

bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage 2014 über die Krankenkassen – die Versicherten sind zufrieden

Genau wie im letzten Jahr sind die Versicherungsteilnehmer im Allgemeinen mit ihrer Krankenkasse zufrieden: die durchschnittliche Zufriedenheitsnote ist 4.97 (« ziemlich gut »). Ein kleiner Punktegewinn von 0.03 im Vergleich zum letzten Jahr, was die Resultate von 2013 bestätigt.

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 2014: Rangliste der Versicherer

Versicherer	Allgemeine Zufriedenheit 2013	Allgemeine Zufriedenheit 2014	Verbesserung
Sana24	5.0	5.4	0.4
Agrisano	5.1	5.3	0.2
SWICA	5.2	5.3	0.1
Atupri	5.2	5.2	0.0
KPT-CPT	5.1	5.2	0.1
OEKK	5.3	5.2	-0.1
Vivacare	5.3	5.2	-0.1
Arcosana	5.0	5.1	0.1
Sansan	4.9	5.1	0.2
Visana	5.0	5.1	0.1
Avanex	4.9	5.0	0.1
Concordia	5.2	5.0	-0.2
Easy Sana (GM)	4.6	5.0	0.4
Sanitas	4.9	5.0	0.1
CSS	4.8	4.9	0.1
Helsana	5.0	4.9	-0.1
Intras	4.6	4.9	0.3
Mutuel Ass. (GM)	4.7	4.9	0.2
Philos (GM)	4.7	4.9	0.2
Vivao Sympany	5.2	4.9	-0.3
EGK Laufen	4.9	4.8	-0.1
Progrès	5.0	4.7	-0.3
Supra	4.5	4.7	0.2
Assura	4.6	4.6	0.0
Sanagate	4.6	4.6	0.0
Avenir (GM)	4.7	4.4	-0.3
Kolping	5.0	n.b.	
Provita	5.4	n.b.	
Durchschnitt	4.94	4.97	

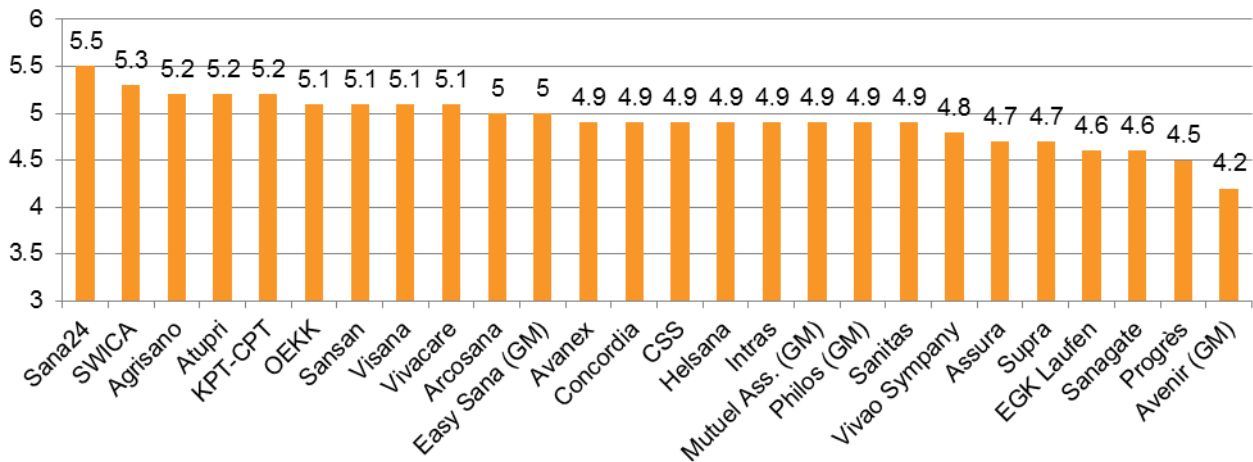
GM : Groupe Mutuel

n.b.: nicht bewertet

2. Klarheit der Informationen

Genau wie im letzten Jahr geben die Teilnehmer an der bonus.ch Umfrage an, mit der Klarheit der von ihrem Versicherer übermittelten Informationen und der Offerten zufrieden zu sein. Ein Wert, der dieses Jahr noch höher liegt: 74,9% der befragten Personen finden die Qualität dieser Informationen gut oder sehr gut gegenüber 71% im letzten Jahr. Der Prozentsatz der Versicherungsnehmer, die diesen Parameter als mittelmässig oder ungenügend bewertet, bleibt mit 5% unzufriedener Versicherungsnehmer gleich hoch.

