

# Sanitas hat die zufriedensten Kunden

Die repräsentative Umfrage des K-Tipp zeigt, welche Krankenkassen kundenfreundlich sind



DOMINIQUE SCHÜTZ

**Ärger mit der CSS:** Marius Freitag reklamierte erfolglos wegen einer fehlerhaften Rechnung



## Wer Leistungen seiner Krankenkasse in Anspruch nimmt, schätzt einen guten Service. Der K-Tipp fragt deshalb jedes Jahr die Versicherten nach ihren Erfahrungen. Die Resultate sind neben den Prämien das wichtigste Kriterium beim Wechsel der Kasse.

**M**arius Freitag aus Frick MAG war überrascht, als er die Abrechnung seiner Krankenkasse CSS in den Händen hielt. Er hatte einen urologischen Eingriff vornehmen müssen. Dafür stellte die Klinik rund 860 Franken in Rechnung. Die CSS verlangte von Freitag aber nicht bloss 86 Franken für die 10 Prozent Selbstbehalt, sondern fast 230 Franken. Er sollte zusätzlich für zahlreiche «nicht versicherte Präparate» aufkommen – darunter etwa für den Operationskittel des Chirurgen (Fr. 17.40), für dessen Handschuhe (Fr. 22.45) oder das Ab-

deckset der Operation (Fr. 45.30).

Freitag beschwerte sich wegen dieser in Rechnung gestellten Zusatzkosten bei der CSS. Doch die Mitarbeiterin im Kundendienst bestand darauf, die Abrechnung sei korrekt. Die Krankenkasse korrigierte die fehlerhafte Rechnung erst nach Intervention des K-Tipp. Laut der CSS-Sprecherin Isabelle Tasset gab es Probleme bei der Abrechnung des vom Arzt verwendeten Tarifs.

### Groupe Mutuel und Assura am Schluss

Erlebnisse wie das von Marius Freitag wirken sich darauf aus, wie Versicherte die Kundenfreundlichkeit ihrer Krankenkasse beurteilen. Wer krank ist und von ihr Leistungen beanspruchen muss, möchte sich nicht auch noch gegen überhöhte Rechnungen seiner Krankenkasse wehren müssen.

Der K-Tipp führt deshalb seit 2009 jedes Jahr eine repräsentative Umfrage durch, um herauszufinden, wie zufrieden Versicherte

mit ihrer Krankenkasse sind.

Das Luzerner Umfrageinstitut Link stellte Versicherten, die in den vergangenen zwei Jahren Leistungen beansprucht haben, folgende Fragen: «Wie zufrieden waren Sie mit dem Service?» und: «Welche Schwierigkeiten gab es bei der Abwicklung?»

Die Ergebnisse: Am meisten sehr zufriedene Kunden hatte dieses Jahr die Sanitas mit einem Anteil von 70,7 Prozent. Die Swica, Siegerin der letzten vier Jahre, verpasste den Spitzenrang nur knapp (70,5 Prozent sehr zufriedene Kunden). Am wenigsten zufrieden waren die Versicherten erneut mit den Krankenkassen Groupe Mutuel (47 Prozent) und Assura (38,8 Prozent). Beide verschlechterten sich gegenüber dem Vorjahr leicht.

### «Ärgerliche Nachfragen»

Am häufigsten beschwerten sich Assura-Versicherte über einen zu komplizierten Ablauf und «zu viel Papier-

kram». Zudem gebe es zu wenige informative Erklärungen zu Rechnungen. Kunden der Groupe Mutuel nennen als häufigste Kritikpunkte zu viele «lästige und ärgerliche Nachfragen» und zu spät bezahlte Rechnungen. Versicherte der übrigen Krankenkassen ärgerten sich am häufigsten über nicht bezahlte Rechnungen.

Die Groupe Mutuel ist gemäss Mediensprecherin Lisa Flückiger vom deutlichen Ergebnis «überrascht». Die Kasse habe «in letzter Zeit viele Massnahmen getroffen, um das Erlebnis unserer Kunden zu verbessern». Deren Zufriedenheit liege der Kasse «am Herzen». Die Assura ergreift laut Sprecherin Karin Devalte laufend Massnahmen, um den Kundenservice zu verbessern, etwa mit digitalen Dienstleistungen wie einem Chat-Roboter.

Die Zufriedenheit der Kunden mit der CSS bewegt sich im Mittelfeld. Dieses und letztes Jahr belegt sie unter den neun grössten Kassen den sechsten Platz. Beatrice Walder

## Kundenzufriedenheit: Die grössten Kassen, CSS und Helsana, haben noch Luft nach oben

So viele Versicherte, die in den letzten zwei Jahren Leistungen von der Krankenkasse in Anspruch nahmen, sind mit ihrer Kasse «sehr zufrieden».

**Lesebeispiel:** Bei der Sanitas sind im Jahr 2021 70,7 Prozent der Kunden sehr zufrieden, im Jahr 2015 waren es 70 Prozent, 2010 waren es 64 Prozent.

	2021	2020	2015	2010
<b>sanitas</b>	70,7 %	65 %	70 %	64 %
<b>SWICA</b>	70,5 %	76 %	74 %	70 %
<b>kpt:</b>	69,2 %	71,5 %	63 %	71 %
<b>CONCORDIA</b>	67,5 %	64 %	68 %	64 %
<b>VISANA</b>	67 %	62 %	68 %	60 %
<b>CSS</b>	65,9 %	63 %	57 %	67 %
<b>Helsana</b>	62,6 %	65 %	64 %	52 %
<b>Groupe Mutuel</b>	47 %	52 %	46 %	51 %
<b>assura.</b>	38,8 %	39 %	41 %	34 %

Die repräsentative Umfrage führte das Link-Institut in Luzern im Auftrag des K-Tipp durch. Vom 19. Juli bis 30. August 2021 wurden 2701 Personen in der Deutschschweiz und in der Romandie 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. Ausgewertet wurden nur Antworten von Versicherten, die in den vergangenen Jahren Leistungen der Krankenkassen beanspruchten.