

## bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen – Trotz einem seit 2012 schwierigeren Kontext sind die Versicherten zufrieden

Die Schweizer sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden: die letzte Kundenzufriedenheitsumfrage von bonus.ch ergab in 2013 eine durchschnittliche Gesamtbenotung aller Versicherer von 4.94 (« ziemlich gut »), eine Bewertung, die 0.29 Punkte höher liegt als in 2012.

### 1. Allgemeine Zufriedenheit

Die Vergleichswebseite bonus.ch führte bei seinen Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen durch. Über 2'800 Personen haben ihren Versicherer gemäss der folgenden Kriterien bewertet: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen, Schnelligkeit der Erstattung und Qualität des Kundenservices. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note war.

**Allgemeine Zufriedenheit 2013: Rangliste der Versicherer**

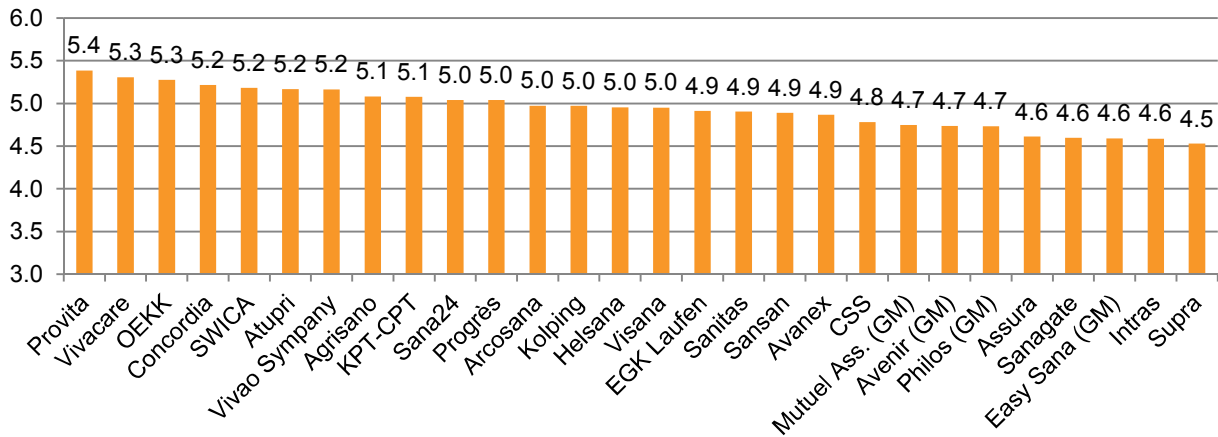
Versicherer	Allgemeine Zufriedenheit 2013	Allgemeine Zufriedenheit 2012	Verbesserung
Provita	5.4	5.1	0.3
Vivacare	5.3	n.b.	
OEKK	5.3	5.1	0.2
Concordia	5.2	4.9	0.3
SWICA	5.2	4.9	0.3
Atupri	5.2	4.5	0.7
Vivao Sympany	5.2	4.7	0.5
Agrisano	5.1	n.b.	
KPT-CPT	5.1	5.0	0.1
Sana24	5.0	n.b.	
Progrès	5.0	4.8	0.2
Arcosana	5.0	4.6	0.4
Kolping	5.0	n.b.	
Helsana	5.0	4.8	0.2
Visana	5.0	5.0	0.0
EGK Laufen	4.9	4.1	0.8
Sanitas	4.9	4.8	0.1
Sansan	4.9	4.6	0.3
Avanex	4.9	4.6	0.3
CSS	4.8	4.5	0.3
Mutuel Ass. (GM)	4.7	4.6	0.1
Avenir (GM)	4.7	4.6	0.1
Philos (GM)	4.7	4.4	0.3
Assura	4.6	4.6	0.0
Sanagate	4.6	4.1	0.5
Easy Sana (GM)	4.6	4.6	0.0
Intras	4.6	4.6	0.0
Supra	4.5	4.1	0.4
Durchschnitt	4.94	4.65	0.29

*n.b.: nicht bewertet*

Die Schweizer sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden, obwohl sich der Kontext seit 2012 verschlechtert hat: die EGK Affäre, Konkurse im Bereich der Zusatzversicherungen, zu viel bezahlte Prämien in manchen Kantonen, der Gegenvorschlag zur Einheitskasse, der in der Vernehmlassung Schiffbruch erlitten hatte. Andererseits haben die seit 2011 moderaten Erhöhungen der Krankenkassenprämien sicher eine nicht unwesentliche Rolle bei der wachsenden Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse gespielt.

