

Medienmitteilung

Zürich, 16. September 2025

Krankenkassen-Apps: Diese Unterschiede gibt es

Alle grossen Schweizer Krankenkassen setzen auf Apps. Eine Umfrage vom unabhängigen Vergleichsdienst moneyland.ch bei den zwölf grössten Versicherern zeigt: Während digitale Services längst verbreitet sind, unterscheiden sich die Apps deutlich im Funktionsumfang.

Das Smartphone ist zum ständigen Begleiter geworden. Nicht nur für Unterhaltung und Kommunikation, sondern zunehmend auch für alltägliche Dienstleistungen. Auch für die Beziehung mit ihrer Krankenkasse setzen immer mehr Schweizerinnen und Schweizer auf eine App. Alle grossen Versicherer bieten inzwischen Anwendungen an, mit denen Kundinnen und Kunden Leistungen einreichen, Dokumente abrufen oder ihren Versicherungsstatus prüfen können.

moneyland.ch hat bei den zwölf grössten Schweizer Krankenkassen (Helsana, CSS, Groupe Mutuel, Swica, Concordia, Assura, Visana, Sanitas, KPT, Sympany, ÖKK und Atupri) nachgefragt, wie intensiv diese digitalen Angebote genutzt werden und welche Funktionen die Apps konkret bieten. Die Auswertung zeigt: Digitale Services sind weit verbreitet. Beim Funktionsumfang gibt es jedoch deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Apps.

Wie stark werden die digitalen Services genutzt?

«Ein grosser Teil der Kundinnen und Kunden nutzt inzwischen die digitalen Services der Krankenkasse auf dem Smartphone», stellt Ralf Beyeler, Telekom- und Geld-Experte vom unabhängigen Vergleichsdienst moneyland.ch, fest. So haben 75 Prozent der Kundinnen und Kunden der KPT Zugang. Ähnlich hohe Werte erreichen Sanitas (70 Prozent), die CSS (65 Prozent) und Helsana (64 Prozent). Bei der Groupe Mutuel und der ÖKK sind rund die Hälfte aller Kundinnen und Kunden im Kundenportal registriert. Concordia kommuniziert einen Anteil von 43 Prozent. Von den anderen Krankenkassen ist der Anteil nicht bekannt.

Viele Rechnungen werden heute digital eingereicht

Viele Kundinnen und Kunden reichen ihre Belege und Rechnungen digital ein. Der Anteil variiert allerdings je nach Krankenkasse: Bei der CSS werden 62 Prozent aller Rechnungen digital eingereicht, bei der KPT sind es 60 Prozent und bei der Swica 57 Prozent. Die Sanitas kommt auf 56 Prozent, die Groupe Mutuel auf 53 Prozent und die Concordia auf 38 Prozent.

Interessant ist die Antwort der Visana: Rund 40 Prozent der Rechnungen werden via App und Portal zur Rückerstattung eingereicht und immerhin 7 Prozent aller Belege werden per

E-Mail zugeschickt.

Wichtig: Die oben genannten Zahlen beziehen sich auf die digitalen Services insgesamt. Separate Zahlen für App und Zugang via Browser liegen nicht vor.

App wichtiger als Webportal

Aussagen einiger Krankenkassen zeigen deutlich, dass die App für das Smartphone wesentlich wichtiger ist als der Zugang zum Kundenportal über einen Browser. Bei der CSS finden 80 Prozent der Logins in der App statt. Ein weiteres Beispiel: 88 Prozent der über digitale Kanäle eingereichten Belege werden bei Visana per App übermittelt.

Diese Funktionen bieten die Krankenkassen-Apps

1. Rechnungen und Abrechnungen ansehen und herunterladen

Bei allen analysierten zwölf Schweizer Krankenkassen können Kundinnen und Kunden in der Krankenkassen-App alle Dokumente einsehen und als PDF herunterladen. Dies betrifft die Police sowie alle offenen und bezahlten Rechnungen und Abrechnungen. Die einzige Ausnahme gibt es bei der Swica: Rechnungen können einzig als PDF heruntergeladen, aber nicht angezeigt werden.

Das Bezahlen von offenen Rechnungen mit Karte und Twint direkt in der App ist bei Schweizer Krankenkassen kaum möglich: Einzig bei Sanitas ist das Bezahlen von Leistungsabrechnungen – aber nicht von Prämienrechnungen – mit Karte und Twint direkt in der App möglich.

