

Krankenkassen: Gute

Repräsentative Umfrage: Nicht oder zu spät bezahlte Rechnungen sowie lä

Die hohen Prämien sind ein Ärgernis. Doch punkto Service sind die meisten Versicherten mit ihrer Krankenkasse noch zufriedener als vor vier Jahren. Das zeigt eine repräsentative Umfrage des K-Tipp.

Wie zufrieden sind die Kunden mit dem Service ihrer Krankenkasse? Der K-Tipp wollte es genau wissen und beauftragte das Link-Institut in Luzern mit einer repräsentativen Umfrage bei 2268 Schweizern und Schweizerinnen. Die wichtigsten Ergebnisse: Von den 1362 Befragten, die in den letzten zwei Jahren Leistungen von ihrer Krankenkasse bezogen haben, ist nur jeder

Zehnte unzufrieden. 59,3 Prozent gaben an, «sehr zufrieden» zu sein, weitere 32 Prozent bezeichnen sich als «ziemlich zufrieden». «Wenig zufrieden» sind 5,1 Prozent und «gar nicht zufrieden» nur 2,2 Prozent (siehe Grafik unten links).

Damit konnten die Krankenkassen ihr ohnehin schon gutes Ergebnis aus dem Jahr 2005 nochmals verbessern: Bei einer Link-Umfrage be-

zeichneten sich damals 54,1 Prozent der Versicherten als «sehr zufrieden». Allerdings war die Kategorie «ziemlich zufrieden» mit 34,8 Prozent stärker vertreten. «Wenig zufrieden» waren 5,8 und «gar nicht zufrieden» 2,6 Prozent.

Trotzdem gibt es grosse Unterschiede, wie die einzelnen Krankenkassen von ihren Mitgliedern bewertet werden. So schwankt der Anteil der «sehr zufriedenen» Kunden je nach Krankenkasse stark (siehe Grafik ganz rechts). Verantwortlich dafür sind Faktoren wie die Abwicklung der Rechnungen und die Qualität der Information.

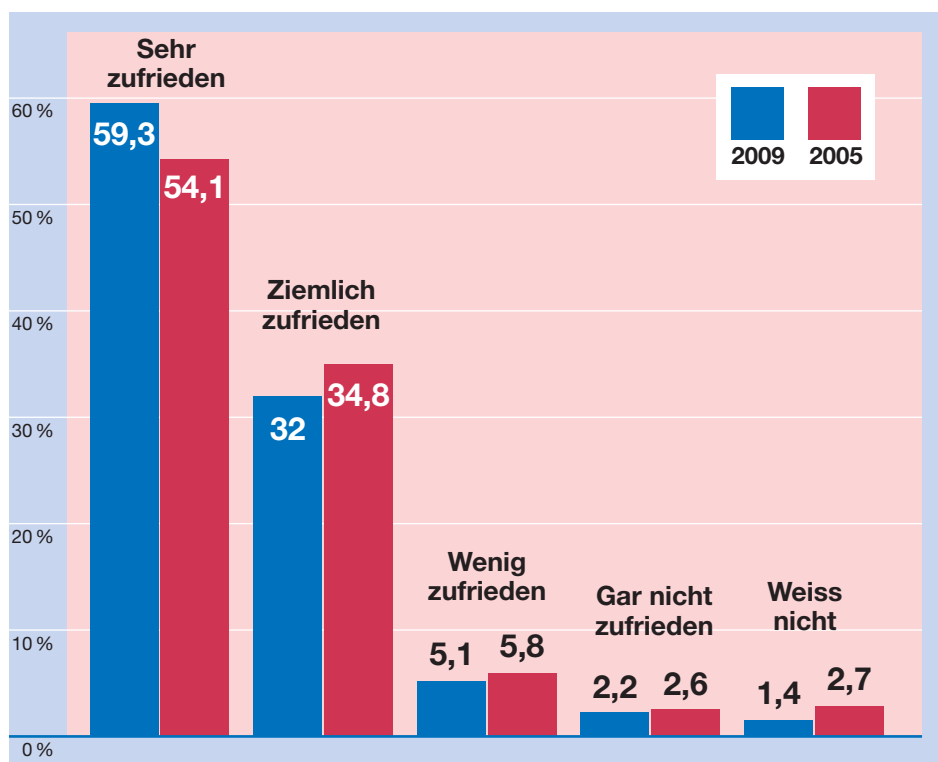
Die glücklichsten Kunden hat offenbar die Visana. 72 Prozent der befragten Versicherten dieser Kasse gaben an, mit dem Service «sehr zufrieden» zu sein. Auf Platz zwei folgt die Sanitas mit 70 Prozent «sehr zufriedenen» Versicherten, dicht gefolgt von KPT (69 Prozent) und EGK (68 Prozent).

zent). Kritisiert wurden in der Umfrage hauptsächlich zu spät oder nicht bezahlte Rechnungen sowie unklare Abrechnungen. Direktor Fredi Bacchetto erklärt sich das mit der Geschäftspolitik der Assura: «Um tiefe Prämien anbieten zu können, setzen wir auf eine hohe Eigenverantwortung der Kunden. Dazu gehört, dass Medikamente zuerst selbst bezahlt werden müssen und Leistungsabrechnungen erst bei Erreichen der gewählten Franchise erfasst werden. Gerade Kunden, die via Vergleichsdienste zu uns gelangen, übersehen manchmal diese Besonderheiten.»

