

Die Swica hat erneut die zufriedensten Kunden

Repräsentative K-Tipp-Umfrage: Die Krankenkassen Assura und Groupe Mutuel bieten ihren Prämienzahlern den schlechtesten Service

Die jährliche repräsentative Umfrage des K-Tipp zeigt, welche Krankenkassen den besten Service bieten. Am besten schnitt dieses Jahr einmal mehr die Swica ab.

Die Prämien der Krankenkassen steigen Jahr für Jahr. Das bedeutet: Die Versicherten zahlen immer mehr. Pikant: Immer weniger Leute nehmen überhaupt Leistungen der Krankenkassen in Anspruch (siehe Kasten rechts). Das zeigt die neueste repräsentative Telefonumfrage des K-Tipp. Befragt wurden 2327 Personen in der Deutsch- und der Westschweiz.

Im Zentrum der Umfrage stand die Zufriedenheit der Versicherten mit dem Service der Kassen. Denn er ist für die Wahl der Kasse für viele Prämienzahler ebenso wichtig wie die Kosten. Bei der Bewertung des Services wurden nur Antworten von Versicherten berücksichtigt, die in den letzten zwei Jahren Leistungen von ihrer Krankenkasse beansprucht und somit Erfahrung mit der Zahlungsabwicklung haben.

Swica bereits zum fünften Mal zuoberst

Ergebnis der Umfrage: Den

grössten Anteil sehr zufriedener Kunden hat mit 73,8 Prozent die Swica. In den zehn bisherigen Umfragen hat sie es zum fünften Mal auf den obersten Podestplatz geschafft. Vor zehn Jahren befand sie sich mit 62 Prozent noch im Mittelfeld (siehe Tabelle).

Stark aufholen konnte dieses Jahr die Visana mit 72 Prozent sehr zufriedenen Kunden. Diesen Höchstwert erreichte sie letztmals vor zehn Jahren – damals belegte sie noch den Spitzenplatz. Im Vorjahr lag sie mit 57 Prozent auf dem drittletzten Platz.

Enttäuschend abgeschlossen hat die KPT: Gemäss Umfrage sind nur noch 57,5 Prozent ihrer Kunden mit dem Service sehr zufrieden. Damit landet sie auf dem drittletzten Platz. Vor fünf und zehn Jahren belegte sie noch den dritten Platz. Für die KPT sind die Resultate der Umfrage laut Sprecher Beni Meier «nicht nachvollziehbar».

Die Groupe Mutuel glänzte noch nie mit hoher Kundenzufriedenheit: Sie

belegte in den Umfragen stets den zweitletzten Platz. Der Anteil sehr zufriedener Kunden lag jeweils um 50 Prozent. Laut Sprecher Serkan Isik nimmt die Groupe Mutuel die Ergebnisse «sehr ernst» und will «den Service verbessern».

Ärger mit nicht bezahlten Rechnungen

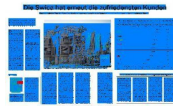
Durchs Band die schlechteste Note erhält seit jeher die Assura: Sie landete in allen Umfragen jeweils weit abgeschlagen auf dem letzten Platz. Der Anteil «sehr zufriedener» Kunden beträgt dieses Jahr bloss 39,2 Prozent. Auch vor fünf und zehn Jahren lag er nur bei rund 40 Prozent. Laut Sprecherin Karin Devalte sieht die Assura den Grund dafür darin, dass die Kunden die Rechnungen anders als bei anderen Kassen stets selber zahlen und anschliessend eine Rückerstattung beantragen müssen.

Insgesamt ist die Kundenzufriedenheit ähnlich

hoch wie vor fünf und zehn Jahren. Das grösste Problem für die Versicherten stellen nicht bezahlte Rechnungen dar – davon sind die 15- bis 19-Jährigen am häufigsten betroffen. Aufgeschlüsselt nach Krankenkasse, sorgte das bei der Assura und der Groupe Mutuel für den meisten Ärger.

Bei der Assura nervten sich die Versicherten zudem besonders über zu viel Papierkram und dass es lange dauerte, bis eine Rechnung erstattet wurde.