Dieses Jahr erhalten über die Hälfte der bewerteten Versicherten die Note « gut », gegenüber weniger als einem Viertel im Vorjahr. Wie letztes Jahr gebührt der erste Platz mit einer Note von « 5.4 » dem Versicherer Provita, der insgesamt seinen Punktestand um 0.3 Punkte im Vergleich zu 2012 verbessern konnte. Auf dem zweiten Platz findet man die Versicherer Vivacare und OEKK mit einer Note von 5.3. Die dritte Stufe des Siegerpodests eroberten sich die Versicherer Concordia, SWICA, Atupri und Vivao Sympany mit einer Note von 5.2.

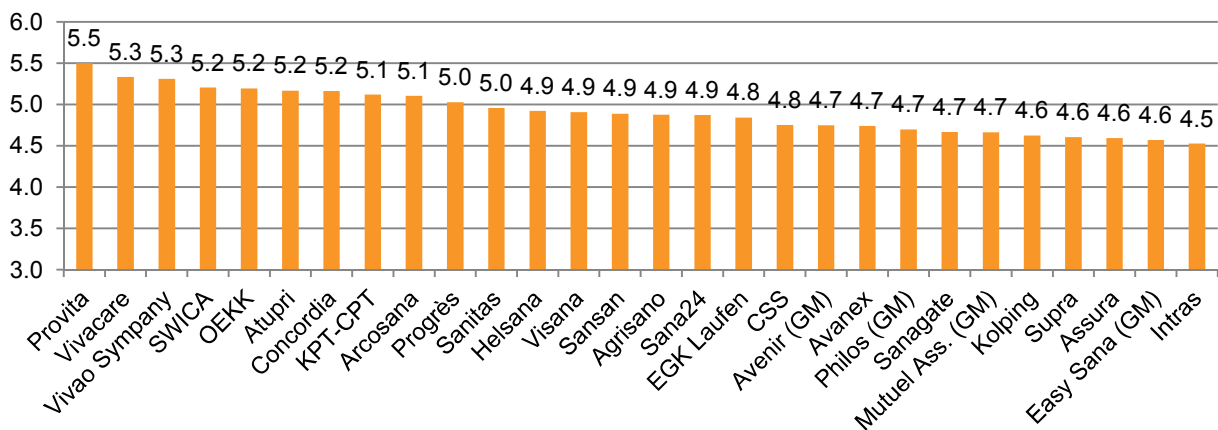
**Allgemeine Zufriedenheit 2013 - Westschweiz**



## 2. Klarheit der Informationen

Die Teilnehmer an der Umfrage von bonus.ch zeigen sich grösstenteils mit ihrem Versicherer zufrieden, was die Klarheit der von ihm übermittelten Informationen betrifft: 71% finden die Qualität der Informationen gut oder sehr gut, ein gleichbleibender Prozentsatz im Vergleich zu 2012. Nur 5% der befragten Personen meinen, dass die Klarheit der Informationen ihrer Krankenkasse mittelmässig oder unzureichend sei. Allerdings kann man grössere Unterschiede zwischen den verschiedenen Versicherern feststellen.

**Klarheit der Informationen und der Offerten**

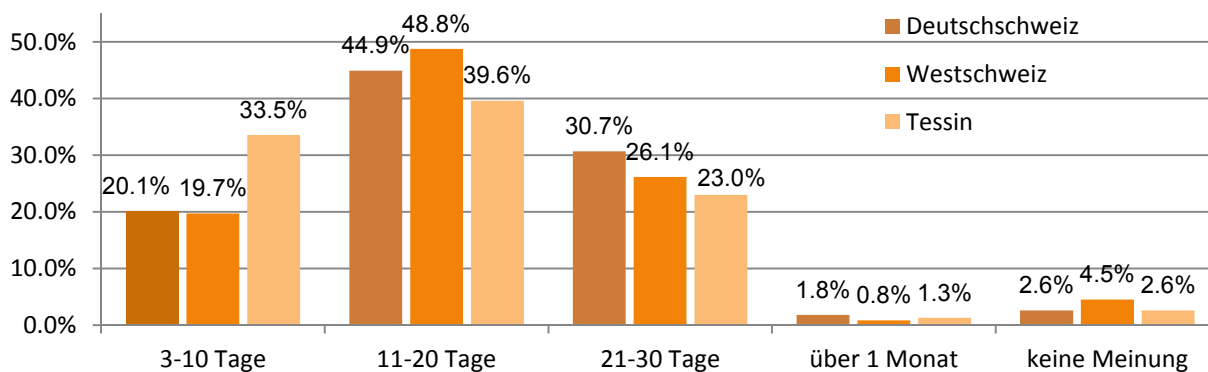
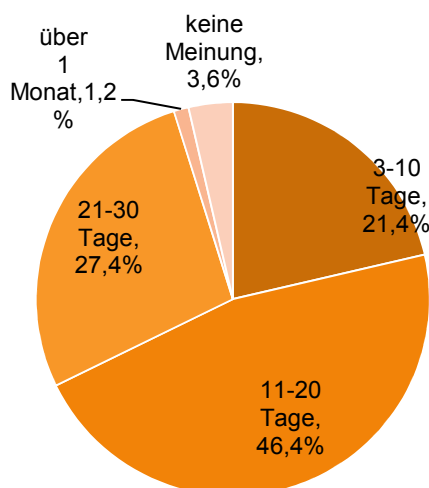


