

# Guter Service: Die Sanit

Repräsentative Umfrage: Die Sanitas liegt in der Gunst der Kundinnen

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

Die 69-jährige Nelly Ernst aus Schwanden BE dachte sich: «Ich brauche meine Zusatzversicherung Complementa Plus nicht mehr.» Deshalb schrieb sie ihrer Krankenkasse Assura einen Kündigungsbrief – und zwar am 20. Juli 2016. «Das wird wohl früh genug sein, um per Ende 2016 wirksam zu werden», war Nelly Ernst überzeugt.

## Kundendienst lieferte ungenaue Erklärung

Doch die Assura sah das nicht so. Der Kundendienst schrieb Ernst zurück, die Kündigung werde per 31. Dezember 2017 angenommen. Also in eineinhalb Jahren. Nelly Ernst verstand das nicht – denn die Assura erwähnte nur eine «vertragliche Kündigungsfrist» ohne weitere Details.

Der Hintergrund: Bei der Assura beträgt die Kündigungsfrist bei den Zusatzversicherungen sechs Monate per Ende Jahr. So steht es in den Versicherungsbedingungen. Die Kundin hätte somit schon im Juni kündigen müssen. Jede

halbwegs kundenfreundliche Krankenkasse hätte dies der Kundin auch so erklärt, und die Betroffene hätte es wohl verstanden. Der Assura hingegen kam das nicht in den Sinn.

## Assura: Zufriedenheit ist weiter gesunken

Solche und andere Details sind mitentscheidend, wenn Versicherte die Kundenfreundlichkeit ihrer Krankenkasse beurteilen sollen. Deshalb ist es nicht

verwunderlich, dass die Assura am Schluss der Rangliste liegt (siehe Grafik rechts). Sie hat sich gegenüber 2015 sogar verschlech-

tert: Gegenüber 41 Prozent im Jahr 2015 sind 2016 nur noch 32,7 Prozent der Befragten mit der Assura «sehr zufrieden».

**Das sind weitere Details zum Resultat der Umfrage:**

● Gesamthaft betrachtet stellen die Kundinnen und



**Umfrage bei Krankenkassen-Kunden:** Bei der Kundenzufriedenheit verdrängt die Sanitas die Swica vom Spitzenplatz

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

|                     | 2016  | 2015  | 2014  | 2013  | 2012  | 2010  | 2009  |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Sehr zufrieden      | 57,3% | 59,6% | 63,0% | 63,5% | 57,3% | 59,4% | 59,3% |
| Ziemlich zufrieden  | 34,3% | 34,3% | 31,0% | 29,5% | 35,7% | 35,1% | 32,0% |
| Wenig zufrieden     | 4,1%  | 2,6%  | 3,4%  | 3,6%  | 4,3%  | 2,8%  | 5,1%  |
| Gar nicht zufrieden | 2,2%  | 1,4%  | 1,3%  | 1,9%  | 1,3%  | 1,6%  | 2,2%  |
| Keine Antwort       | 2,2%  | 2,1%  | 1,3%  | 1,5%  | 1,4%  | 1,1%  | 1,4%  |

# as holt den Spitzenplatz

und Kunden vorne – Groupe Mutuel und Assura stürzen noch weiter ab

## Die Sanitas 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».

**Lesbeispiel:** Bei der CSS sind im Jahr 2016 64,9 Prozent der Kundinnen und Kunden sehr zufrieden, im Jahr 2015 waren es 57 Prozent, 2009 waren es 58 Prozent.

|                      | 2016  | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2010 | 2009 |
|----------------------|-------|------|------|------|------|------|------|
| <b>sanitas</b>       | 74,9% | 70%  | 72%  | 66%  | 64%  | 64%  | 70%  |
| <b>SWICA</b>         | 69,3% | 74%  | 78%  | 71%  | 67%  | 70%  | 62%  |
| <b>CONCORDIA</b>     | 65,0% | 68%  | 67%  | 73%  | 64%  | 64%  | 59%  |
| <b>CSS</b>           | 64,9% | 57%  | 65%  | 70%  | 61%  | 67%  | 58%  |
| <b>Helsana</b>       | 63,9% | 64%  | 66%  | 63%  | 54%  | 52%  | 60%  |
| <b>VISANA</b>        | 58,6% | 68%  | 69%  | 64%  | 66%  | 60%  | 72%  |
| <b>KPT<br/>CPT</b>   | 54,8% | 63%  | 69%  | 73%  | 68%  | 71%  | 69%  |
| <b>Groupe Mutuel</b> | 42,9% | 46%  | 50%  | 50%  | 42%  | 51%  | 47%  |
| <b>ASSURA</b>        | 32,7% | 41%  | 41%  | 44%  | 35%  | 34%  | 38%  |

Die repräsentative Umfrage führte das Link-Institut in Luzern im Auftrag des K-Tipp durch. Vom 22. August bis 6. September 2016 wurden 2392 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.

Kunden den Krankenkassen ein gutes Zeugnis aus: 57,3 Prozent aller Befragten sind mit dem Service ihres Versicherers sehr zufrieden und 34,3 Prozent ziemlich zufrieden (siehe Tabelle links). Diese Werte waren in den letzten Jahren mehr oder weniger stabil.

- Die Grafik oben verdeutlicht aber: Unter den einzelnen Krankenkassen gibt es riesige Unterschiede. Am besten schneidet die Sani-

tas in diesem Jahr mit 74,9 Prozent sehr zufriedenen Kundinnen und Kunden ab. Damit löst die Sanitas die Swica auf dem obersten Podestplatz ab.

- Die Visana stürzte von 68 im Vorjahr auf aktuell 58,6 Prozent sehr zufriedene Kunden ab und verlor so zwei Ränge.

- Umgekehrt verbesserte sich die CSS um drei Ränge nach oben – von Platz sieben auf Platz vier.

- Die Zahlen beruhen auf einer repräsentativen Umfrage. 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?»

### Die häufigsten Kundenärgernisse

- Falls die befragten Kundinnen und Kunden

Schwierigkeiten mit den Krankenkassen nannten, waren folgende Antworten am häufigsten: «Rechnungen wurden nicht bezahlt», «es gab lästige und ärgerliche Nachfragen», «Rechnungen wurden zu spät bezahlt», «zu kompliziert und zu viel Papierkram» oder «administrative Probleme».

- Kleinere Kassen fehlen bei den Umfrageresultaten, weil sie weniger Versicherte haben und es deswegen bei

der Umfrage zu wenige Nennungen gab. Solche Werte wären nicht repräsentativ.

- Deshalb fehlt beispielsweise auch die Sanagate. Das ist eine Tochtergesellschaft der CSS. Bei der CSS heisst es dazu offen: «Sanagate-Kunden nehmen bewusst Betreuungs- und Serviceeinschränkungen in Kauf, im Gegenzug profitieren sie von tiefen Prämien.»

Ernst Meierhofer