

Diese Krankenkassen bi

Bei der Wahl der Krankenkasse zählt neben der Prämie auch der Kundenservice. Die repräsentative Umfrage des K-Tipp unter den Versicherten zeigt: Bestnoten gibt es für Swica, Atupri und Visana.

Wechseln oder bleiben: Diese Frage stellt sich bei der Krankenkasse jeden Herbst. Für den richtigen Entscheid kommt es neben der Höhe der Prämien auch auf den Kundenservice der Kasse an. Hier gibt es grosse Unterschiede. Das zeigt die aktuelle Umfrage des K-Tipp zur Kundenzufriedenheit bei 13 Krankenkassen.

Die zufriedensten Kunden hat zurzeit Swica. 72 Prozent der Befragten gaben an, sie seien mit der Kasse «sehr zufrieden» (siehe Tabelle). Gute Noten erhält auch Atupri (71 Prozent), gefolgt von Visana (70 Prozent). Sympany, im letzten Jahr noch an der Spitze der Tabelle, landet auf dem vierten Platz, mit 62 Prozent sehr zufriedenen Kunden. Ausgewertet wurden ausschliesslich Antworten von Versicherten, die in den vergange-

nen zwei Jahren Leistungen der Krankenkassen beanspruchten. Denn nur sie können den Service im Krankheitsfall beurteilen.

Die Umfrage ergab zudem: Versicherte mit freier Arztwahl sind zufriedener als solche mit Hausarzt-, HMO- oder Telemedizinmodell. Bei diesen Varianten sind Kunden von Visana am zufriedensten, gefolgt von Swica und Atupri.

Assura fällt beim Kundenservice durch

Abgeschlagen auf dem letzten Platz landet Assura – wie schon in den letzten drei Jahren. Lediglich 33 Prozent der Versicherten sind mit dieser Kasse «sehr zufrieden». Als häufigstes Problem gaben die Befragten an, die Kasse habe nicht bezahlt (55 Prozent). 47 Prozent ärgerten sich über unklare Abrechnungen und 45 Prozent über eine schlechte tele-



Swica, Hauptsitz in Winterthur ZH: 72 Prozent sehr zufriedene Kunden

KEYSTONE

Prämienzahler wählen häufiger alternative Versicherungsmodelle

Laut der Umfrage des K-Tipp wechselten in den vergangenen fünf Jahren 29 Prozent der Versicherten die Krankenkasse, 12 Prozent von ihnen taten dies mehrmals. Am häufigsten wechsel-

ten Versicherte bis zum Alter von 35 Jahren, am wenigsten gilt dies für Leute über 55 Jahren. 89 Prozent der Befragten gaben als häufigsten Grund für einen Wechsel der Kasse die tieferen

Prämien der neuen Versicherung an. Der Prämienschub in den letzten Jahren veranlasst zudem immer mehr Kunden dazu, ihr Versicherungsmodell zu ändern. 1996 waren laut Kran-

kenkassenstatistik des Bundesamts für Gesundheit 98 Prozent im Standardmodell versichert, letztes Jahr waren es nur noch 21 Prozent. Der Anteil von Versicherungsformen wie Hausarztmo-

dell, Telemedizin und HMO steigt seither stetig an. 2010 hatten erst 47 Prozent der Versicherten eine solche Variante gewählt. 2020 waren es 75 Prozent und im letzten Jahr 79 Prozent.

eten den besten Service

fonische Erreichbarkeit. Assura-Sprecherin Karin Devalte schreibt dazu dem K-Tipp, man arbeite daran, die Servicequalität zu verbessern. So müssten seit diesem Jahr Assura-Kunden etwa die Kosten für ärztliche Behandlungen nicht mehr vorschliessen.

