

So gut schneidet Ihre Krankenkasse ab

von S. Spaeth - Trotz stetig steigender Prämien gibt die Bevölkerung den Krankenversicherern erstaunlich gute Noten. Schlecht weg kommen einige Billigkassen.



1|8

Gegen die jährlich steigenden Krankenkassenprämien scheint kein Mittel zu wirken: Auch in den nächsten Jahren geht das Wachstum ungebrems weiter.



Bild: Keystone/Christian Beutler

ein aus i

0

 Empfehlen

 Twittern

Bietet die Krankenkasse einen guten Service? Und wie lange muss man auf die Rückerstattung des Geldes warten? Das wollte der Vergleichsdienst Moneyland in einer repräsentativen Umfrage zur Kundenzufriedenheit wissen. Berücksichtigt wurden dabei zehn Faktoren, unter anderem auch Angaben zur Freundlichkeit oder Kulanz erhoben.



Zum Thema



Krankenversicherung
Wie Kassen
versuchen, uns zu
mehr Sport zu
bewegen

Motorsägenangriff:
Krankenkassen
wird immer wieder
gedroht

Fehler gesehen?



Fehler beheben!

Am besten schneiden im Ranking die Kassen der Swica-Gruppe ab, die rund 1,3 Millionen Versicherte zählt. Sie erhielt die Gesamtnote 8,4, wobei 10 «sehr zufrieden» und 1 «überhaupt nicht zufrieden» bedeutet. Auf Rang zwei landet die ÖKK-Gruppe mit 8,3, dahinter klassieren sich auf Platz drei die Kassen KPT, Agrisano und Concordia mit 8,1 Punkten. Ganz am Ende des Rankings liegen die Günstigkasse Supra (6,5 Punkte) und die Assura (6,9). Assura zählt rund 937'000 Versicherte, Supra rund 150'000.

Guter Service dank Mutterkasse

Ist die Zufriedenheit bei Billigkassen am schlechtesten? «Bei der bekanntesten Billigkasse Assura trifft das zu», sagt Moneyland-Gründer Benjamin Manz zu 20 Minuten. Man dürfe aber nicht generalisieren. So haben verschiedene grosse Krankenkassen wie Sanitas (Compact) oder CSS (Arcosana) auch günstigere Tochterkassen, die bei der Zufriedenheit gut abschneiden. «Man kann vom Kundenservice der grossen Mutterkasse profitieren und muss trotzdem weniger Prämien zahlen», so Manz. Fazit: Die Höhe der Krankenkassenprämien korreliert nicht direkt mit der Kundenzufriedenheit.

Umfrage

Sind die Krankenkassenprämien Ihrer Meinung nach zu hoch?

- Ja. Sie sollten gesenkt werden, nicht erhöht.
- Sie sind zwar hoch, aber die Gesundheitskosten müssen irgendwie gedeckt werden.
- Ich finde sie gerade richtig.
- Nein, ich würde auch mehr bezahlen.
- Mir werden die Krankenkassenprämien bezahlt.

Abstimmen

Bildstrecken



Tiefere Prämien für Kinder und junge Erwachsene akzeptiert

Unterschiede zwischen den Geschlechtern

Die von den Marktforschern von GfK durchgeführte Umfrage fördert zudem einen Zufriedenheitsunterschied zwischen Frauen und Männern zutage. Demnach sind weibliche Versicherte zufriedener mit ihren Anbietern als Männer. «Die genauen Gründe kennen wir zurzeit nicht», sagt Manz. Keine Unterschied gibt es zwischen Stadt und Land: Beide Bevölkerungsgruppen beurteilen ihre Krankenversicherungen ähnlich.

Bei der schlecht klassierten Supra heisst es auf Anfrage, die Vertragsbearbeitung oder die Leistungsabteilung sowie alle kundenorientierten Prozesse würden ständig durchleuchtet und verbessert. Zudem sagt Unternehmenssprecher Yves Syedoux: «Wir garantieren eine durchschnittliche Rückzahlungsfrist von 15 Tagen.» Klar sei aber auch, dass es aus verschiedensten Gründen Verzögerungen geben könne, was zu Kundenzufriedenheit führe. Die Supra behandelt laut eigenen Angaben jährlich 2,1 Millionen Rechnungen.

«Viele Junge haben das Gefühl, Ältere finanzieren zu müssen»

Im Durchschnitt geben die Versicherten ihrem Anbieter die Note 7,7. «Das überrascht insofern, als dass man bei Krankenkassen im Schweizer Alltag vor allem an die hohen Prämien denkt», so Moneyland-Analyst Felix Oeschger. Allerdings sind die Resultate je nach Region und Altersgruppe höchst unterschiedlich. Der Grundsatz: Je jünger die Versicherten, desto unzufriedener sind sie. Personen im Alter zwischen 19 und 25 Jahren erteilen durchschnittlich 7,33 von 10 Punkten, während die 26- bis 49-Jährigen 7,66 Punkte und die über 50-Jährigen im Schnitt 8,33 Punkte geben.

Die jüngste Altersgruppe müsse zwar grundsätzlich weniger Prämien zahlen, die Beträge seien wegen des geringeren Einkommens aber bereits einschneidend, begründet Manz. Dazu kommt, dass Junge im Schnitt deutlich weniger Gesundheitskosten verursachen und weniger Leistungen beziehen. «Viele Junge haben deshalb das Gefühl, dass sie die Kosten der Älteren finanzieren müssen», so Manz.

Romands sind kritischer

Zudem zeigt sich, dass die Romands mit ihren Kassen unzufriedener sind als die Deutschschweizer. «Die Gesundheitskosten und Prämien sind in der Westschweiz höher. Der Frust über die Prämien wird teilweise auf die Kassen übertragen», sagt Moneyland-Chef Manz. Allgemein werde das ganze Krankenkassensystem in der Romandie schon seit Jahren skeptischer beurteilt. Viele Westschweizer Kantone hätten darum für die Einheitskasse gestimmt.

Kundenzufriedenheit Krankenkassen



Krankenkasse ▼	Gesamtwertung	Kulanz
Agrisano	8,1	7,60
Assura	6,9	6,30
Atupri	8	7,5
Concordia	8,1	7,60
CSS-Gruppe	7,5	7,10
EGK	7,80	7,30
Helsana-Gruppe	7,5	7
KPT/CPT	8,1	7,7
Mutuel-Gruppe	7,10	7,10
Sanitas-Gruppe	7,80	7,30
Supra	6,5	6,7
Swica-Gruppe	8,4	8,1
Sympany-Gruppe	7,7	7,4
Visana-Gruppe	7,7	7,5
Ökk-Gruppe	8,3	7,9