

Service: Die Assura

Repräsentative Umfrage: So zufrieden sind die So

Eine K-Tipp-Umfrage zeigt: Drei von fünf Schweizern sind mit ihrer Krankenkasse «sehr zufrieden». Doch die Unterschiede bei den einzelnen Kassen sind gross.

Die Wahl der Krankenkasse hängt nicht allein von der Höhe der Prämien ab, sondern auch von der Qualität ihrer Leistungen. Gerade wer wechseln will, interessiert sich deshalb dafür, wie zufrieden bisherige Versicherte mit der betreffenden Kasse sind.

Daher hat der K-Tipp wie im Vorjahr das Link-Institut mit einer repräsentativen Umfrage beauftragt: 2322 Schweizerinnen und Schweizer wurden zur Kompetenz der Mitarbeiter der Krankenkassen, zur Schnelligkeit der Abwicklung und zur Qualität der Informationen befragt.

Ausgewertet wurden nur Aussagen von Versicherten, die in den letzten zwei Jahren Leistungen ihrer Kasse in Anspruch genommen haben. Das Resultat: Von den Befragten bezeichnen sich 59,4% als «sehr zufrieden» und 35,1% als «ziemlich zufrieden». Nur 2,8% sind «wenig zufrieden», beziehungsweise 1,6% «gar nicht zufrieden» (siehe Grafik unten).

Damit konnten die Krankenkassen ihr gutes Resultat aus dem Vorjahr

minim verbessern: Zwar bezeichneten sich damals mit 59,3% fast gleich viele Versicherte als «sehr zufrieden». Dafür lag der Anteil der ziemlich Zufriedenen um 3,1 Prozentpunkte tiefer, bei 32%. Zudem waren mehr Kunden «wenig zufrieden» (5,1%) oder «gar nicht zufrieden» (2,2%).

Grösste Absteigerin ist die Sympany/ÖKK

So erfreulich dieses Resultat für die Krankenkassen ist, es trifft nicht auf alle Versicherten im gleichen Masse zu. Die Unterschiede sind je nach Krankenkasse gewaltig: Am meisten sehr zufriedene Versicherte hat die KPT mit 71%, dicht gefolgt von der Swica mit 70% und der Intras mit 69% (siehe Grafik rechts).

Die Intras ist gleichzeitig auch eine der grössten Aufsteigerinnen: Sie konnte gegenüber dem Vorjahr sieben Plätze gutmachen. Auch die CSS, aktuell auf dem vierten Platz, konnte sich gegenüber dem Vorjahr um fünf Ränge verbessern.

Dagegen rutschte die letztjährige Siegerin Visana auf den siebten Platz ab. Auch die Sympany/ÖKK kam bei ihren Kunden schlechter weg als im Vorjahr und landete auf dem zehnten Rang. Allerdings ist zu beachten, dass gerade die beiden grössten Absteigerinnen bei den ziemlich zufriedenen Kunden markant zugelegt haben (Visa-

na 15 Prozentpunkte, Sympany/ÖKK 26 Prozentpunkte).

