

Medienmitteilung

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Krankenkasse 2011

Kundenzufriedenheit ist krisenresistent

Ein starker Prämienanstieg beeinflusst die Kundenzufriedenheit mit der Krankenkasse kaum. Dies zeigt die aktuelle Krankenkassen-Kundenzufriedenheitsumfrage von comparis.ch. So hat sich die Kundenzufriedenheit in den letzten zwei Jahren trotz massiver Prämienaufschläge kaum verändert.

Zürich, 31. Mai 2011 – In den letzten beiden Jahren sind die Krankenkassenprämien im Durchschnitt massiv gestiegen: 8,6 Prozent auf dieses Jahr hin und 11,5 Prozent auf das Jahr 2010 hin. Und auch dieses Jahr droht gemäss dem Krankenkassen-Branchenverband Santésuisse wegen der Einführung der neuen Spitalfinanzierung wieder eine überdurchschnittliche Prämienhöhung. Diese massiven Erhöhungen der letzten zwei Jahre haben jedoch keinen negativen Einfluss auf die Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse. Dies zeigt die aktuelle Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. So haben die Versicherten ihre Krankenkasse in diesen beiden Jahren praktisch gleich gut bewertet wie in den Vorjahren, als der Anstieg wesentlich moderater ausgefallen ist.

Für die Umfrage haben im Mai 2011 über 5200 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 Noten der einzelnen Kategorien hat comparis.ch eine Gesamtnote berechnet. 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».

Gewichtet nach Mitgliedern beträgt die Durchschnittsnote aller bewerteten Krankenkassen 4,8, was einem «befriedigend» entspricht. Vor einem Jahr haben die Versicherten im Durchschnitt ihre Krankenkasse mit der Note 4,9 und so nur leicht besser bewertet. Insgesamt ist die Zufriedenheit sehr stabil geblieben (vgl. Tabelle 1). Insbesondere haben die sehr unterschiedlichen Prämienhöhungen keinen Einfluss auf die Zufriedenheit. «Auch wenn eine Prämienhöhung um die 10 Prozent jeden Versicherten schmerzt, leidet die Zufriedenheit mit der eigenen Krankenkasse insgesamt nicht», fasst Jonas Grossniklaus, Krankenkassen-Experte bei comparis.ch, die Ergebnisse zusammen. Für die Krankenkassen ist das eine erfreuliche Nachricht, heisst es doch letztlich, dass sich guter Kundenservice nach wie vor lohnt.

Agrisano neu an der Spitze der 20 grössten Krankenkassen

Bei den 20 grössten Krankenkassen gibt es einen neuen Spitzenreiter bei der Kundenzufriedenheit (vgl. Tabelle 2). 2011 wird Agrisano mit der Note 5,3 am besten bewertet. Die Krankenkasse des Bauernverbands löst die EGK und die Swica an der Spitze der Rangliste ab. Swica hat mit 5,2 die gleiche Note wie im Vorjahr erzielt und belegt so zusammen mit KPT und Visana den zweiten Platz. Die EGK hingegen erreicht nur noch einen Platz im vorderen Mittelfeld. Am Ende der Tabelle der 20 grössten Kassen finden sich Intras (Note 4,2) und Helsana (Note 4,4). Beide Kassen mussten Federn lassen, erhalten aber noch ein «genügend» von ihren Kunden.

Unter allen Krankenversicherern sind Innova, Kolping und Provita am besten bewertet worden. Alle drei Kassen gehören nicht zu den 20 grössten Kassen und erhalten von ihren Kunden die Note 5,4. Sie verpassen die Bewertung «sehr gut» somit nur sehr knapp.

Tabelle 1: Kundenzufriedenheit und Prämienanstieg 2007 bis 2011

Jahr	Kundenzufriedenheit ganze Schweiz	Prämienanstieg ganze Schweiz*
2007	4.8	2.9%
2008	4.8	0.9%
2009	4.8	3.3%
2010	4.9	11.5%
2011	4.9	8.6%

Quelle: comparis.ch

* Prämienanstieg für alle Versicherten, Versichertenmodelle und Franchisen

Tabelle 2: Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage 2011 – Hitparade der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen*

Kasse	Note 2011	Note 2010	Veränderung Note
Agrisano	5.3: gut		--
KPT / CPT	5.2: gut	5.1: gut	+0.1
Swica	5.2: gut	5.2: gut	+/-0
Visana	5.2: gut	4.9: befriedigend	+0.3
Atupri	5.1: gut	5.1: gut	+/-0
Concordia	5.0: gut	5.1: gut	-0.1
Avanex	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
EGK Gesundheitskasse	4.9: befriedigend	5.2: gut	-0.3
ÖKK	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
Arcosana	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	+/-0
Sanitas	4.8: befriedigend	5.0: gut	-0.2
Sansan	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	+/-0
Assura	4.7: befriedigend	4.8: befriedigend	-0.1
CSS	4.7: befriedigend	4.7: befriedigend	+/-0
Groupe Mutuel	4.7: befriedigend	4.7: befriedigend	+/-0
Progrès	4.7: befriedigend	4.6: befriedigend	+0.1
Vivao Sympany	4.7: befriedigend	4.9: befriedigend	-0.2
Sana24	4.6: befriedigend	5.1: gut	-0.5
Helsana	4.4: genügend	4.7: befriedigend	-0.3
Intras	4.2: genügend	4.8: befriedigend	-0.6

Quelle: comparis.ch

* Mitgliederzahlen gemäss offizieller Statistik des Bundesamts für Gesundheit. Sana24 neu unter den 20 mitgliederstärksten Krankenkassen. Agrisano hat vor einem Jahr zu wenig Bewertungen bekommen und ist darum nicht in der Rangliste aufgeführt worden. Wincare hat dieses Jahr zu wenig Bewertungen erhalten und wird darum nicht in der Rangliste aufgeführt. An ihrer Stelle rückt Agrisano nach. Für Aerosana ist keine Note erhoben worden, da sie per 1.1.2011 in Progrès integriert worden ist.

Weitere Informationen:

Jonas Grossniklaus
 Krankenkassen-Experte
 Telefon: 044 360 34 00
 E-Mail: media@comparis.ch
 www.comparis.ch