top 30“ den letzten Platz einnimmt, erhielten die meisten Versicherer Noten im Bereich „befriedigend“. Fonction Publique, Provita und Galenos wurden mit „gut“ ausgezeichnet. Platz Nummer 1 geht, und das bereits seit 2 Jahren, an Kolping, die gegenüber 2009 ihre Note um ganze 0.7 Punkte verbessern konnte. Festzustellen ist jedoch, dass bei vielen Kassen trotz der relativ guten Noten ein leichter Rückgang bei der allgemeinen Kundenzufriedenheit zu beobachten ist.

### Rang 1 bis 15

Assureur	2011	Differenz	2010	Differenz	2009
Kolping	5.77	0.61	5.16	0.09	5.07
Galenos	5.35	n.a.	n.a.	n.a.	5.41
Provita	5.03	-0.12	5.15	0.03	5.12
Fonct. Publique (GM)	5.01	0.17	4.84	n.a.	n.a.
Visana	4.96	-0.06	5.02	0.18	4.84
KPT-CPT	4.94	-0.09	5.03	0.08	4.95
Innova	4.94	0.38	4.56	-0.54	5.10
Concordia	4.92	-0.03	4.95	0.00	4.95
Vivacare	4.92	0.04	4.88	0.00	4.88
Atupri	4.89	-0.07	4.96	0.07	4.89
Swica	4.85	-0.26	5.11	0.32	4.79
Avenir (GM)	4.74	-0.25	4.99	n.a.	n.a.
Mutuel Ass. (GM)	4.74	0.07	4.67	0.09	4.58
Sansan	4.73	0.16	4.57	-0.13	4.70
OEKK	4.72	-0.35	5.07	0.19	4.88

### Rang 16 bis 30

Assureur	2011	Differenz	2010	Differenz	2009
Sanitas	4.71	-0.02	4.73	0.04	4.69
Aquilana	4.67	-0.27	4.94	0.44	4.50
Aerosana	4.67	-0.03	4.70	0.03	4.67
Avanex	4.66	0.11	4.55	-0.14	4.69
CSS	4.65	0.09	4.56	0.02	4.54
Philos (GM)	4.64	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Arcosana	4.61	-0.04	4.65	0.07	4.58
Universa (GM)	4.60	0.03	4.57	4.57	
Progrès	4.59	-0.26	4.85	0.45	4.40
Easy Sana (GM)	4.58	-0.60	5.18	n.a.	n.a.
Helsana	4.58	0.09	4.49	-0.13	4.62
Assura	4.56	-0.12	4.68	0.00	4.68
C. Vaudoise (GM)	4.51	-0.14	4.65	n.a.	n.a.
EGK Laufen	4.51	-0.43	4.94	0.17	4.77
Agrisano	4.46	-0.42	4.88	-0.18	5.06

Für Krankenkassen, deren Name nicht aufgeführt wird, haben zu wenige Versicherte an der Umfrage teilgenommen, die Note ist deshalb nicht repräsentativ. Für die Berechnung der Note von bonus.ch, wurden die Noten für sämtliche Unterkategorien addiert und entsprechend der Anzahl von Antworten gewichtet. Die Note bewegt sich auf einer Skala von 1 bis 6:  
 6.0 – 5.5 = sehr gut  
 5.4 – 5.0 = gut  
 4.9 – 4.5 = befriedigend  
 4.4 – 4.0 = genügend  
 < 4 = ungenügend

## 6. Rangliste nach Kanton

Der Kanton Uri verzeichnet dieses Jahr die meisten, mit ihrer Krankenkasse zufriedenen Versicherten und verdrängt damit den Kanton Schwyz vom ersten Platz, der weit nach hinten rutscht. Aufgeholt haben dagegen Graubünden (2. Platz) und Nidwalden (3. Platz). Zu beobachten ist, dass unter den besseren Bewertungen mehr deutschsprachige Kantone als französisch- und italienischsprachige zu finden sind und dass in vielen Kantonen ist die Kundenzufriedenheit gegenüber 2010 rückläufig.

