



Krankenkassen gehen an die Substanz

In der Schweiz gibt es mehr als 50 Krankenkassen. Aber nur über zwei gibt es auf Reklamation.ch viele Klagen von Kunden: die Assura und die Groupe Mutuel.

Die Beschwerden von K-Tipp-Leserinnen und -Lesern über die Groupe Mutuel sind vielfältig: Elsi Hermann (alle Namen geändert) aus dem Bernbiet etwa wartet seit Monaten darauf, dass ihr endlich die Prämienverbilligung des Kantons gutgeschrieben wird. Sie sah bislang weder Geld, noch erhielt sie eine Antwort auf ihre E-Mails. Jean-Marc Reber aus Biel BE bekam von der Mutuel zwar eine Kostengutsprache für ein Medikament. Doch die Kasse weigert sich jetzt zu zahlen. Martha Federer aus St. Gallen zahlte mehrere hohe Arztrechnungen und wartet seit Monaten auf eine Rückerstattung. Deshalb geriet sie in finanzielle Nöte und konnte die Prämien nicht mehr aufbringen. Federer vereinbarte mit der Mutuel per Telefon Ratenzahlung der Ausstände – und wird von der Kasse trotzdem regelmässig gemahnt und sogar betrieben.

Ähnlich viele Assura-Kunden beschwerten sich über «lausiges Rückerstattungsverhalten», die Auflösung der Zusatzversicherung, obwohl nur die Grundversicherung gekündigt worden war, sowie über Mahngebühren und sogar Betreibungen für Prämien, die längst bezahlt wurden. Die Klagen decken sich mit der repräsentativen K-Tipp-Umfrage vom September: Nur 49,1 Prozent der Versicherten gaben an, mit der Groupe Mutuel «sehr zufrieden» zu sein. Die Assura kam sogar nur auf 39,2 Prozent (K-Tipp 15/2019).

Die Assura und die Groupe Mutuel erklären gegenüber dem K-Tipp, es würden «laufend Anstrengungen unternommen, um den Service zu verbessern». Die Assura sagt zudem, offenbar sei nicht all ihren Kunden bewusst, dass sie die Arztrechnungen zuerst selber zahlen müssten und erst dann die Rückerstattung beantragen könnten. Diese erfolge erst nach einer strikten Kontrolle der Abrechnungen. (brü)

So funktioniert Reklamation.ch

Konsumenten deponieren eine Beschwerde, die betroffene Firma kann darauf individuell reagieren – und der Kunde bewertet dann den Service.

Spartricks für SBB-Passagiere

Zugbillette: Längere Strecken können günstiger sein

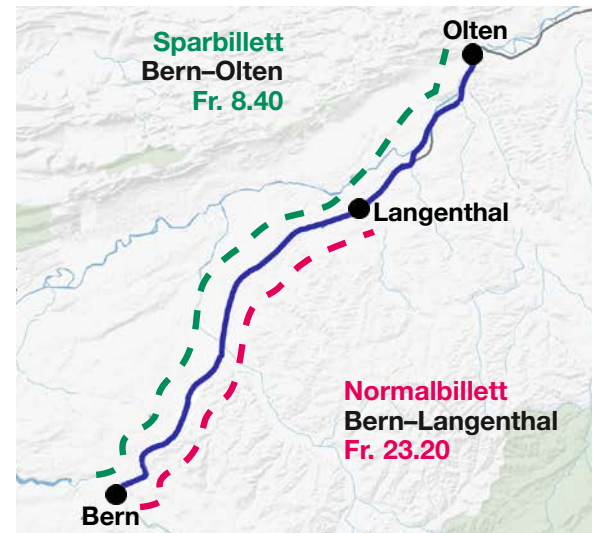
Die SBB bieten nicht für alle Strecken Sparbillette an. Trotzdem gibt es Möglichkeiten, an günstige Tickets zu kommen. Der K-Tipp zeigt, wie funktioniert.

Mit Sparbilletten fahren Zugpassagiere bis zu 70 Prozent günstiger. Die SBB müssen diese Billette anbieten, gestützt auf eine Vereinbarung mit dem Preisüberwacher. So kostet Zürich HB–Genf regulär in der 2. Klasse 88 Franken. Ein Sparbillett für diese Strecke gibt es bereits für Fr. 26.40.

Der Nachteil: SBB-Sparbillette sind nur übers Internet oder per Handy-App erhältlich. Zudem sind sie nur für einen bestimmten Zug gültig und nur für einfache Fahrten. Und: Es gibt sie nicht innerhalb von Tarifverbänden wie etwa Libero, Nordwestschweiz und Ostwind.

Zumindest diesen Nachteil kann man manchmal mit einem Kniff umschiffen – nämlich, indem man eine Verbindung zu einem Ort ausserhalb des Tarifverbands sucht. Beispiele:

- **Bern–Langenthal BE** (liegt im Verbund Libero): Kein Sparbillett erhältlich, Kosten für ein ganzes Billett im Regioexpress: Fr. 23.20. Derselbe Regionalzug fährt weiter nach Olten. Für die 20 Kilometer längere Strecke Bern–Olten fand der K-Tipp Sparbillette ab



Billett für die Strecke Bern–Langenthal: Wer ein Sparbillett bis Olten löst, spart fast 15 Franken

Fr. 8.40. Wer also das Sparbillett von Bern nach Olten löst, um dann in Langenthal auszusteigen, spart bis zu Fr. 14.80.

- **Sargans SG–Wil SG** (im Verbund Ostwind): Kein Sparbillett erhältlich, Kosten für ein ganzes Billett im Interregio Fr. 30.60. Der gleiche Zug fährt weiter bis Zürich. Für die Verbindung Sargans–Zürich gibt es Sparbillette ab 16 Franken. Ersparnis: bis zu Fr. 14.60.

- **Frick AG–Basel** (im Verbund Nordwestschweiz): Kein Sparbillett erhältlich, Kosten für ein ganzes Billett im Interregio: Fr. 14.80. Der gleiche Interregio startet in Baden AG. Sparbillette von Baden nach Basel SBB gibt es bereits für Fr. 7.20. Ersparnis: bis zu Fr. 7.60.

Weitere Kniffe, um an günstigere Billette zu kommen:

- Sparbillette der 1. Klasse sind manchmal günstiger als solche der 2. Klasse (K-Tipp 12/2018).
- Sparbillette gibts nur für den Zug. Wer einen Teil der Reise mit dem Bus fahren muss, erhält im Internetfahrplan keine Sparbillette angezeigt. In solchen Fällen hilft es manchmal, Tickets für Zug und Bus separat zu kaufen (K-Tipp 2/2018).

Neu gibts Sparbillette auch kurzfristig

Gut zu wissen: Günstige Sparbillette waren bisher nur weit im Voraus erhältlich. Neu gibt es auch kurz vor Reisebeginn noch Tickets mit Rabatt bis zu 70 Prozent («Saldo»15/2019).

Markus Fehlmann