

## Medienmitteilung

### Krankenkassen-Umfrage

## So (un)zufrieden ist die Schweiz mit ihren Krankenkassen

**Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat die Zufriedenheit mit den Schweizer Krankenkassen befragt. Jüngere und Westschweizer Versicherte sind unzufriedener mit ihrer Krankenkasse. Am positivsten wird die Freundlichkeit der Mitarbeitenden beurteilt, am negativsten das Preis-Leistungs-Verhältnis.**

**Zürich, 3. April 2024** – Die Krankenkassen sind in der Schweiz ein Dauerthema. Vor allem der ungebremste Anstieg der Prämien gibt zu denken. Doch wie zufrieden sind die Versicherten in der Schweiz mit den Krankenkassen selbst?

moneyland.ch hat die Zufriedenheit für verschiedene Kriterien im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage befragt: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse, Preis-Leistungs-Verhältnis, Kulanz bei Zahlungen, Schnelligkeit der Auszahlungen und Rückerstattungen, Verständlichkeit von Kundeninformationen, Smartphone-App, Zusatzversicherungen sowie allgemeine Zufriedenheit.

Die 1500 Befragten bewerteten die Zufriedenheit mit ihrer bestehenden Krankenkasse auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

Ergebnis: Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihren Krankenkassen im Allgemeinen zufrieden. Je nach Alter, Region und Kriterium gibt es aber grössere Unterschiede. «Jüngere und Westschweizer Versicherte sind unzufriedener mit ihrer Krankenkasse», sagt Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch. Versicherte mit grösserem Vermögen sind tendenziell etwas zufriedener mit ihrer Krankenkasse als ärmere Versicherte. Zwischen Frauen und Männern gibt es hingegen keine grossen Unterschiede. Auch ein Stadt-Land-Gefälle ist nicht auszumachen.

### Freundlichkeit top, Preis-Leistung Flop

Das Kriterium «allgemeine Zufriedenheit» wird von der Schweizer Bevölkerung mit durchschnittlich 7.8 von 10 Punkten bewertet. Dies entspricht der Note «gut». Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden wird mit durchschnittlich 7.9 Punkten («sehr gut») bewertet, die Erreichbarkeit und Schnelligkeit der Auszahlungen mit 7.8 Punkten («gut»), die Verständlichkeit der Kundeninformationen mit 7.7 Punkten («gut»), die Smartphone-Apps mit 7.6 Punkten («gut»), die Zusatzversicherungen und die Kulanz bei Auszahlungen mit je 7.5 Punkten («gut»). Am schlechtesten schneidet das Preis-Leistungsverhältnis mit nur 7.1 Punkten ab, was der Note «befriedigend» entspricht.

«Die Schweizer Kundinnen und Kunden sind mit ihren Krankenkassen insgesamt zufrieden. Am meisten Sorgen bereiten die hohen Prämien, was sich in der tiefsten Note für das Preis-Leistungs-Verhältnis niederschlägt», sagt Manz.

## **Die Krankenkassen mit der besten allgemeinen Zufriedenheit**

moneyland.ch hat gefragt, wie zufrieden die Befragten alles in allem aufgrund der von ihnen gemachten Erfahrungen mit der Krankenkasse sind. Gemessen an der von moneyland.ch abgefragten Gesamtzufriedenheit schneiden 2024 folgende Kassen am besten ab: Sanitas und Swica mit je 8.2 von 10 Punkten, ÖKK und KPT mit 8.1 Punkten, Concordia, Helsana, Visana und Sympany mit je 8 Punkten. Dies entspricht der Note «sehr gut». CSS (7.8 Punkte) und Groupe Mutuel (7.6 Punkte) erhalten die Note «gut». Am anderen Ende der Skala befindet sich die Assura mit 7.1 von 10 Punkten (Note «befriedigend»).

Im interaktiven Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch können die Zufriedenheitsnoten für alle Versicherungen im Detail abgerufen werden.

## **Versicherte in der Romandie sind unzufriedener**

Wie auch in den Vorjahren sind die Versicherten in der französischsprachigen Schweiz deutlich unzufriedener mit den Krankenkassen als die Versicherten in der deutschsprachigen Schweiz. Zum Vergleich: Bei der allgemeinen Zufriedenheit vergeben die Versicherten in der Romandie 7.5 von 10 Punkten, in der Deutschschweiz sind es 7.9 Punkte. Das Preis-Leistungsverhältnis bewerten die Versicherten in der Westschweiz mit nur 6.8 Punkten, in der Deutschschweiz sind es 7.2 Punkte. Eine mögliche Erklärung für diesen Unterschied ist, dass die Prämien in der Westschweiz im Durchschnitt höher sind als in den Deutschschweizer Kantonen.

## **Jüngere Versicherte sind unzufriedener**

Je jünger die Versicherten sind, desto unzufriedener sind sie mit ihrer Krankenkasse. Die 18- bis 25-Jährigen vergeben für die allgemeine Zufriedenheit im Durchschnitt nur 7.3 von 10 möglichen Punkten. Dies entspricht der Note «befriedigend». Bei den 26- bis 49-Jährigen sind es 7.6 Punkte («gut»). Am zufriedensten sind die Älteren: Die 50- bis 74-Jährigen bewerten ihre Krankenkasse im Durchschnitt mit 8.2 Punkten, was der Note «sehr gut» entspricht.

Jüngere Versicherte sind weniger auf Krankenkassen angewiesen, müssen aber trotzdem Prämien zahlen. Mit zunehmendem Alter nehmen die Versicherten immer mehr Krankenkassenleistungen in Anspruch. «Ältere Versicherte sehen deshalb eher als jüngere, dass sich die Prämien auch auszahlen können», sagt Benjamin Manz.

## **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](mailto:media@moneyland.ch)

## Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. moneyland.ch bietet umfassende und präzise Kosten- und Leistungsvergleiche, unter anderem in den Bereichen Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Trading, Vermögensverwaltung, Bankpakete, Festgeld und Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule 3a- und Freizügigkeitskonten, Krankenkassen, Rechtsschutz-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetzabos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits über 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

Die Studie basiert auf einer repräsentativen Online-Umfrage, die das Marktforschungsinstitut Ipsos im Auftrag von moneyland.ch im Februar und März 2024 durchgeführt hat. Es wurden 1500 Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren aus der Deutsch- und Westschweiz zur Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse befragt.

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

Die Kunden konnten jeweils ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten. Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Krankenkassenvergleich von moneyland.ch für jede Versicherung abrufbar.

## Zum Krankenkassen-Vergleich

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