Vertragsbearbeitung: Klarheit der Informationen und der Offerten



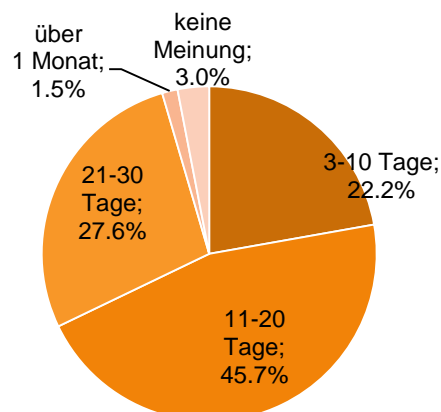
Die Zahlen pro Region zeigen aber kleine Unterschiede bei der Zufriedenheit der befragten Personen. 79,3% der Deutschschweizer beurteilen die Klarheit der übermittelten Informationen und Offerten nämlich als « sehr gut » und « gut ». Dieser Prozentsatz sinkt auf 72,5% bei den Westschweizern und es sind die Tessiner, die mit insgesamt 69,5% am strengsten mit ihrer Versicherung sind.

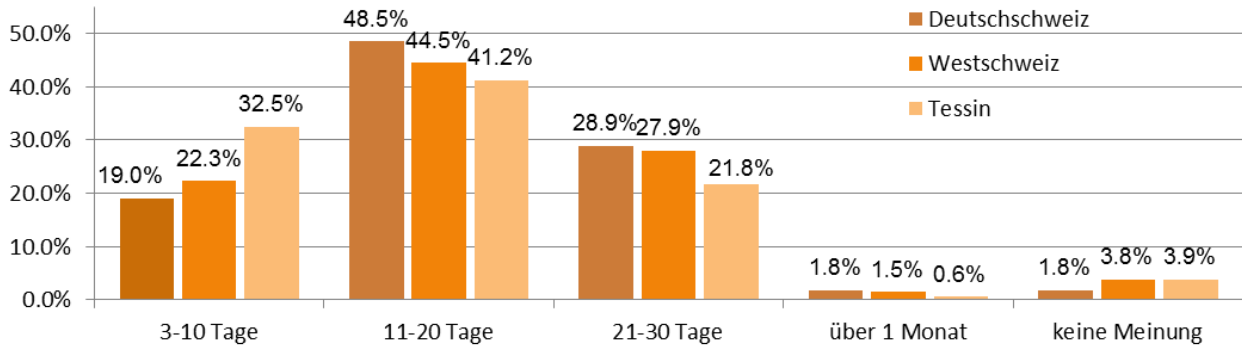
3. Leistungen: Abrechnung und Rückerstattung

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.

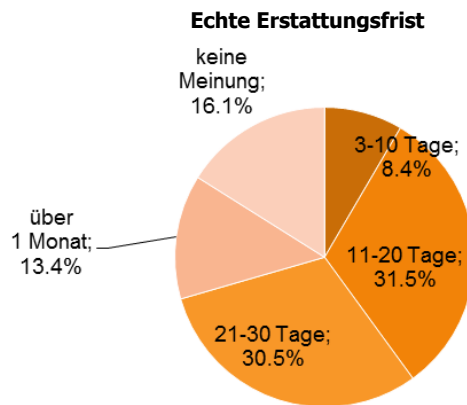
Die Mehrheit der befragten Personen, 45,7%, findet eine Rückerstattungsfrist zwischen 11 und 20 Tagen angemessen. Die Tessiner sind in diesem Punkt am anspruchsvollsten. 32,5% wünschen sich eine Erstattung innerhalb von 3 bis 10 Tagen, 22,3% in der Westschweiz und 19% in der Deutschschweiz.

Angemessene Rückerstattungsfrist





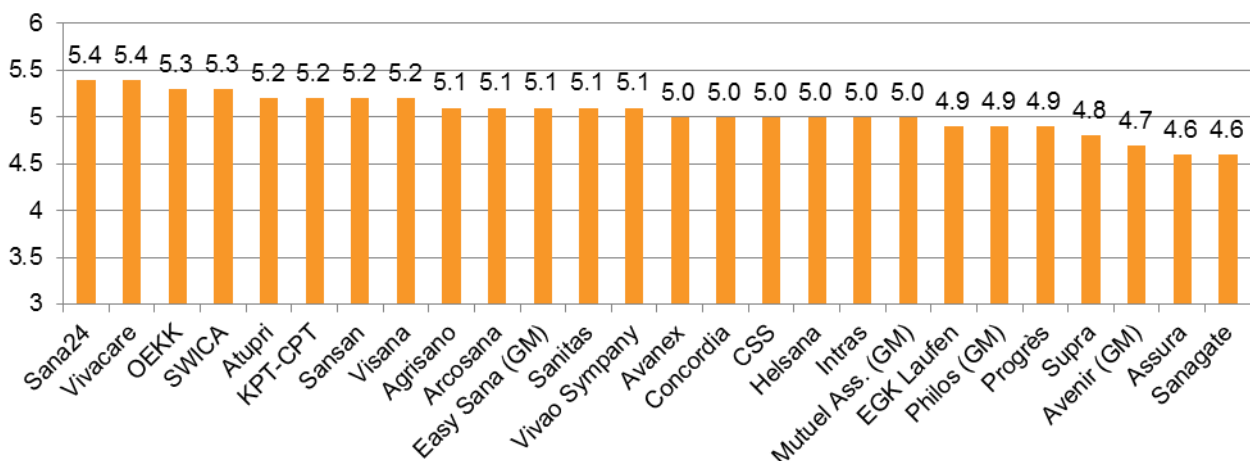
Doch die echte Erstattungsfrist entspricht ganz und gar nicht diesen Erwartungen. Bei 13.4% der Fälle müssen die Versicherten über einen Monat auf die Rückerstattung warten, manchmal sogar zwei bis drei Monate.