Rang 1 bis 12

Kanton	2011	Differenz	2010	Differenz	2009
UR	5.42	0.35	5.07	0.13	4.94
GR	5.21	0.26	4.95	0.40	4.55
NW	4.94	0.13	4.81	-0.52	5.33
AG	4.78	0.11	4.67	-0.07	4.74
SG	4.76	-0.06	4.82	0.06	4.76
TG	4.75	0.02	4.73	0.01	4.72
ZG	4.75	0.01	4.74	-0.21	4.95
LU	4.72	-0.20	4.92	0.04	4.88
BE	4.63	-0.23	4.86	-0.05	4.91
VS	4.63	-0.12	4.75	0.00	4.75
NE	4.62	-0.13	4.75	-0.19	4.94
SO	4.60	-0.22	4.82	-0.15	4.97

Rang 12 bis 24

Kanton	2011	Differenz	2010	Differenz	2009
SZ	4.57	-0.80	5.37	0.31	5.06
BS	4.54	0.03	4.51	-0.09	4.60
VD	4.50	-0.31	4.81	-0.01	4.82
TI	4.38	-0.14	4.52	-0.08	4.60
FR	4.30	-0.56	4.86	0.04	4.82
ZH	4.28	-0.39	4.67	-0.12	4.79
GE	4.26	-0.33	4.59	0.09	4.50
SH	4.21	-0.68	4.89	-0.22	5.11
BL	4.02	-0.84	4.86	0.07	4.79
AR	3.94	n.a.	n.a.	n.a.	4.82
JU	3.76	-0.88	4.64	-0.26	4.90
GL	3.50	n.a.	n.a.	n.a.	4.52

Die Kantone Obwalden und Appenzell Innerrhoden sind nicht aufgeführt, weil zu wenige Versicherte an der Umfrage teilgenommen und die Note deshalb nicht repräsentativ ist. Für die Berechnung der Note von bonus.ch, wurden die Noten für sämtliche Unterkategorien addiert und entsprechend der Anzahl von Antworten gewichtet. Die Note bewegt sich auf einer Skala von 1 bis 6:

6.0 – 5.5 = sehr gut  
 5.4 – 5.0 = gut  
 4.9 – 4.5 = befriedigend  
 4.4 – 4.0 = genügend  
 < 4 = ungenügend

## 7. Schlussfolgerungen

Die Kundenzufriedenheitsumfrage zeigt, dass die meisten Versicherungsnehmer ein gutes Verhältnis zu ihrer Krankenversicherung haben. Die Höflichkeit und die Professionalität der Mitarbeiter werden nicht in Frage gestellt und auch die Rechtsabteilung, insofern beansprucht, erhält gute Bewertungen. Hinsichtlich der Rückerstattung der Rechnungen seitens der Krankenkassen, gibt es ganz klar Verbesserungspotential: 15% der Versicherten, die auf unsere Umfrage geantwortet haben, müssen nach wie vor über einen Monat auf ihre Rückerstattung warten, obwohl jeder zweite Versicherte eine Rückerstattungsfrist von 11 – 20 Tagen als angemessen erachtet.

Insgesamt kann man beobachten, dass die Anzahl der befragten Versicherungsnehmer, die nicht zufrieden mit den Leistungen ihrer Versicherung sind, seit 2009 nicht anzusteigen scheint, sondern gleich bleibt oder sinkt. Schwankungen kann man dagegen bei den Versicherungsnehmern verzeichnen, die ihre Kasse positiv bewerten: zwar zeigt man sich zufrieden, doch mehrheitlich sind die sehr guten Bewertungen rückläufig, die Anzahl der Versicherten, welche die Leistungen ihrer Kasse enthusiastisch beurteilen, ist seit 2010 insgesamt zurückgegangen.

Die ersten Prämien für 2012 sind jetzt verfügbar. Um einen Vergleich der Krankenkassen zu vereinfachen, stellt bonus.ch den Konsumenten einen neutralen Vergleich aller Schweizer Krankenversicherungen zur Verfügung. Die Note für jede in der Zufriedenheitsumfrage beurteilte Versicherung wird im Krankenkassenvergleich angezeigt, um dem Konsumenten zu helfen, sich besser zu orientieren.



Link zur Rubrik Krankenversicherung: <http://www.bonus.ch/zrPK6KU.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Direktor  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
[ducret@bonus.ch](mailto:ducret@bonus.ch)

Lausanne, den 7. September 2011