

Guter Service: Die Swi

Repräsentative Umfrage: Wie letztes Jahr liegt die Krankenkasse Swica in der Gunst

Bei der Wahl der Krankenkasse ist nicht nur die Prämie entscheidend, sondern auch der Service. Die Krankenkassenumfrage des K-Tipp liefert Entscheidungshilfen.

Die 30-jährige Julica M. aus Zürich ist schwanger, und in der Folge wurden auch Laboruntersuchungen fällig. Auf der Rechnung des Labors ist deshalb als «Behandlungsgrund» Mutterschaft angegeben.

Doch bei der Vergütung gab es Probleme. Die Krankenkasse Assura, bei der die Schwangere ihre obligatorische Grundversicherung hat, verweigerte eine Rückerstattung der 284 Franken. Und zwar mit dem Argument, dieser Betrag falle noch unter ihre Franchise – obwohl das Gesetz klar sagt, dass Frauen bei Schwangerschaft und Geburt keine Kostenbeteiligung zahlen müssen.

Noch peinlicher: Als ihr Ehemann bei der Kasse telefonisch reklamierte, bekam er zu hören, in den ersten 13 Wochen der Schwangerschaft übernehme die Grundversicherung überhaupt keine Leistungen. Doch auch das ist falsch.

Solche Fehler sind es, die einen wesentlichen Einfluss darauf haben, ob die Versicherten mit ihrer Krankenkasse zufrieden sind. Und so gesehen er-



Krankenkassen: Bei der Kundenzufriedenheit verteidigt die Swica den ersten Platz

staunt es nicht, dass die Assura – wie auch in den Jahren zuvor – am Schluss der Rangliste liegt. Häufiger als bei den anderen Krankenkassen bemängelten hier die Befragten, dass ihre Rechnungen gar nicht oder zu spät vergütet wurden, dass es dabei ärgerliche und lästige Nachfragen gab oder dass andere administrative Probleme auftauchten.

Frage: «Wie zufrieden waren Sie mit dem Service Ihrer Krankenkasse in den letzten zwei Jahren?»

	2015	2014	2013	2012	2010	2009	2005
Sehr zufrieden	59,6 %	63,0 %	63,5 %	57,3 %	59,4 %	59,3 %	54,1 %
Ziemlich zufrieden	34,3 %	31,0 %	29,5 %	35,7 %	35,1 %	32,0 %	34,8 %
Wenig zufrieden	2,6 %	3,4 %	3,6 %	4,3 %	2,8 %	5,1 %	5,8 %
Gar nicht zufrieden	1,4 %	1,3 %	1,9 %	1,3 %	1,6 %	2,2 %	2,6 %
Keine Antwort	2,1 %	1,3 %	1,5 %	1,4 %	1,1 %	1,4 %	2,8 %

Weitere Details zum Resultat der Umfrage:

- Gesamthaft betrachtet stellen die Kundinnen und Kunden den Kassen ein gutes Zeugnis aus, wie die Grafik oben zeigt: 59,6 Prozent aller Befragten sind mit dem Service ihres Versicherers sehr zufrieden, 34,3 Prozent ziemlich zufrieden. Diese Werte sind in den letzten

Jahren mehr oder weniger stabil.

- Die Grafik rechts verdeutlicht aber: Unter den einzelnen Kassen gibt es riesige Unterschiede. Am besten schneidet die Swica mit 73,5 Prozent sehr zufriedenen Kundinnen und Kunden ab. Der Wert ist nicht mehr so hoch wie letztes Jahr, als es die Swica auf 78 Prozent brachte.

Aber für den ersten Platz reicht das immer noch.

- Die Assura mit ihren sehr günstigen Prämien liegt am Schluss der Rangliste. Das zeigt sich übrigens auch bei den Unzufriedenen. Die Antwort «Wenig zufrieden» und «Gar nicht zufrieden» gaben bei der Assura 13,3 Prozent der Befragten, bei der Swica nur 0,6 Prozent.

ca hält den Spitzenplatz

der Kundschaft ganz vorne – Groupe Mutuel und Assura belegen wieder den Schlussrang

Die Swica schneidet bei der Kundenzufriedenheit am besten ab

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 Concordia sind im Jahr 2015 67,5 % der Kundinnen und Kunden sehr zufrieden, im Jahr 2013 waren es 73 %, 2005 55 %.

	2015	2014	2013	2012	2010	2009	2005
SWICA		78 %	71 %	67 %	70 %	62 %	62 %
sanitas erkrankung versichert		72 %	66 %	64 %	64 %	70 %	70 %
CONCORDIA		67 %	73 %	64 %	64 %	59 %	55 %
VISANA		69 %	64 %	66 %	60 %	72 %	39 %
Helsana		66 %	63 %	54 %	52 %	60 %	55 %
KPT CPT		69 %	73 %	68 %	71 %	69 %	70 %
CSS		65 %	70 %	61 %	67 %	58 %	60 %
Groupe Mutuel		50 %	50 %	42 %	51 %	47 %	42 %
ASSURA		41 %	44 %	35 %	34 %	38 %	– ¹

¹ Zu wenig Nennungen, ermittelter Wert ist nicht repräsentativ

Die repräsentative Umfrage führte das Link-Institut in Luzern im Auftrag des K-Tipp durch. Vom 29. Juni bis 14. Juli 2015 wurden 2609 Personen in der Deutsch- und der Westschweiz im Alter von 15 bis 74 Jahren telefonisch befragt. Die Auswahl der Befragten entspricht punkto Geschlecht, Alter, Wohnort und Grösse des Haushalts ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung.

• Die KPT hat gegenüber dem Vorjahr drei Plätze eingebüsst. Die CSS ist von 70 Prozent «Sehr zufrieden» 2013 auf 56,6 Prozent abgestürzt. Und die Helsana steigerte sich von 52 Prozent «Sehr zufrieden» 2010 auf 64 Prozent 2015.

• Falls die Befragten in den letzten zwei Jahren Leistungen ihrer Kasse in Anspruch genommen hatten,

wurden sie gefragt: «Wie waren Sie mit dem Service zufrieden?» Und: «Welche Schwierigkeiten gab es bei der Abwicklung?»

• Kleinere Kassen fehlen bei den Umfrageresultaten, weil diese weniger Versicherte haben und es deswegen zu wenige Nennungen gab. Solche Werte wären nicht repräsentativ.

Ernst Meierhofer

Wer nutzt die Krankenkasse am meisten?

Die Umfrage des K-Tipp zeigt auch Unterschiede bei der Nutzung von Dienstleistungen der Krankenkasse.

• Bei den 15- bis 29-Jährigen haben in den vergangenen zwei Jahren 47 Prozent der Befragten eine Dienstleistung der Krankenkasse in Anspruch genommen. Bei den 30- bis 44-Jährigen beträgt dieser Wert 59 Prozent, bei den 45- bis 59-

Jährigen 62 Prozent und bei den 60- bis 74-Jährigen 78 Prozent.

• Geschlecht: 56 Prozent der Männer und 65 Prozent der Frauen nutzten die Krankenkasse.

• Regionen: 64 Prozent der Deutschschweizer nutzten die Krankenkasse, aber nur 50 Prozent der Westschweizer.