

## KRANKENKASSEN

# Sympany hat am meisten | zufriedene Versicherte



**Sympany-Werbespot:** Ziel erreicht – zwei Drittel der Kunden sind mit dem Service der Kasse sehr zufrieden

**Bei der Wahl der Krankenkasse zählt nicht nur die Prämie, sondern auch der Kundenservice. Eine repräsentative Umfrage des K-Tipp zeigt: Kunden von Sympany, Swica und Sanitas sind am zufriedensten.**

**D**ieses Jahr haben mehr als 200 000 Grundversicherte zur KPT gewechselt. Die Krankenkasse bot Erwachsenen mit der höchsten Franchise von

2500 Franken in 13 Regionen die tiefsten Prämien. Gemäss der Statistik der obligatorischen Krankenversicherung waren Anfang Jahr 561 343 Personen bei der KPT grundversichert. Ein Jahr zuvor waren es noch 357 244 Personen.

Die vielen Neukunden wirkten sich auf die Servicequalität aus. Das zeigt die aktuelle repräsentative Umfrage des K-Tipp: Mit dem Service der KPT sind nur noch 43 Prozent der Versicherten zufrieden. Damit liegt die Kasse punkto Kun-

denzufriedenheit unter den zwölf grössten Kassen auf dem zehnten Platz.

Der KPT ist das Problem bewusst. Laut einem Sprecher habe der Andrang vorübergehend zu längeren Wartezeiten geführt.

Geschäftsleiter Thomas Harnischberg hatte bereits im Januar alle Kundinnen und Kunden in einem ausführlichen Schreiben über die administrativen Probleme orientiert und bat um Nachsicht, falls etwas nicht wie gewünscht klappen sollte.

Auch bei der Swica lief im vergangenen Jahr nicht alles rund. Gemäss Sprecherin Silvia Schnidrig war der telemedizinische Service Santé24 zum Teil schwer erreichbar, was vermutlich für Unmut bei einigen Kunden gesorgt habe. Trotzdem hat die Kasse mit 64 Prozent sehr zufriedenen Kunden mit dem guten zweiten Platz abgeschnitten.

### Lange Wartezeiten, offene Rechnungen

Die zufriedensten Kundinnen und Kunden hat die Basler Sympany: 65 Pro-

zent sind sehr zufrieden mit dem Service der Kasse. Auf dem dritten Platz folgt die **Sanitas** mit 62 Prozent, gefolgt von der ÖKK und der Visana (siehe Grafik).

Mit nur 19 Prozent sehr zufriedenen Kunden ist die Assura auch in diesem Jahr wieder das Schlusslicht. Am meisten ärgerten sich die Assura-Versicherten darüber, dass die Kasse telefonisch schlecht erreichbar war (43 Prozent), dass sie Rechnungen nicht bezahlte (42 Prozent), Anfragen zu lange nicht beantwortete (42 Prozent) oder dass Abrechnungen unklar

waren (40 Prozent).

Assura-Pressesprecherin Katrin Devalte zeigt Verständnis für die Unzufriedenheit: Die Versicherung habe ihren Kunden nicht immer die Erreichbarkeit und die Beratungsqualität bieten können, die sie erwarten dürfen. Aufgrund technischer Probleme sei es zu Verzögerungen bei der Erstattung von Rechnungen und bei der Bearbeitung von Kundenanträgen gekommen.

Den zweitletzten Platz belegt wie schon in den Vorjahren die Groupe Mutuel mit nur 37 Prozent sehr zu-

friedenen Kunden. Grösstes Ärgernis waren bei der Groupe Mutuel unklare Abrechnungen (66 Prozent), zu spät bezahlte Rechnungen (47 Prozent) sowie gar nicht bezahlte Rechnungen (35 Prozent).

Als Reaktion auf die Probleme habe die Groupe Mutuel neue Funktionen in der Kunden-App aufgeschaltet, sagt Sprecherin Lisa Flückiger. So sollen Rückerstattungen erleichtert werden.

### Frauen zufriedener als Männer

In der Umfrage zeigten sich Unterschiede sowohl zwischen den Geschlechtern als

auch zwischen den Altersgruppen. So waren 55 Prozent der Frauen sehr zufrieden mit dem Service ihrer Krankenkasse, bei den Männern waren es nur 45 Prozent. Und unter den 16- bis 35-Jährigen waren lediglich 33 Prozent sehr zufrieden. Bei den über 55-Jährigen waren es 62 Prozent.