## 3. Leistungen: Abrechnung und Rückerstattung

Abrechnung und Rückerstattungen sind für das Verhältnis zwischen dem Versicherten und seiner Krankenkasse von grosser Bedeutung. Die befragten Personen wurden aufgefordert, sich zu ihren Erwartungen (angemessene Rückerstattungsfrist) zu äussern und auch anzugeben, innerhalb welcher Frist die Leistungen in der Praxis erstattet werden.

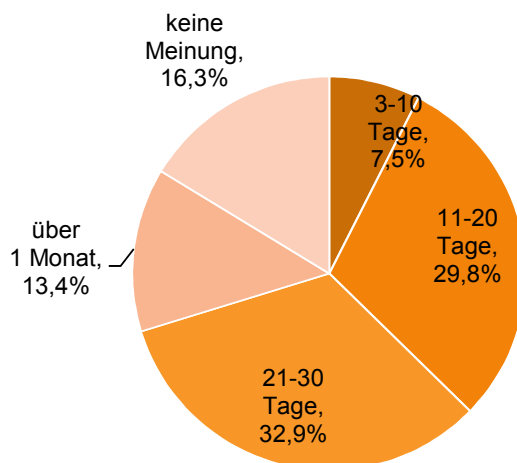
Die geäusserten Erwartungen fallen bei den Befragten unterschiedlich aus, aber man kann aus den Antworten schlussfolgern, dass eine Frist von über einem Monat nicht mehr akzeptiert wird. Ungefähr die Hälfte der befragten Personen meinen, dass eine angemessene Frist zwischen 11 und 20 Tagen liegt. Bei den Westschweizern und den Tessinern liegen die Erwartungen übrigens etwas höher (kürzere angemessene Frist) als bei den Deutschschweizern.

## Angemessene Rückerstattungsfrist



Doch die echte Erstattungsfrist entspricht ganz und gar nicht diesen Erwartungen. Bei 13,4% der Fälle müssen die Versicherten über einen Monat auf die Rückerstattung warten, manchmal sogar zwei bis drei Monate.

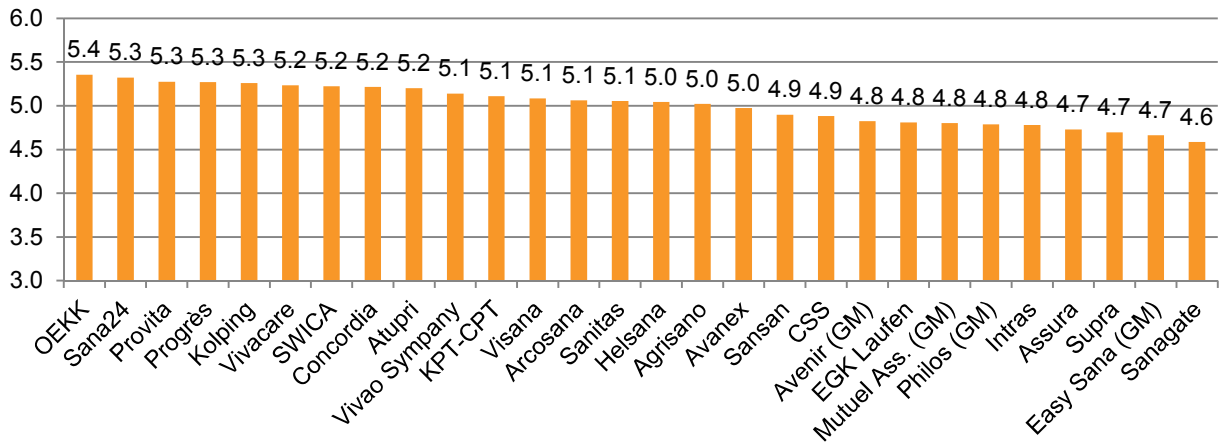
## Echte Erstattungsfrist



Die Klarheit der Abrechnungen ist ebenfalls ein wichtiger Parameter. Über zwei Drittel der befragten Personen (67,8%) verleihen hier die Note „sehr gut“ oder „gut“, ein im Vergleich zu 2012 gleichbleibender Prozentsatz.

