

Medienmitteilung

Krankenkassen-Umfrage

Krankenkassen: Preis-Leistung am schlechtesten bewertet

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat die Zufriedenheit mit Schweizer Krankenkassen mit einer Umfrage erhoben. Die jüngeren und Westschweizer Versicherten sind unzufriedener mit ihren Krankenkassen. Am negativsten bewertet wird das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Zürich, 27. Juli 2023 – Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihren Krankenkassen im Allgemeinen zufrieden. Das zeigt die repräsentative Online-Umfrage von moneyland.ch zur Krankenkassen-Zufriedenheit. Doch es gibt je nach Kasse und Leistung grössere Unterschiede.

moneyland.ch hat die Zufriedenheit mit folgenden Faktoren abgefragt: Freundlichkeit und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse, Schnelligkeit der Antworten bei Fragen, Preis-Leistungs-Verhältnis, Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen, Kulanz bei Zahlungen, Schnelligkeit der Auszahlungen, Verständlichkeit von Kundeninformationen sowie allgemeine Zufriedenheit.

Die 1538 Befragten bewerteten die Zufriedenheit mit ihrer bestehenden Krankenkasse zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden).

Resultat: Die durchschnittliche Zufriedenheit mit Schweizer Krankenkassen liegt bei 7.9 Punkten. Das entspricht der Note «gut». Angesichts der häufigen Negativ-Meldungen zum Thema Krankenkassen mag das Ergebnis erstaunen. «Allerdings beklagen sich die meisten Versicherten vor allem über die Prämienhöhe, weniger über die Krankenkassenleistungen», sagt Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch. «Es verwundert deshalb nicht, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis am negativsten bewertet wird.» Auch gibt es je nach Alter grössere Unterschiede: «Jüngere Versicherte sind mit ihren Krankenkassen unzufriedener», so Manz.

Preis-Leistungs-Verhältnis mit den schlechtesten Noten

Am unzufriedensten sind die Befragten mit dem Verhältnis zwischen Preis und Leistung, das sie mit 7.4 Punkten bewerten. Das entspricht der Note «befriedigend». Auch die Kulanz von Auszahlungen wird mit 7.7 Punkten unterdurchschnittlich bewertet.

Am zufriedensten zeigen sich die Schweizer Versicherten mit der Freundlichkeit der Krankenkassen-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (8.1 Punkte), gefolgt von der Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen und der allgemeinen Zufriedenheit (je 8 Punkte), der Erreichbarkeit, Schnelligkeit von Auszahlungen und Verständlichkeit der Kundeninformationen (je 7.9 Punkte). Die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden und Schnelligkeit von Abklärungen werden mit durchschnittlich je 7.8 Punkten benotet.

Die Romandie ist etwas unzufriedener

Die Versicherten in der Romandie sind unzufriedener mit den Krankenkassen als die Versicherten in der deutschsprachigen Schweiz. Das ist kein neues Phänomen und hängt vermutlich auch mit den höheren Prämien in der französischsprachigen Schweiz zusammen. Diese werden zumindest teilweise den Krankenkassen angelastet.

Das Preis-Leistungs-Verhältnis bewerten die Versicherten in der Westschweiz mit 7.4 Punkten (in der Deutschschweiz sind es 7.5 Punkte). Im Allgemeinen bewerten die Versicherten in der Romandie ihre Krankenkassen mit 7.7 Punkten. In der Deutschschweiz sind es 8 Punkte.

Jüngere sind unzufriedener

Je jünger die Versicherten sind, desto unzufriedener sind sie mit ihrer Krankenkasse.

In Zahlen: 18- bis 25-Jährige vergeben im Durchschnitt 7.7 von 10 Punkten. Bei den 26- bis 49-Jährigen sind es 7.8 Punkte. Am zufriedensten sind die Ältesten: Die 50- bis 74-Jährigen bewerten ihre Krankenkassen im Durchschnitt mit 8.1 Punkten, das entspricht einem «sehr zufrieden».

Die steigende Zufriedenheit hängt vermutlich nicht mit dem sanfteren Gemüt der älteren Generationen zusammen, sondern mit dem Umstand, dass sie eher Krankenkassenleistungen beziehen. «Jüngere Generationen hingegen sind im Durchschnitt gesünder und nehmen deshalb seltener Versicherungsleistungen in Anspruch», sagt Manz. Das kann zum Eindruck der jüngeren Versicherten beitragen, dass sie für etwas zahlen, was sie gar nicht brauchen.

Das sind die Krankenkassen mit den besten Noten

Am besten abgeschlossen haben dieses Jahr gemessen an der von moneyland.ch gewichteten Durchschnittsnoten die folgenden Kassen: Swica mit 8.4 Punkten von 10 Punkten, KPT mit 8.3 Punkten sowie Helsana und ÖKK mit je 8.1 Punkten.

Ebenfalls sehr gute Bewertungen erzielen Concordia, Sympany und Visana mit je 8 Punkten im Durchschnitt. Eine gute Note erhalten Atupri, CSS und Sanitas mit je 7.9 Punkten und Groupe Mutuel mit 7.6 Punkten. Abgeschlagen mit nur 6.9 Punkten ist Assura.

Die Zufriedenheitsnoten für alle Versicherungen können Nutzerinnen und Nutzer im interaktiven Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch im Detail abrufen.

Kontakt für weitere Informationen

Benjamin Manz
Geschäftsführer bei moneyland.ch
Hottingerstrasse 12
CH-8032 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 88 88
E-Mail: media@moneyland.ch

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetz-Angebote, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Alle Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/rechner>

Alle interaktiven Vergleiche finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/vergleiche>

Methodik

Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch 2023 eine repräsentative Online-Umfrage unter 1538 Personen zum Thema Zufriedenheit mit der Krankenkasse in der Grundversicherung durchgeführt.

Befragt wurden die Versicherten zu den folgenden Faktoren: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse, Schnelligkeit der Abklärungen von Kundenfragen oder Abklärungen, Preis-Leistungs-Verhältnis, Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen, Kulanz bei Auszahlungen, Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen, Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Kundeninformationen (Police, Versicherungsbedingungen, Briefe), allgemeine Zufriedenheit.

Die Kunden konnten jeweils ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten. Für die Berechnung eines durchschnittlichen Gesamtwerts hat moneyland.ch die Faktoren gemittelt, wobei die allgemeine Zufriedenheit stärker gewichtet worden ist. Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Krankenkassenvergleich von moneyland.ch für jede Versicherung abrufbar.

Zum Krankenkassen-Vergleich

Den vollständigen unabhängigen Schweizer Vergleich für Krankenkassenprämien der obligatorischen Grundversicherung finden Sie unter: <https://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-vergleich>. Für den Vergleich berücksichtigt moneyland.ch die Prämiendaten aller Krankenkassen und Modelle für beliebig viele Versicherte, inklusive Franchisen sowie Kinderrabatte.