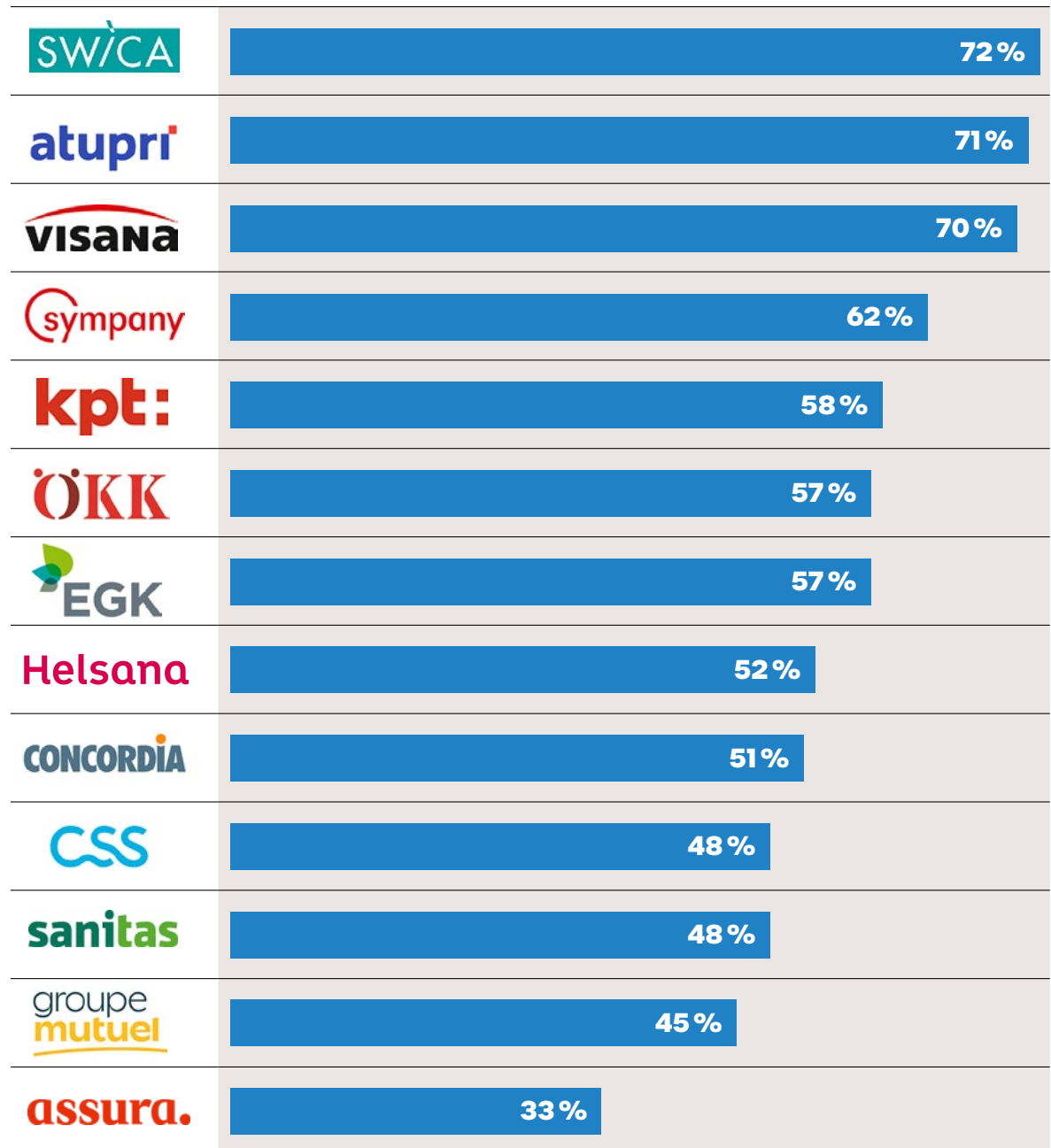
Unklare Rechnungen sind oft ein Problem

Groupe Mutuel landet wie im Vorjahr bei der Kundenzufriedenheit auf dem zweitletzten Platz (45 Prozent sehr zufriedene Kunden). Das häufigste Problem bei Groupe Mutuel und CSS waren unbezahlte Rechnungen.

Bei den Sanitas-Kunden sorgten «nicht kompetente Mitarbeiter» und unbezahlte Rechnungen am häufigsten für Kundenärger. Sanitas stand 2021 punkto Kundenzufriedenheit noch an der Spitze. Seither sank der Anteil von sehr zufriedenen Versicherten. Die drei Kassen schreiben, sie würden an der Verbesserung ihres Kundendienstes arbeiten.

Interessant: Es gibt auch Unterschiede je nach Höhe der Selbstbeteiligung. Bei den Versicherten mit der Grundfranchise von 300 Franken hat Swica die meisten sehr zufriedenen Kunden (72 Prozent). Bei den Versicherten mit der höchsten Franchise (2500 Franken) hat Visana die zufriedensten Kunden (66 Prozent), vor KPT (64) sowie EGK und Sympany (je 61 Prozent). Karl Kümin

Swica hat am meisten sehr zufriedene Kunden



Für den K-Tipp führte das Meinungsforschungsinstitut Sotomo in Zürich die repräsentative Umfrage bei Krankenversicherten durch, die in den vergangenen zwei Jahren Leistungen der Krankenkasse bezogen. Befragt wurden 2896 Personen in der Deutschschweiz und in der Romandie. Die Befragung wurde

zwischen dem 21. Juni und dem 1. Juli 2024 per Internet durchgeführt. Sotomo gewichtete die Resultate nach Alter, Geschlecht, Bildung und Sprachregion so, dass sie repräsentativ sind für die Gesamtheit der Grundversicherten in der Schweiz.