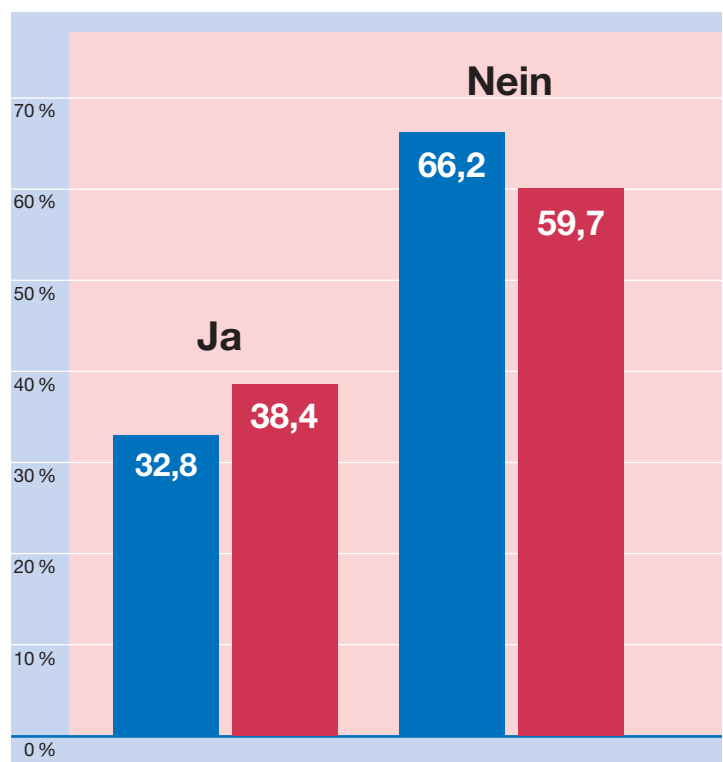
Assura wie schon 2005 Schlusslicht

Am unteren Ende der Skala rangiert wie schon 2005 die Assura. Lediglich 38,2 Prozent ihrer Mitglieder bezeichnen sich als «sehr zufrieden» (2005: 25 Pro-

Frage: Wie waren Sie mit dem Service Ihrer Krankenkasse in den letzten zwei Jahren zufrieden?



Frage: Haben Sie schon einmal an Ihrer Krankenkasse ged



Noten für den Service

Die lästige Nachfragen ärgern die Kunden an den Krankenkassen am meisten

Quer über alle Krankenkassen gesehen, sind es vor allem drei Bereiche, welche die Kunden im Umgang mit ihrer Kasse bemängeln: Zu spät bezahlte Rechnungen sind für 2,8 Prozent der Versicherten ein Ärgernis (2005: 3,7 Prozent), nicht bezahlte Rechnungen für 2,4 Prozent (2005: 3,3 Prozent), während wiederholte Rückfragen bei der Abwicklung eines Falles von 3 Prozent als lästig empfunden werden (2005: 1,5 Prozent).

Generell gilt: Frauen haben weniger Probleme mit ihrer Krankenkasse als Männer. Ältere Menschen sind zufriedener als jünge-

re, und Deutschschweizer äussern sich weniger negativ als Romands. Wer häufig das Internet nutzt, hat im Schnitt ebenfalls weniger Schwierigkeiten mit seiner Krankenkasse als Personen, denen dieses Medium fremd ist. Vier von fünf Befragten hatten beim Leistungsbezug innerhalb der letzten zwei Jahre überhaupt keine Schwierigkeiten.

Junge denken öfter an Kassenwechsel

Trotzdem spielen viele Versicherte mit dem Gedanken, ihre Krankenkasse zu wechseln. Immerhin 32,8 Prozent aller Befragten ziehen einen Wechsel in Erwägung (siehe Grafik unten rechts). Bei der Helsana-Tochter Progrès liegt die Zahl der «Wechselkandidaten» mit 52,3 Prozent am höchsten. Die treuesten Kunden hat dagegen die KPT: Nur 24,6 Prozent spielten schon mit dem Gedanken an einen Wechsel.

