

Medienmitteilung

Zürich, 7. Mai 2025

Zufriedenheitsumfrage: So schneiden die Schweizer Krankenkassen ab

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

Die Krankenkassenprämien sind für das Prämienjahr 2025 erneut deutlich gestiegen. Die Krankenkassenprämien sind in den letzten zehn Jahren um gut 38 Prozent gestiegen, wobei der Prämienanstieg in den letzten drei Jahren weit über dem Durchschnitt lag. Trotzdem sind die Versicherten mit den Leistungen der einzelnen Krankenkassen nach wie vor weitgehend zufrieden, wie die Umfrage von moneyland.ch zeigt.

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 Auszahlungen, Schnelligkeit der Auszahlungen und Rückerstattungen, Verständlichkeit der Informationen an Kunden, 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).

Resultat: Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihren Krankenkassen im Allgemeinen zufrieden. Je nach Kasse, Alter, Region und Zufriedenheitskriterium gibt es aber deutliche Unterschiede. «Jüngere und Versicherte in der Romandie sind unzufriedener mit ihrer Kasse», 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 markanten Unterschiede.

Preis-Leistung am schlechtesten bewertet

Das Kriterium «allgemeine Zufriedenheit» wird von der Schweizer Bevölkerung mit durchschnittlich 7.7 von 10 Punkten bewertet. Dies entspricht der Note «gut». Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden wird mit durchschnittlich 7.8 Punkten («gut») bewertet, die

Erreichbarkeit und Schnelligkeit der Auszahlungen mit je 7.7 Punkten («gut»), die Smartphone-Apps mit 7.6 Punkten («gut»), die Verständlichkeit der Kundeninformationen mit 7.5 Punkten («gut»), die Kulanz bei Auszahlungen mit 7.4 Punkten («befriedigend») und die Zusatzversicherungen mit 7.3 Punkten («befriedigend»). Am schlechtesten schneidet das Preis-Leistungsverhältnis mit nur 6.9 Punkten ab, was der Note «genügend» entspricht.

«Die allgemeine Zufriedenheit mit den Schweizer Krankenkassen ist mit 7.7 Punkten leicht gesunken gegenüber dem Vorjahr, entspricht aber immer noch der Note «gut». Nachdem die Prämien wiederholt stark gestiegen sind, ärgern sich die Versicherten umso mehr über die hohen Kosten ihrer Krankenkasse. Dies zeigt sich auch 2025 in der tiefsten Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses», sagt Manz.

Das sind 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 ihrer Krankenkasse sind. Gemessen an der von moneyland.ch abgefragten Gesamtzufriedenheit schneiden 2025 die folgenden Krankenkassen am besten ab: Concordia, Helsana und Swica mit je 8.0 von 10 Punkten (Note «sehr gut») sowie KPT und Sanitas mit je 7.9 von 10 Punkten («gut»).

Gut abgeschnitten haben auch Visana mit 7.8 Punkten sowie Atupri und CSS mit je 7.7 Punkten und Sympany mit 7.6 Punkten; sie erhalten alle bei der allgemeinen Zufriedenheit die Note «gut».

Am anderen Ende der Skala befinden sich dieses Jahr die Assura mit 7.3 Punkten (Note «befriedigend») und Groupe Mutuel mit 7.0 von 10 Punkten (Note «genügend»). Im interaktiven Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch können die Zufriedenheitsnoten für alle Krankenkassen im Detail abgerufen werden.

Unzufriedenere Versicherte in der Romandie

Wie auch in den Vorjahren sind die Versicherten in der französischsprachigen Schweiz deutlich unzufriedener mit den Krankenkassen als 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 7.8 Punkte. Das Preis-Leistungs-Verhältnis bewerten die Versicherten in der Westschweiz mit nur 6.8 Punkten, in der Deutschschweiz sind es 7.0 Punkte. Eine mögliche Erklärung für diesen Unterschied ist, dass die Prämien in der Romandie höher sind als in der Deutschschweiz.

Je älter, desto zufriedener

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 7.4 von 10 möglichen Punkten. Bei den 26- bis 49-Jährigen sind es 7.5 Punkte. Die Älteren sind

deutlich zufriedener: Die 50- bis 74-Jährigen bewerten ihre Krankenkasse im Durchschnitt mit 8.0 Punkten.

Eine mögliche Erklärung: Jüngere Versicherte sind weniger auf die Krankenkasse angewiesen, müssen aber trotzdem Prämien bezahlen. Mit zunehmendem Alter nehmen die Versicherten immer mehr Gesundheitsleistungen in Anspruch.

Kontakt für weitere Informationen

Benjamin Manz
Geschäftsführer moneyland.ch
Thurgauerstrasse 36
CH-8050 Zürich
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. 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 2025 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.

Über die SMG Swiss Marketplace Group AG

Die SMG Swiss Marketplace Group AG ist ein wegweisendes Netzwerk von Online-Marktplätzen und ein innovatives Digitalunternehmen, das den Menschen das Leben mit zukunftsgerichteten Produkten vereinfacht. SMG Swiss Marketplace Group AG gibt ihren Kundinnen und Kunden die besten Tools für ihre Lebensentscheidungen an die Hand. Das Portfolio umfasst Real Estate (ImmoScout24, Homegate, Flatfox, alle-immobilien.ch, Immostreet.ch, home.ch, Publimmo, Acheter-Louer.ch, CASASOFT, IAZI), Automotive (AutoScout24, MotoScout24), General Marketplaces (anibis.ch, tutti.ch, Ricardo) und Finance and Insurance (FinanceScout24, moneyland.ch). Das Unternehmen wurde im November 2021 von TX Group AG, Ringier AG, Die Mobiliar und General Atlantic gegründet.