

Gesetzliche Krankenkassen

Kundenzufriedenheit und Wechselabsicht

Anteil zufriedener Kunden:

Service



81,1%

Leistungsangebot



80,8%

Anteil wechselwilliger Kunden:



■ Mit Wechselabsicht: 8,8%
■ Ohne Wechselabsicht: 91,2%

Häufigste Gründe der Wechselwilligen:

28,3% **Bonusprogramm** schlecht oder nicht vorhanden

25,5% **Beitragsrückerstattung** zu gering oder nicht vorhanden

22,6% **Zusatzbeitrag** zu hoch

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität
(Kundenbefragung 2015, 2.405 Teilnehmer)