Unterschiede gab es auch je nach Sprachregion: So gaben in der Deutschschweiz 57 Prozent der Befragten ihrer Kasse Bestnoten, in der Westschweiz waren es 30 Prozent. Beatrice Walder

## Die meisten Versicherten bleiben ihrer Krankenkasse treu

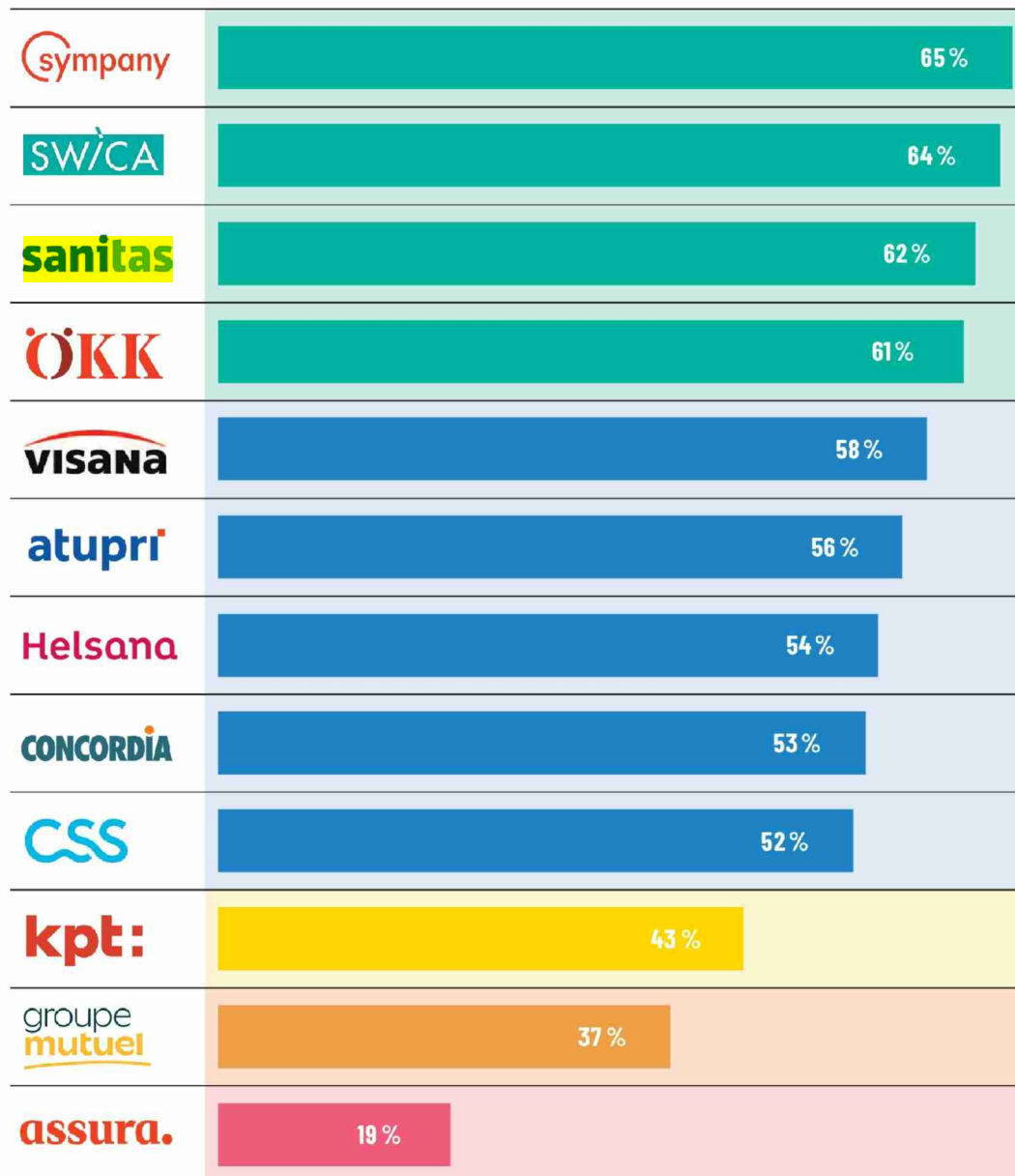
Die K-Tipp-Umfrage gibt auch Auskunft darüber, wie häufig und aus welchen Gründen die Kunden ihre Grundversicherung wechseln. Durchschnittlich 72 Prozent blieben in den letzten fünf Jahren ihrer Kasse treu. 19 Prozent wechselten in diesem Zeitraum einmal, 8 Prozent mehrmals. Interessant: Von den über 55-Jährigen wechselten

nur 12 Prozent die Kasse, bei den 16- bis 35-Jährigen waren es 43 Prozent. Am häufigsten wechselten Versicherte mit der höchsten Franchise von 2500 Franken die Kasse (42 Prozent).

Grund für den Wechsel war in vier von fünf Fällen die Höhe der Prämie, ein Viertel kündigte aus Unzufriedenheit mit dem Service

und der Abwicklung von Leistungsansprüchen. Je nach Kasse nannten die Befragten andere Gründe für den Wechsel: Die Assura wählten beispielsweise 95 Prozent wegen tieferer Prämien. Beim Wechsel zur Swica dagegen waren die Prämien nur für 66 Prozent der Befragten ausschlaggebend.

## So viele Versicherte sind sehr zufrieden mit ihrer Kasse



Die K-Tipp-Umfrage wurde vom Schweizer Meinungsforschungsinstitut Sotomo zwischen dem 18. und dem 25. Juli 2023 per Internet durchgeführt. Befragt wurden 3049 Personen in der Deutsch- und Westschweiz.

Sotomo gewichtete die Umfrageresultate nach Alter, Geschlecht, Bildung, Wohnort und Grösse des Haushalts so, dass sie repräsentativ für die Gesamtheit der Grundversicherten in der Schweiz sind.