Beatrice Walder



Swica-Hauptsitz in Winterthur: 73,8 Prozent der Kunden sind mit der Leistung der Krankenkasse «sehr zufrieden»

BUCHTIPP



versicherung und Zusatzversicherung der Krankenkasse, Unfallversicherung, Lebensversicherung, Haushaltsversicherungen, Auto-, Reise- und Rechtsschutzversicherungen.










Bestellen Sie den

Ratgeber unter Tel. 044 253 90 90, im Shop auf www.ktipp.ch oder mit dem Talon auf Seite 28.

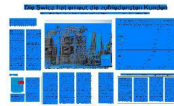
Ende September erscheint der aktualisierte K-Tipp-Ratgeber **So sind Sie richtig versichert**. Aus dem Inhalt: Grund-

Kundenzufriedenheit: Die Assura abgeschlagen auf dem letzten Platz

So viele Versicherte, die in den letzten zwei Jahren Leistungen von der Krankenkasse in Anspruch nahmen, sind mit ihrer Krankenkasse «sehr zufrieden». **Lesebeispiel:** Bei der Swica sind im Jahr 2019 73,8 Prozent der Kundinnen und Kunden sehr zufrieden. Im Jahr 2014 waren es 78 Prozent, 2009 waren es 62 Prozent.

	2019	2014	2009
	73,8%	78%	62%
	72%	69%	72%
	68,1%	72%	70%
	63,5%	66%	60%
	63,2%	65%	58%
	61,9%	67%	59%
	57,7%	69%	69%
	49,1%	50%	47%
	39,2%	41%	38%

Die repräsentative Umfrage führte das Link-Institut in Luzern im Auftrag des K-Tipp durch. Vom 29. Juli bis zum 30. August 2019 wurden 2327 Personen in der Deutsch- und der Westschweiz im Alter von 15 bis 79 Jahren telefonisch befragt. Die Auswahl der Befragten entspricht punkto Geschlecht, Alter, Wohnort und Grösse des Haushalts ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung.



K-Tipp
8024 Zürich
044/ 266 17 17
www.ktipp.ch

Medienart: Print
Medientyp: Publikumszeitschriften
Auflage: 239'371
Erscheinungsweise: 20x jährlich

Seite: 20
Fläche: 113'763 mm²

Auftrag: 3002323
Themen-Nr.: 397.010

Referenz: 74773643
Ausschnitt Seite: 4/4

Immer mehr Versicherte zahlen Rechnungen aus dem eigenen Sack

Seit der ersten repräsentativen Umfrage des K-Tipp im Jahr 2009 nahmen noch nie so wenig Versicherte Leistungen ihrer Krankenkasse in Anspruch.

Der Wert ist laut dem Umfrage-Institut Link seit dem Jahr 2012 «signifikant» gesunken. Waren es 2016 gesamthaft noch 62 Prozent der Befragten, sind es 2019 nur noch 57 Pro-

zent. Das sind 5 Prozent weniger. Am grössten ist der Rückgang bei den 15- bis 29-Jährigen: Bei dieser Altersgruppe beanspruchten statt 47 nur noch 41 Prozent Dienstleistungen der Krankenkassen. Selbst bei den 60- bis 79-Jährigen nahm der Anteil ab – von 78 auf 72 Prozent.

Eine mögliche Erklärung: Die Versicherten erhöhen wegen der gestiegenen Krankenkassen-

prämien vermehrt ihre Franchise. Sie zahlen deshalb mehr Rechnungen aus dem eigenen Sack. Betrug die mittlere Jahresprämie im Jahr 2009 noch 2611 Franken, waren es 2019 schon 3782 Franken. Das ergibt sich aus der Statistik der obligatorischen Krankenversicherung des Bundesamts für Gesundheit.

Der Anteil der Versicherten mit der ordentlichen

Franchise von 300 Franken sowie freier Arztwahl sinkt gemäss Statistik des Bundesamts seit der Einführung der obligatorischen Krankenversicherung stetig: 1996 hatten 66 Prozent der Versicherten die tiefste Franchise mit freier Arztwahl. 2018 waren es nur noch 16 Prozent.

Fazit: Trotz erhöhter Franchisen sind die Prämien stark gestiegen.