

So unzufrieden sind die Kunden mit ihren Kassen

von S. Spaeth - Die Krankenversicherungen kommen bei den Prämienzahlern immer schlechter weg. Am grössten ist der Frust bei den Assura-Kunden. Bestnoten erhält Swica.



1|10

Die allgemeine Zufriedenheit mit der Krankenkasse sinkt. Das zeigt eine Erhebung von GfK im Auftrag des Vergleichsdienstes Moneyland.ch. Mit 8,4 von 10 Punkten am besten schneidet die Swica ab. Sanitas erhält 8 Punkte.



ein aus i

Gefällt mir

43

Teilen

Twittern

G+

Mail

Zum Thema



Krankenkasse: Zehntausende verlieren Anspruch auf Verbilligung

SP-Frau fordert: «Auch Schweizerinnen soll die Pille finanziert werden»

Solidarität: Krankenkassen kritisieren Rabattsysteme

Fehler gesehen?

Fehler beheben!

Mit dem jährlichen Anstieg der Krankenkassenprämien um rund 4 Prozent steigt auch der Ärger der Versicherten. Verglichen mit 2016 und 2017 ist die allgemeine Zufriedenheit gesunken. Dies zeigt eine Erhebung der Marktforscher von GfK, die das Vergleichsportal Moneyland.ch in Auftrag gegeben hat. «Wenn die Kostenexplosion im Gesundheitswesen nicht konsequenter bekämpft wird, dürfte die Stimmung bei den Versicherten endgültig kippen», sagt Moneyland-CEO Benjamin Manz. Da könnten freundliche Mitarbeitende nicht mehr viel bewirken.

Analysiert wurden elf Faktoren, darunter «Kulanz», «Freundlichkeit», «Rückerstattungsdauer» oder «Einsatzbereitschaft des Versicherungspersonals». Am schlechtesten weg kommt dabei die Billigkasse Assura. Sie erhält nur 6,4 von 10 Punkten. Das ergibt für die Kasse mit 1,1 Millionen Versicherten lediglich das Verdicht «genügend». Die tiefste Bewertung überhaupt bei einer Einzelbewertung (5,7) stammt ebenfalls von Assura fürs Kriterium «Dauer von Rückerstattungen». Assura ist laut Moneyland dafür bekannt, dass sie sich fürs Erstaten von Geld Zeit lässt.

Es zählt der Preis

Lediglich mit dem Prädikat «genügend»schneidet auch die Groupe Mutuel ab. Sie wird mit 6,5 Punkten bewertet. Auch unter dem Dach der Group Mutuel befinden sich beispielsweise mit der Supra ebenfalls eine Billigkasse. Bei derartigen Anbietern gilt grundsätzlich das Prinzip, dass Versicherte in Apotheken die Medikamente selbst zahlen müssen und danach eine Rückerstattung beantragen können. Warum lassen sich Kunden von den Einschränkungen und von den schlechten Bewertungen nicht abschrecken? «Bei der aktiven Wahl der Krankenkasse ist der Preis das wichtigste Kriterium», sagt Manz. Komme hinzu, dass viele Versicherte über die Kundenzufriedenheit der neuen Kasse nicht genügend informiert seien.

Umfrage

Würden Sie es begrüssen, wenn das Krankenkassen-Obligatorium aufgehoben würde?

- Ja, jeder soll selber entscheiden, ob er versichert sein will.
- Das geht zu weit, aber die Grundversicherung soll weniger Leistungen umfassen.
- Nein, alle Bürger müssen Zugang zu medizinischen Leistungen haben.
- Weiss nicht.

Abstimmen

Romands sind unzufriedener

Die GfK-Erhebung zeigt auch regionale Unterschiede auf. Grundsätzlich bewerten Westschweizer ihre Krankenkasse schlechter als Einwohner der Deutschschweiz. Der Grund: Im Durchschnitt sind die Prämien in der Westschweiz höher. Kommt hinzu: «Die Romands sind gegenüber dem jetzigen Krankenkassensystem skeptischer eingestellt und liebäugeln mit einer Einheitskassen-Lösung», sagt Manz.

Bei der Assura heisst es auf Anfrage, dass die Kreditlaufzeit in der Regel 25 Kalendertage daure. «Das entspricht den Erwartungen der überwiegenden Mehrheit der Kunden», so eine Sprecherin. In den letzten Monaten hat Assura laut eigenen Angaben aber teilweise aus technischen Gründen einige zusätzliche Tage benötigt. «Wir sind daran, die Situation zu verbessern.»

Am freundlichsten ist die EGK

In der Gunst der Kunden am besten schneiden die Swica (8,4 von 10 Punkten), die EGK (8,3 Punkte) sowie die Agrisano (8,3 Punkte) ab. Sie erhalten von allen die Note «sehr gut». In diese Kategorie fällt auch Sanitas. Als Faustregel gilt: Kassen mit einer hohen Kundenzufriedenheit priorisieren ihren Kundendienst entsprechend und legen Wert auf eine gute Betreuung der Versicherten. In der Einzelbewertung «Freundlichkeit» schneidet die EGK, die gegen 100'000 Kunden zählt, am besten ab.

Grundsätzlich zeigt die GfK-Erhebung: Je jünger die Versicherten, desto unzufriedener sind sie. Am deutlichsten zeigt sich das in der Altersgruppe der 19- bis 25-Jährigen. Sie vergeben im Schnitt nur 6,85 von 10 Punkten. Bei den 26- bis 49- Jährigen sind es 7,37 Punkte, bei den über 50-Jährigen sind es 8,12 Punkte. «Junge Leute sehen viel weniger ein, weshalb sie die stetig steigenden Prämien zahlen müssen. Viele würden am liebsten aus dem Obligatorium aussteigen», sagt Manz.