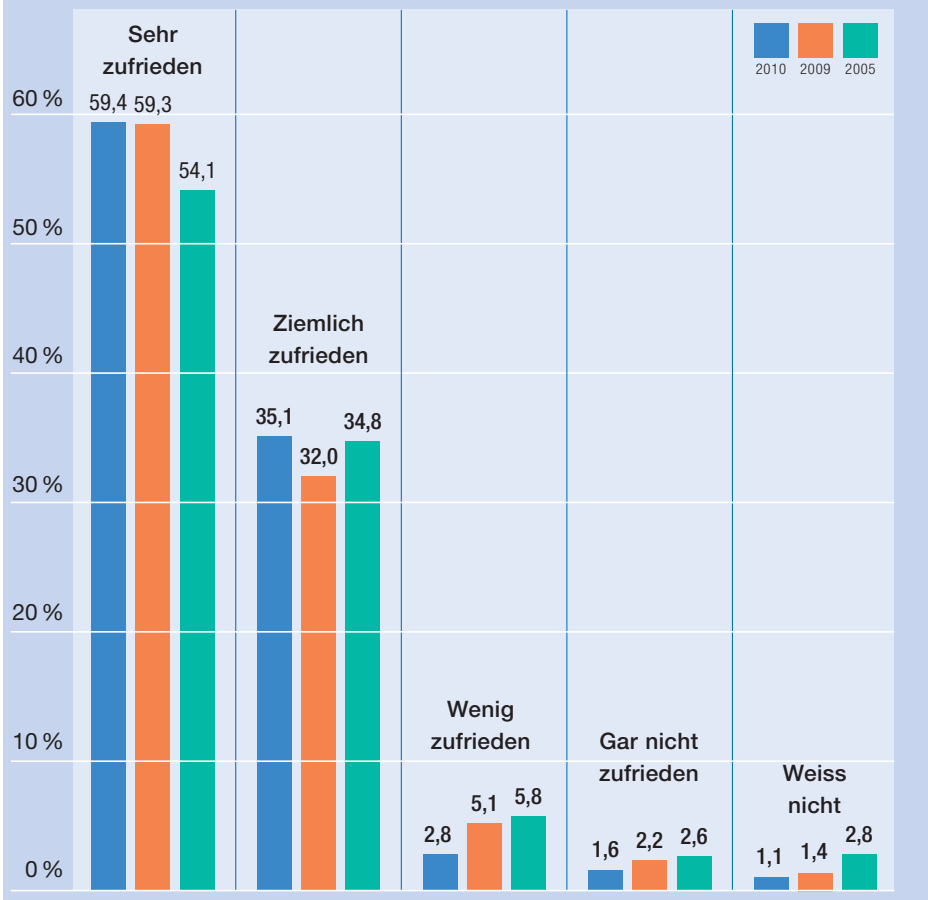
Schlusslicht ist wie bereits im letzten Jahr die Assura: Nur gerade 34% ihrer Versicherten sind mit ihr «sehr zufrieden» – nochmals vier Prozentpunkte weniger als 2009.

Direktor Fredi Bacchetto sieht trotzdem keinen Handlungsbedarf: «Die Assura verzeichnete letztes Jahr einen Zuwachs von 200 000 Versicherten. Wir werten dies als Indiz dafür, dass wir uns mit unserer Versicherungspolitik auf dem richtigen Weg befinden.»

Unbezahlte Rechnungen als Hauptproblem

Quer über alle Krankenkassen wurden von 2,6% der Versicherten zu spät

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



auf dem letzten Platz

hweizerinnen und Schweizer mit ihrer Krankenkasse

bezahlte Rechnungen kritisiert (Vorjahr: 2,8%). Eine lange Wartezeit ärgerte 2,4% der Kunden, während 2,3% nicht bezahlte Rechnungen bemängelten (Vorjahr 2,4%). Vier von fünf Befragten hatten beim Leistungsbezug in den letzten zwei Jahren keine Probleme.

