

Medienmitteilung

Wie zufrieden ist die Schweiz mit ihren Krankenkassen?

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat auch im Jahr 2022 eine repräsentative Umfrage zur Krankenkassen-Zufriedenheit durchgeführt. Mit dem Verhältnis zwischen Preis und Leistung sind die Schweizer Versicherten mit Abstand am wenigsten zufrieden. Die Versicherten in der Romandie sind unzufriedener als diejenigen in der Deutschschweiz.

Zürich, 3. August 2022 – moneyland.ch hat im Jahr 2022 die Zufriedenheit der Schweizer Versicherten mit ihren Krankenkassen im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage bei 1500 Teilnehmerinnen und Teilnehmern untersucht.

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).

Ergebnis: Die durchschnittliche Zufriedenheit ist im Vergleich mit dem Corona-Jahr 2021 von 8 Punkten auf 7.8 Punkte gesunken. «Wie in den Vorjahren ist die Kundenzufriedenheit in der Romandie sowie bei jüngeren Versicherten geringer», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

Kunden am unzufriedensten mit Preis-Leistungs-Verhältnis

Am unzufriedensten sind die Befragten mit dem Verhältnis zwischen Preis und Leistung, das sie mit 7.3 Punkten bewerten, das entspricht bloss einer «befriedigenden» Bewertung. Ebenfalls nur für ein «befriedigend» reicht es bei der Kulanz der Auszahlungen (7.4 Punkte).

Am zufriedensten sind die Schweizer Versicherten mit der Freundlichkeit der Krankenkassen-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter (8 Punkte), gefolgt von der Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen (7.9 Punkte), der allgemeinen Zufriedenheit (7.9 Punkte) und der Erreichbarkeit (7.8 Punkte).

Ebenfalls gut schneiden die Schnelligkeit von Abklärungen, die Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen und die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden (je 7.7 Punkte) sowie die Verständlichkeit der Kundeninformationen (7.6 Punkte) ab.

Versicherte in der französischsprachigen Schweiz unzufriedener

Versicherte in der Romandie sind merklich unzufriedener mit ihren Krankenkassen als Versicherte in der Deutschschweiz. «Die grössere Unzufriedenheit in der Westschweiz war schon in den Vorjahren festzustellen und könnte mit den allgemein höheren Prämien als in der Deutschschweiz zusammenhängen», vermutet Manz. Eine weitere Ursache: In der Romandie gibt es im Verhältnis zur Bevölkerung mehr Versicherte bei Assura als in der Deutschschweiz – Assura hat seit Längerem die tiefste Kundenzufriedenheit der Schweizer Krankenkassen.

Das Verhältnis zwischen Preis und Leistung bewerten die Versicherten in der Romandie gerade einmal mit 7.1 Punkten. In der Deutschschweiz werden dafür 7.4 Punkte vergeben. Im allgemeinen Durchschnitt vergeben Versicherte in der Romandie nur 7.5 von 10 Punkten, während es in der Deutschschweiz 7.9 Punkte sind.

Geringste Zufriedenheit bei den Jungen

Zwischen Frauen und Männern sowie zwischen der Stadt- und Landbevölkerung gibt es keine signifikanten Zufriedenheitsunterschiede. Anders sieht es bei den Altersgruppen aus: Je jünger die Versicherten, desto unzufriedener sind sie mit ihrer Krankenkasse.

Im Alter zwischen 18 und 25 Jahren vergeben die Befragten im Durchschnitt 7.3 von 10 Punkten. Die 26- bis 49-Jährigen vergeben 7.6 Punkte, während es bei den 50- bis 74-Jährigen 8.2 Punkte sind.

«Ein Grund für die besonders kritische Haltung der jüngeren Versicherten könnte sein, dass diese zwar die Versicherungsleistungen kaum beanspruchen, aber trotzdem Prämien zahlen müssen», so Manz.

Die Krankenkassen mit den besten Noten

Die Rangliste der Krankenkassen mit den zufriedensten Kundinnen und Kunden kann sich jedes Jahr ändern. Bei den Noten der einzelnen Zufriedenheitsaspekten kann es ausserdem weitere Unterschiede geben (siehe separate Tabelle). Am besten abgeschlossen (gewichtete Durchschnittsnote) haben im Jahr 2022 die KPT mit 8.4 Punkten, die Swica mit 8.2 Punkten und ÖKK mit 8 Punkten.

Gut abgeschnitten haben Helsana, Sanitas, Visana und Atupri (je 7.9 Punkte) sowie CSS, EGK, Agrisano (je 7.8 Punkte) und Concordia (7.7 Punkte). Es folgen Sympany (7.5 Punkte) und Groupe Mutuel (7.4 Punkte).

Das Schlusslicht der Rangliste ist auch im Jahr 2022 wieder die Billigkasse Assura mit 7.1 Punkten.

Übrigens: Die detaillierten Zufriedenheitsnoten pro Kasse können Nutzerinnen und Nutzer auch im interaktiven Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch 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 2022 eine repräsentative Online-Umfrage unter 1500 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.

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.