

## Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Krankenkassen-Kunden

## Wie zufrieden sind Krankenversicherte im Corona-Jahr?

**Auch im Jahr 2021 hat der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch eine repräsentative Umfrage zur Krankenkassen-Zufriedenheit durchgeführt. Mit der Preis-Leistung sind die Schweizer Versicherten mit Abstand am wenigsten zufrieden. Die Versicherten sind in der Romandie deutlich unzufriedener als in der Deutschschweiz.**

**Zürich, 1. Juni 2021** – Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat im Jahr 2021 die Zufriedenheit der Schweizer Versicherten mit ihren Krankenversicherungen im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage mit 1503 Teilnehmerinnen und Teilnehmern untersucht. Durchgeführt wurde die Umfrage vom Marktforschungsinstitut Ipsos nach der Vorgabe von moneyland.ch.

moneyland.ch hat die Versicherten nach der Zufriedenheit mit folgenden Faktoren befragt: Freundlichkeit und Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden, 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 Befragten bewerteten die Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden).

Resultat: «Die durchschnittliche Zufriedenheit ist im Corona-Jahr 2021 mit 8 von 10 Punkten sogar noch höher als in Vorjahren», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch. «Deutlich tiefer ist die Kundenzufriedenheit in der Romandie sowie bei jüngeren Versicherten.»

### Preis-Leistung erhält die schlechtesten Noten

Mit Abstand am unzufriedensten sind die Befragten mit der Preis-Leistung, die sie mit 7.4 Punkten («befriedigend») bewerten.

Am zufriedensten sind die Schweizer Versicherten mit der Freundlichkeit der Krankenkassen-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (8.2 Punkte, «sehr gut»), gefolgt von der Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen (8.1 Punkte, «sehr gut») und der Erreichbarkeit (8 Punkte). Die allgemeine Zufriedenheit ist ebenfalls «sehr gut» (8 Punkte).

Bei der Einsatzbereitschaft, der Schnelligkeit von Abklärungen und der Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen werden jeweils 7.9 Punkte («gut») vergeben. Die Verständlichkeit der Kundeninformationen wird mit 7.8 Punkten, die Kulanz bei Auszahlungen etwas schlechter mit 7.7 Punkten bewertet.

### Versicherte in der Romandie deutlich unzufriedener

Versicherte in der französischsprachigen Schweiz sind deutlich unzufriedener mit ihren Krankenkassen als Versicherte in der Deutschschweiz.

Die Preis-Leistung bewerten die Versicherten in der Romandie gerade mal mit 6.9 Punkten, was der Note «genügend» entspricht. In der Deutschschweiz werden dafür 7.6 Punkte vergeben.

Im allgemeinen Durchschnitt vergeben Versicherte in der Romandie nur 7.4 von 10 Punkten, während

es in der Deutschschweiz 8 Punkte sind. Anders formuliert: Die Deutschschweizer Versicherten bewerten ihren Krankenkassen im Durchschnitt mit der Note «sehr gut», die Westschweizer Versicherten hingegen nur mit einem «befriedigend».

### **Jüngere Versicherte unzufriedener**

Zwischen Frauen und Männern sowie zwischen der Stadt- und Landbevölkerung gibt es kaum Unterschiede bei der Zufriedenheit. Anders sieht es bei den Altersgruppen aus: Mit zunehmendem Alter nimmt die Zufriedenheit mit den Krankenkassen zu.

Im Alter zwischen 18 und 25 Jahren vergeben die Befragten im Durchschnitt 7.6 von 10 Punkten. Die 26- bis 49-Jährigen vergeben 7.8 Punkte, während es bei den 50- bis 74-Jährigen sogar 8.2 Punkte sind. Die älteren Versicherten sind also mit ihren Krankenkassen sehr zufrieden.

Die 18- bis 25-jährigen Befragten vergeben für die Preis-Leistung von Krankenkassen gerade mal 7.2 Punkte. Jüngere Versicherte beurteilen die hohen Krankenkassenprämien kritischer. Ein Grund für die besonders kritische Haltung könnte sein, dass jüngere Versicherte die Krankenversicherungsleistungen weniger beanspruchen als ältere.

### **Schweizer Krankenkassen mit unterschiedlicher Kundenzufriedenheit**

Am besten haben bei der Kundenzufriedenheitsumfrage im Jahr 2021 die folgenden Krankenkassen abgeschlossen: Agrisano mit durchschnittlich 8.5 von 10 Punkten, Swica und KPT mit je 8.4 Punkten, ÖKK und Helsana mit 8.2 Punkten, Sanitas, Concordia, Atupri und Sympany mit je 8.1 Punkten sowie CSS mit 8 Punkten. Die Zufriedenheit bei all diesen Krankenkassen wird mit einem «sehr gut» beurteilt.

Etwas darunter liegen Visana (7.9 Punkte) und EGK (7.6 Punkte), was aber immer noch der Note «gut» entspricht.

Das Schlusslicht bilden im Corona-Jahr 2021 die beiden Krankenversicherungen Groupe Mutuel und Assura, die je nur mit einer Durchschnittspunktzahl von 7.3 Punkten bewertet worden sind. Das entspricht der Note «befriedigend».

Die detaillierten Zufriedenheitsnoten pro Kasse können Nutzerinnen und Nutzer im interaktiven Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch abrufen.

### **Kontakt für weitere Informationen:**

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

### **Anhang**

Den vollständigen unabhängigen Schweizer Vergleich für Krankenkassenprämien der obligatorischen Grundversicherung finden Sie unter: <http://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

Darüber hinaus berechnet der interaktive Vergleich automatisch die optimale Franchise für alle Krankenkassenprodukte. Einen separaten Franchisen-Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-franchisen-rechner>.

## 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- sowie 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 2021 eine repräsentative Online-Umfrage unter 1503 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 (alles in allem).

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 pro Versicherung abrufbar.