

# Kundenfreundlichkeit: Con

Repräsentative Umfrage: Assura und Groupe Mutuel sch n

**Eine Umfrage des K-Tipp zeigt: Am grössten ist die Unzufriedenheit bei den Kunden der Assura und der Groupe Mutuel. Die Concordia erhält dieses Jahr die besten Noten.**

**E**s war ein Missverständnis, wie es oft passiert. Eine K-Tipp-Leserin aus Wädenswil ZH verlangte bei der Krankenkasse Assura eine Offerte. Darauf erhielt sie per Post einen «Antrag für die Zusatzversicherung», den sie ausfüllte, unterschrieb und zurückschickte. Sie wusste nicht, dass ein Versicherungsantrag bindend ist, dass also nach der Unterschrift im Prinzip kein Rücktritt vom Vertrag mehr möglich ist.

## **Assura: Betreuung über 28 Franken**

Im Nachhinein merkte die Frau, dass der Kündigungstermin für ihre bisherige Police bei der Swica längst abgelaufen war. Deshalb schrieb sie der Assura, sie wolle nun doch bei der Swica bleiben.

Für die Assura wäre es ein Leichtes gewesen, den Fall unbürokratisch zu lösen oder die Frau wenigstens aufzuklären. Doch die Assura ignorierte das Schreiben der Frau und beharrte auf dem Vertrag. Als die Frau nicht zahlte, schickte sie ihr eine Betreuung – für eine Monatsprämie von 28 Franken!

Genau solche Vorkommnisse sind es, die das öffentliche Bild einer Krankenkasse mitprägen.

Und so ist auch erklärbar, warum die Assura bei Umfragen zur Kundenzufriedenheit seit Jahren so schlecht abschneidet (siehe Grafik rechts).

## **Groupe Mutuel: Keine Information**

Unzufriedene Kunden sind auch bei der Groupe Mutuel keine Seltenheit. Das zeigt das Beispiel von Natalie Murbach aus Zürich. Ihr Sohn war in ärztlicher Behandlung. Im Anschluss schickte die Mutter die Arztrechnung über insgesamt 306 Franken der Groupe Mutuel zur Rückerstattung ein. Doch diese vergütete ihr nur 191 Franken – ohne jegliche Erklärung.

Eine kundenfreundliche Kasse hätte der Frau sinngemäss mitgeteilt: «Ihr Sohn ist erst seit dem 1. Mai 2012 bei uns versichert, vorher war er bei der EGK. Wir müssen deshalb nur die Behandlungen zahlen, die nach diesem Datum stattgefunden haben. Den offenen Betrag der Behandlungen vor dem 1. Mai wollen Sie bitte bei der EGK einfordern.»

Immerhin sah die Groupe Mutuel den Fehler ein. Doch erst, nachdem sich der K-Tipp eingeschaltet hatte: «Wir hätten die Frau informieren sollen.»



# Concordia neue Spitzenreiterin

hneiden im Urteil der Kunden auch dieses Jahr schlecht ab

Da erstaunt es nicht, dass auch die Groupe Mutuel bei der K-Tipp-Umfrage zur Kundenzufriedenheit am Schluss der Rangliste zu finden ist – wie ständig in den letzten Jahren.

## «Waren Sie mit dem Service zufrieden?»

Die aktuellen Angaben zur Kundenzufriedenheit ba-

sieren auf Aussagen von Befragten, die in den vergangenen zwei Jahren Leistungen ihrer Krankenkasse in Anspruch genommen haben. Meist geht es darum die Vergütung von Arzt- und Spitalrechnungen oder von Medikamentenbezügen.

Die Versicherten wurden gefragt: «Wie waren Sie mit dem Service zufriede-

den?» Und: «Welche Schwierigkeiten gab es bei der Abwicklung?»

Die Grafik zeigt die Zahl der sehr zufriedenen Kunden bei den einzelnen Kassen. Das Fazit der Umfrage: Die Krankenkasse Concordia hat sich gegenüber 2012 markant verbessert und von Rang 4 auf Rang 1 vorgearbeitet. 73 Prozent der Kunden sagen,

sie seien mit der Concordia «sehr zufrieden». Die letztjährige Spitzenreiterin KPT liegt knapp dahinter auf Platz 2.

Kleinere Krankenkassen fehlen bei den Umfrageergebnissen, weil sie weniger Versicherte haben und es deshalb für sie zu wenige Nennungen gab. Solche Werte wären nicht repräsentativ.

Gefragt wurden die Umfrageteilnehmer auch: «Haben Sie schon einmal daran gedacht, die Kasse zu wechseln?» Von den Versicherten der Assura und der Groupe Mutuel antwortete jeder Dritte mit «Ja». Am besten schneiden in diesem Punkt Swica und Visana ab: Nur jeder Fünfte hat hier Wechselabsichten.

Ernst Meierhofer

## Die Concordia hat am meisten sehr zufriedene Kunden

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 CSS sind dieses Jahr 70 Prozent der Kunden sehr zufrieden, im Jahr 2012 waren es 61 Prozent, 2010 waren es 67 Prozent, 2009 waren es 58 Prozent, 2005 waren es 60 Prozent.

	Wert 2013	2012	2010	2009	2005
<b>CONCORDIA</b>	73 %	64 %	64 %	59 %	55 %
<b>KPT</b>	72,7 %	68 %	71 %	69 %	70 %
<b>SWICA</b>	71,4 %	67 %	70 %	62 %	62 %
<b>CSS</b>	70 %	61 %	67 %	58 %	60 %
<b>sanitas</b> <small>mitglied versichert</small>	65,7 %	64 %	64 %	70 %	70 %
<b>VISANA</b>	63,9 %	66 %	60 %	72 %	39 %
<b>Helsana</b>	63,2 %	54 %	52 %	60 %	55 %
<b>Groupe Mutuel</b>	50,4 %	42 %	51 %	47 %	42 %
<b>ASSURA</b>	44,4 %	35 %	34 %	38 %	-1

<sup>1</sup> Zu wenig Nennungen, ermittelter Wert ist nicht repräsentativ

Die repräsentative Umfrage führte das Link-Institut in Luzern im Auftrag des K-Tipp durch. Zwischen dem 17. Juni und dem 2. Juli 2013 wurden 2235 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 Ungenauigkeit beträgt maximal ± 2,7 Prozent.