Die Klarheit der von den Versicherungen erstellten Abrechnungen ist ein weiterer wichtiger Bewertungsparameter. Hier verleihen über zwei Drittel der befragten Personen (70,7%) die Note « sehr gut » oder « gut ».

Erwähnenswert ist, dass die Bewertung der Westschweizer und der Tessiner (63,9%) leicht niedriger ist als die der Deutschschweizer (75,9%)

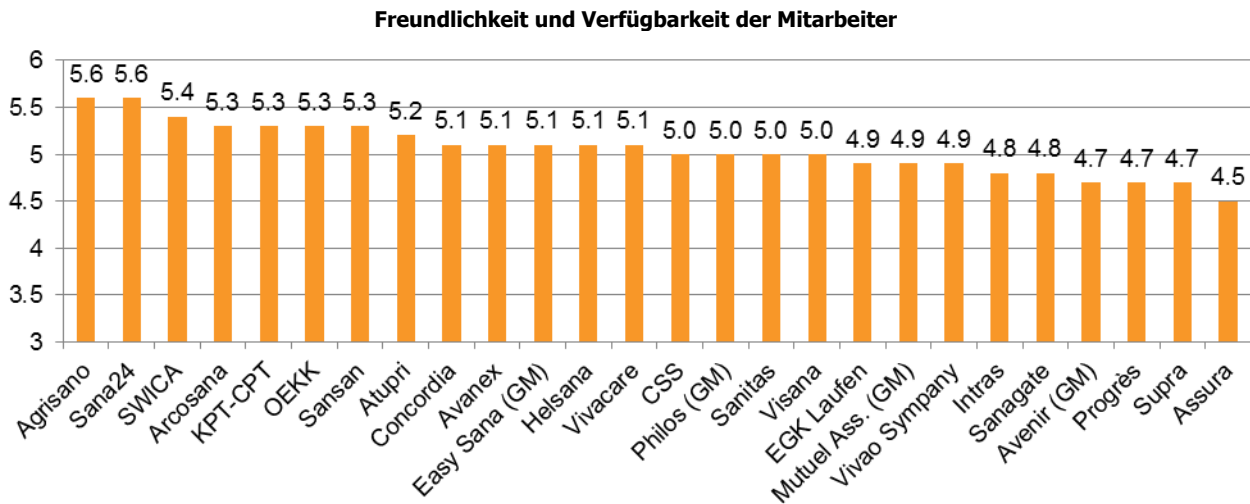
Bearbeitung der Leistungen



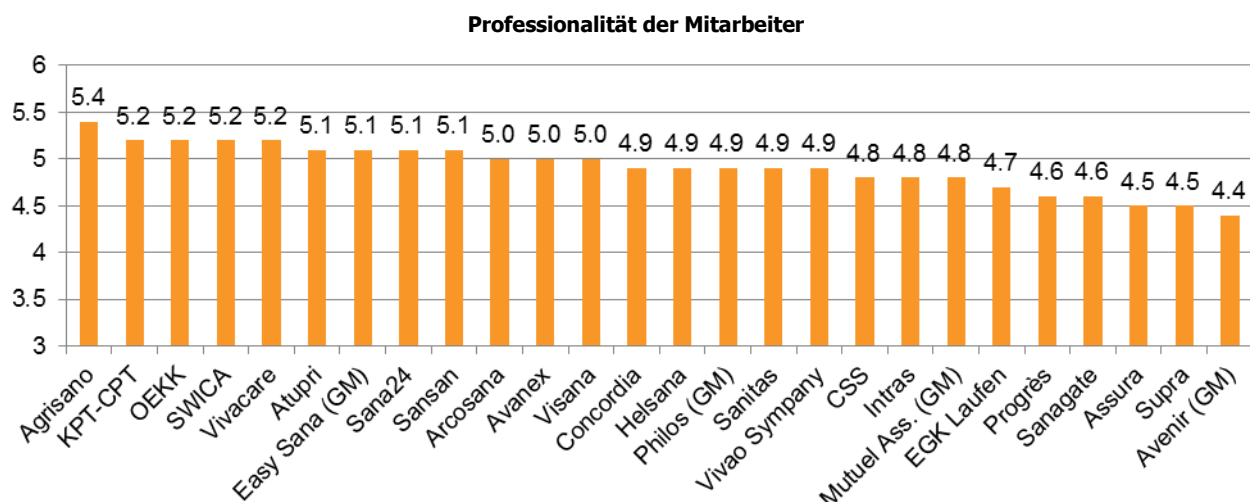
Generell konnten wir feststellen, dass die Personen, die bei unserer Umfrage teilgenommen haben, sich mit der Bearbeitung der Leistungen ihrer Versicherung zufrieden sind. Sana24 und Vivacare erobern mit der Note 5.4 den ersten Platz. OEKK und SWICA stehen auf der zweiten Podeststufe. Auf dem vierten Platz finden wir Atupri, KPT-CPT, Sansan und Visana ex-æquo mit der Note 5.2.

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. 17 Versicherer erhalten die Note «gut» und die Versicherer Agrisano und Sana24 schneiden sogar noch besser ab und erhalten die höchste Note der Umfrage (unter Berücksichtigung aller Fragen) (5.6) und damit die Note « sehr gut ».