Erwähnenswert ist, dass die Bewertung der Westschweizer und der Tessiner (64,6%) leicht niedriger ist als die der Deutschschweizer (73,4%).

**Bearbeitung der Leistungen**

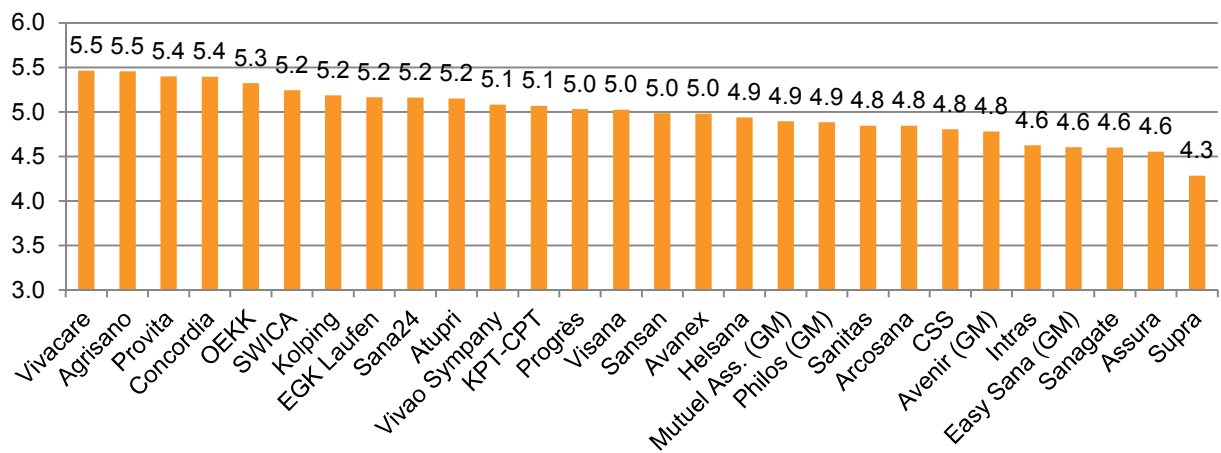


## 4. Kundenservice

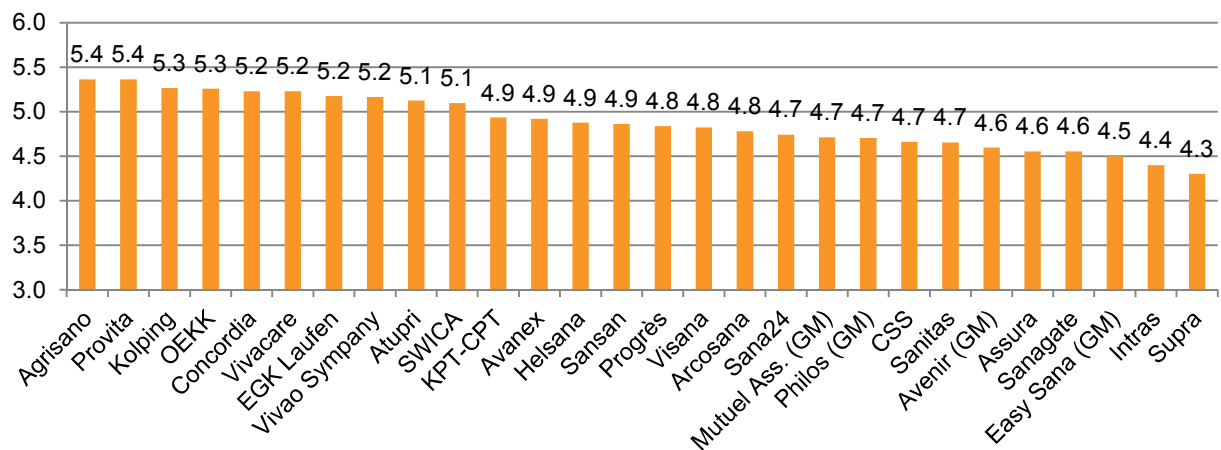
Die Umfrage zeigt, dass die meisten Versicherungsnehmer gute Beziehungen mit den Mitarbeitern ihrer Krankenkasse pflegen, denn die Verfügbarkeit und die Höflichkeit letzterer werden von ihnen als positiv oder sehr positiv beurteilt. 14 Versicherer erhalten die Note « gut» und die Versicherer Vivacare und Agrisano schneiden sogar noch besser ab und erhalten die höchste Note der Umfrage (unter Berücksichtigung aller Fragen) (5.5) und damit die Note « sehr gut ».

