

Medienmitteilung

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Krankenkasse 2010

Trotz Prämienschock: Nahezu unveränderte Zufriedenheit

Trotz der massiven Prämienerhöhung vom letzten Herbst sind die Versicherten mit ihrer Krankenkasse nach wie vor zufrieden. Dies zeigt die Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Am zufriedensten sind die Versicherten in den Kantonen Luzern, St.Gallen und Thurgau. Am unzufriedensten sind sie in den Kantonen Genf, Freiburg und Neuenburg. Von den 20 grössten Kassen am besten bewertet wurden die EGK und die Swica mit der Note 5,2.

Zürich, 1. Juni 2010 (*korrigierte Version vom 7. Juli 2010*) – Letzten Herbst sind die Krankenkassenprämien so stark gestiegen wie seit Jahren nicht mehr. Auf die Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse hat dieser massive Anstieg jedoch keinen negativen Einfluss. Die Versicherten sind im Durchschnitt praktisch gleich zufrieden mit ihrer Kasse wie im Vorjahr. Dies zeigt die jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Im Mai haben über 3500 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 4,9, was einem «befriedigend» entspricht. In den letzten drei Jahren haben die Versicherten die Zufriedenheit jeweils leicht tiefer bewertet (Note 4,8). Nur im 2004 und 2006 sind die Krankenkassen gleich gut bewertet worden. «Dass die Zufriedenheit leicht gestiegen ist, zeigt, dass die Versicherten das System in seiner aktuellen Form unterstützen. Sie strafen auch nicht die Kassen als Überbringerin des Prämienaufschlags mit einer schlechten Bewertung ab, sondern bewerten unangenehm deren tatsächliche Leistung», sagt Richard Eisler, Geschäftsführer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch.

Westschweizer sind am unzufriedensten

Unterschiede gibt es bei der Kundenzufriedenheit nach Kanton (vgl. Tabelle 1). Am zufriedensten sind die Versicherten in den Kantonen Luzern, St.Gallen und Thurgau. Die Versicherten dieser Kantone bewerten die Leistungen ihrer Krankenkasse jeweils mit der Note 5,1. Am unzufriedensten sind die Versicherten im Kanton Genf. Mit der Note 4,5 beurteilen sie die Leistungen ihrer Kassen aber immerhin noch als «befriedigend». Auffallend: Auf den letzten drei Plätzen – und damit die Kantone mit den unzufriedensten Versicherten – finden sich ausschliesslich Westschweizer Kantone.

Neue Spitzenreiter bei den 20 grössten Kassen

Bei den 20 grössten Krankenkassen gibt es neue Spitzenreiter bei der Kundenzufriedenheit: Neu werden die EGK und die Swica mit der Note 5,2 am besten bewertet (siehe Tabelle 2). Sie verdrängt die ÖKK vom obersten Platz auf dem Podest. Die ÖKK ist 0,2 Notenpunkte schlechter bewertet worden als im Vorjahr. Die zweitbeste Note der 20 grössten Kassen erhalten die Atupri, Concordia, KPT sowie Provita. Am anderen Ende der Tabelle der 20 grössten Kassen finden sich Progrès und die Groupe Mutuel mit einer Note von 4,6. Erfreulich: 10 der 20 grössten Kassen sind

besser bewertet worden als vor einem Jahr. Nur gerade fünf Kassen müssen eine schlechtere Note als im Vorjahr hinnehmen.

Weitere Informationen:

Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon: 044 360 34 00
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch

Tabelle 1: Zufriedenheit nach Kanton*

Kanton	Note 2010
Aargau	5.0
Baselland	4.8
Basel-Stadt	4.8
Bern	5.0
Freiburg	4.6
Genf	4.5
Graubünden	4.9
Jura	4.9
Luzern	5.1
Neuenburg	4.7
Schaffhausen	4.9
Schwyz	4.9
Solothurn	4.9
St.Gallen	5.1
Tessin	4.8
Thurgau	5.1
Waadt	4.8
Wallis	4.8
Zürich	4.9
Zug	5.0
Gesamte Schweiz	4.9

Quelle: comparis.ch

* Für Appenzell, Uri, Ob- und Nidwalden sowie Glarus sind zu wenig Bewertungen vorhanden

**Tabelle 2: Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage 2010 –
Hitparade der 20 mitgliederstärksten Krankenkassen***

Kasse	Note 2010	Note 2009	Veränderung Note
Eidgenössische (EGK)	5.2: gut	4.9: befriedigend	+0.3
Swica	5.2: gut	5.1: gut	+0.1
Atupri	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
Concordia	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
KPT / CPT	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
Provita	5.1: gut	5.4: gut	-0.3
ÖKK	5.0: gut	5.2: gut	-0.2
Sanitas	5.0: gut	4.7: befriedigend	+0.3
Visana	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
Vivao Sympany	4.9: befriedigend	5.1: gut	-0.2
Aerosana	4.8: befriedigend	4.6: befriedigend	+0.2
Arcosana	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	--
Assura	4.8: befriedigend	4.7: befriedigend	+0.1
Avanex	4.8: befriedigend	4.7: befriedigend	+0.1
Intras	4.8: befriedigend	5.0: gut	-0.2
Sansan	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	--
CSS	4.7: befriedigend	4.7: befriedigend	--
Helsana	4.7: befriedigend	4.5: befriedigend	+0.2
Groupe Mutuel	4.6: befriedigend	4.6: genügend	--
Progrès	4.6: befriedigend	4.6: befriedigend	--

Quelle: comparis.ch

* Mitgliederzahlen gemäss offizieller Statistik des Bundesamts für Gesundheit. Provita und Arcosana neu unter den 20 mitgliederstärksten Krankenkassen. Agrisano und Wincare haben zu wenig Bewertungen erhalten und werden darum nicht in dieser Rangliste aufgeführt.