Die Umfrage zeigt zudem: Es sind vor allem junge Leute, welche die Angebote der Konkurrenz nicht kalt lassen. Egal, ob junge Familien, junge Paare ohne Kind oder junge Singles – sie alle fühlen sich weniger an ihre Krankenkasse gebunden als ältere Menschen. Zudem denken Männer häufiger an einen Wechsel als Frauen und Westschweizer öfter als Deutschschweizer.

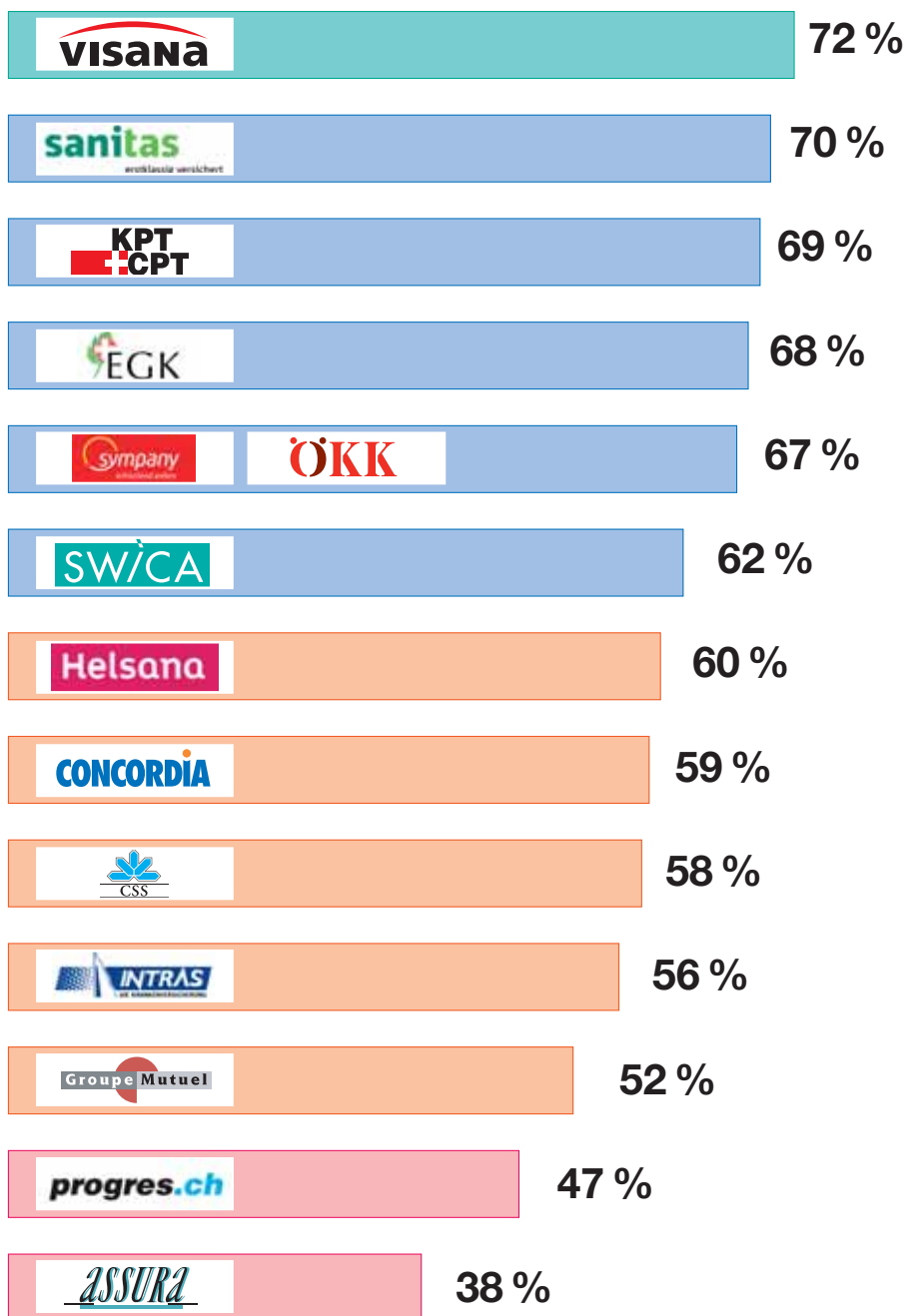
Sabine Knosala

Weniger an einen Wechsel denken?



Krankenkasse Visana hat am meisten «sehr zufriedene» Kunden

So viele Versicherte sind mit ihrer Krankenkasse «sehr zufrieden»



Die repräsentative Umfrage führte das Link-Institut in Luzern im Auftrag des K-Tipp durch. Zwischen 19. Juni und 6. Juli wurden 2268 Personen im Alter von 15 bis 74 Jahren telefonisch befragt. Darunter gleich viele Frauen wie Männer. Die Auswahl der Befragten entspricht punkto Geschlecht, Alter, Wohnort und Grösse des Haushalts ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung. Die maximale Ungenauigkeit beträgt 2,7 Prozent.