Die Professionalität der Mitarbeiter, insbesondere ihre Kompetenz und die Effizienz, mit der sie Anträge bearbeiten, wird von 65.9% mit den Noten „sehr gut“ und „gut“ beurteilt.

**Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter**



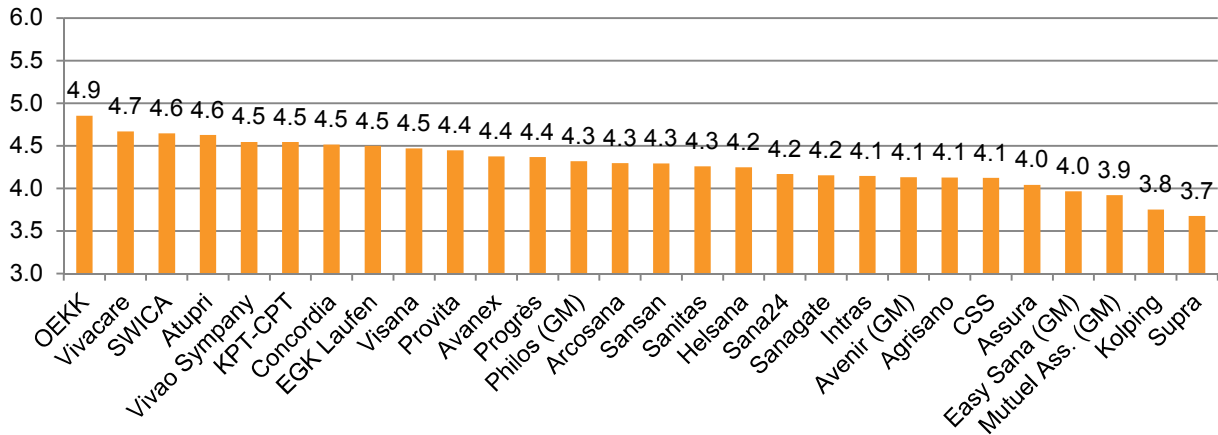
**Professionalität der Mitarbeiter**



## 5. Zusatzversicherungen

Die befragten Personen äusserten sich auch zum Thema Zusatzversicherungen. 58.4% der Versicherten gaben an, eine Zusatzversicherung zu haben, 55.5% davon bei der gleichen Krankenkasse. Wie im letzten Jahr findet das Preis-Leistungsverhältnis keine allgemeine Zustimmung. Nur 38.6% der Versicherten verliehen ihrem Versicherer die Bewertung « sehr gut » oder « gut ». Dieser Prozentsatz variiert stark zwischen den einzelnen Kassen. Keine einzige Kasse erhielt die Gesamtnote « gut ».

Preis-Leistungsverhältnis der Zusatzversicherungen



## 6. Wechsel der Krankenkasse: wie kann man eine sachkundige Wahl treffen?

Diese Umfrage zeigt auf, dass es grosse Unterschiede zwischen den Krankenkassen gibt, was das Serviceniveau für ihre Kunden betrifft. Wenn man die Krankenkasse wechselt, muss man also nicht nur auf den Tarif der Kasse achten, sondern auch auf die Qualität ihrer Leistungen. Das Portal bonus.ch präsentiert seinen Nutzern in seinem Vergleich der Krankenkassentarife die Zufriedenheitsnoten, welche die Internetnutzer im Rahmen einer Umfrage den Krankenkassen zugeteilt haben. Diese Noten werden auch pro Bereich (Informationen, Leistungen, Servicequalität) aufgeschlüsselt. Und es kommt noch besser: bonus.ch stellt seinen Nutzern weitere, höchst wichtige Informationen wie die Prämienstabilität der Krankenkassen oder das Niveau ihres Reservesatzes zur Verfügung. Diese beiden Elemente sind für eine begründete Wahl eines Krankenversicherers absolut notwendig.

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen: <http://www.bonus.ch/zrHJAR4.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 6. Juni 2013