Ein Drittel denkt über Kassenwechsel nach

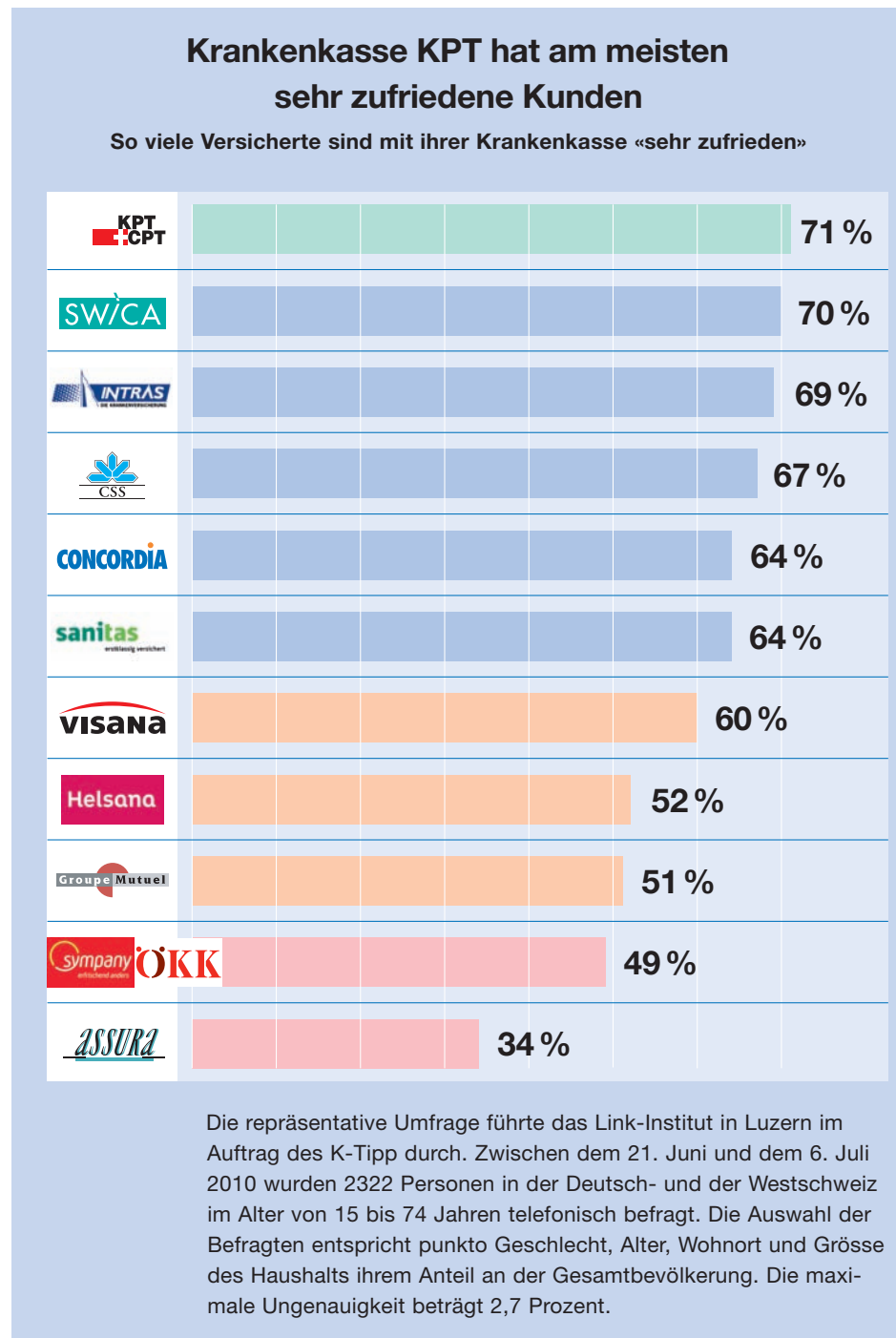
Grundsätzlich gilt: Es gibt mehr Frauen, die mit ihrer Kasse «sehr zufrieden» sind, als Männer. Personen über 50 Jahren geben ihrer Kasse ebenfalls eher die Höchstnote als Jüngere, Landbewohner eher als Städter und Deutschschweizer eher als Romands.

Auch Personen, die wenig bis kein Internet ver-

wenden, sind im Schnitt eher restlos zufrieden mit ihrer Kasse als regelmässige Nutzer dieses Mediums.

Trotz der hohen Zufriedenheit spielen 33,4% aller Versicherten mit dem Gedanken, die Krankenkasse zu wechseln. Die treuesten Kunden hat die Concordia, wo nur 22,1% an einen Wechsel gedacht haben. Mit 53,4% den höchsten Anteil an Wechselkandidaten hat die Assura.

Auch hier lassen sich grundsätzliche Tendenzen feststellen. So ziehen die 30- bis 49-Jährigen am häufigsten einen Wechsel in Betracht. Vor allem junge Familien, junge Paare ohne Kinder oder junge Singles fühlen sich nicht so stark an eine Krankenkasse gebunden wie ältere Menschen. Zudem prüfen



Männer häufiger die Angebote der Konkurrenz als Frauen und Westschweizer häufiger als Deutschschweizer.

Einige Krankenkassen, wie beispielsweise die EGK und die Helsana-Tochtergesellschaft Progrès, wurden dieses Jahr bei der

Link-Umfrage nur wenig genannt. Sie wurden deshalb beim Ranking nicht berücksichtigt.

Sabine Knosala