Die Professionalität der Mitarbeiter wird, wie man aus der untenstehenden Tabelle ersehen kann, am strengsten bewertet. Hier wird Agrisano mit einer Note von 5.4 am besten beurteilt.

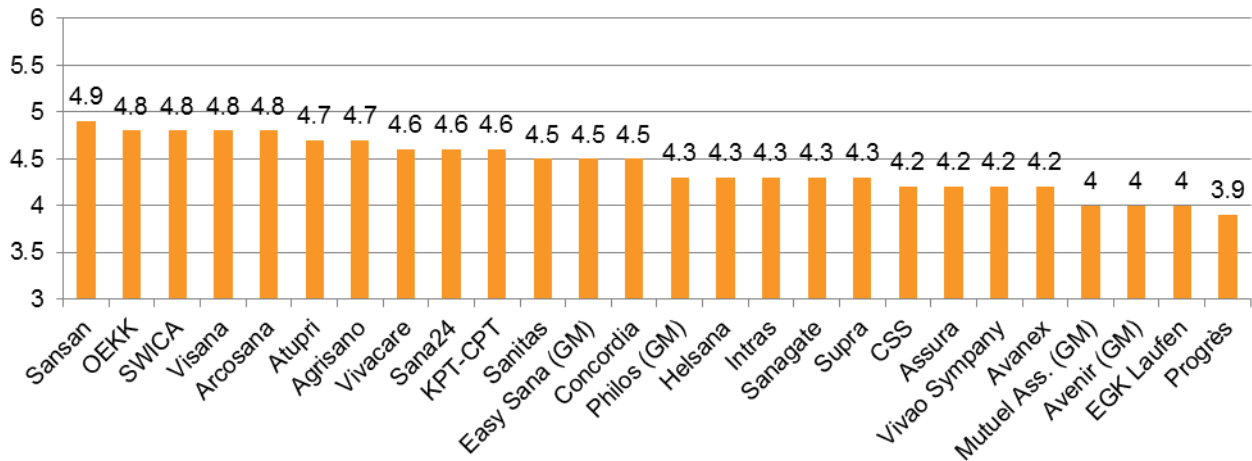


5. Zusatzversicherungen

Die Versicherungsnehmer konnten sich auch über die Zusatzversicherungen äussern. 57,9% der Versicherten gaben an, eine Zusatzversicherung abgeschlossen zu haben, 35,9% von ihnen bei der gleichen Krankenkasse. Die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses fiel dieses Jahr besser aus: 41,1% der Versicherungsnehmer vergaben an ihren Versicherer die Note « sehr gut » oder « gut », im Vergleich dazu nur 38,6% in 2013.

Die Zusatzversicherungen wurden von den Versicherungsnehmern strenger beurteilt als die Grundversicherungen. Keine erhielt die Note 5.0 « gut » und fast die Hälfte unter ihnen wurde mit einer Note unter « ziemlich gut » bewertet. Der allgemeine Durchschnittswert ist mit 4.4 der tiefste der Umfrage.

Preis-Leistungs-Verhältnisses der Zusatzversicherungen



Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:
<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. Juni 2014