2. Belege für die Krankenkasse hochladen

Für viele Kundinnen und Kunden, die medizinische Dienstleistungen in Anspruch nehmen, ist der Upload von Belegen an die Krankenkasse zur Rückerstattung eine sehr wichtige Funktion. Es erstaunt daher nicht, dass das Hochladen von Fotos und PDF-Dokumenten über die App bei allen Schweizer Krankenkassen möglich ist. Rückerstattungen zu verfolgen, bieten hingegen nicht alle Krankenkassen an.

3. Versichertenkarte und das Impfbüchlein anzeigen

Ebenfalls Standard ist es bei allen zwölf Schweizer Krankenkassen, dass sich die Kundinnen und Kunden ihre Krankenkassen-Karte in der App anzeigen lassen können. Allerdings setzen die meisten Apps eine Internetverbindung voraus – lediglich bei Assura, Helsana und Visana gibt es eine Offline-Ansicht für die Versichertenkarte. Bei Helsana und Sanitas kann die Versichertenkarte gespeichert werden und dann auch in externen Wallets verwendet werden, zum Beispiel von Apple und Google.

Auf eine digitale Version des Impfbüchlein können lediglich Kundinnen und Kunden der Sanitas zugreifen – und dies auch nur bei vorhandener Internetverbindung.

4. Informationen zur Versicherungsdeckung abrufen

Bei allen Krankenkassen-Apps ist es möglich, in der App allgemeine Informationen zur Versicherungsdeckung abzurufen. Mit CSS, Groupe Mutuel und Sanitas bieten nur drei

der zwölf Krankenkassen die Funktion eines interaktiven Deckungschecks an. Mit einer solchen Funktion können Versicherte die gesuchten Leistungen eingeben und sehen, ob diese über die Grundversicherung oder eine Zusatzversicherung abgedeckt sind.

5. Status der Selbstbeteiligung einsehen

Bei allen befragten zwölf Schweizer Krankenkassen können Kundinnen und Kunden den aktuellen Stand ihrer Selbstbeteiligung in der App einsehen. So sehen die Kundinnen und Kunden, wie viel von der Franchise und vom Selbstbehalt sie im laufenden Jahr bereits aufgebracht haben.

6. Chat, Messenger, Direktnachrichten und E-Mails

Bei fast allen der untersuchten Krankenkassen können Kundinnen und Kunden via Chat oder Direktnachrichten Kontakt zu ihrem Versicherer aufnehmen. Doch es gibt Ausnahmen: Die Assura und die Groupe Mutuel bieten weder einen Chat noch Direktnachrichten an.

Bei Swica und Visana erhalten Kundinnen und Kunden auf Wunsch neue Dokumente auch direkt per E-Mail mit dem Dokument im PDF zugestellt. Dieses Dokument können sie auch ohne Login in der App ansehen. Die CSS erklärt gegenüber moneyland.ch, dass aus Datenschutzgründen viele Dokumente nicht unverschlüsselt per Mail versendet werden.

7. Änderungen in der App vornehmen

Bei allen zwölf angefragten Krankenkassen können Kundinnen und Kunden eine Adressänderung direkt in der App vornehmen. Bei acht der zwölf Krankenkassen ist es zudem möglich, die Versicherungsdeckung zu ändern und damit auf ein anderes Versicherungsmodell oder eine andere Franchise zu wechseln.

Viele Kundinnen und Kunden sind es von Netflix und Co. gewohnt, dass sie Verträge mit einem Knopfdruck direkt in der App kündigen können. Schweizer Krankenkassen bieten diese bequeme Möglichkeit der Kündigung nicht an. Einzige Ausnahme ist Sanitas, jedoch nur in der Grundversicherung.

8. Familienangehörige verwalten

Kundinnen und Kunden können sich über die Krankenkassen-Apps auch um die Angelegenheiten von Familienangehörigen kümmern. Bei allen Krankenkassen ist es möglich, auf Wunsch Verträge und Daten von Familienangehörigen einzusehen und zu verwalten.

9. Unfälle und Spitalaufenthalte melden

Bei jeweils weniger als der Hälfte aller Krankenkassen ist es möglich, via Krankenkassen-App die Unfallmeldung oder die Meldung eines Spitalaufenthalts direkt über ein Formular in der App vorzunehmen.

10. Telmed kontaktieren und Ärzte, Apotheken, Spitäler und Generika suchen

Mit Ausnahme der ÖKK können sich die Kundinnen und Kunden aller angefragten Krankenkassen direkt in der App die Telefonnummer für die medizinische Beratung anzeigen lassen. Bei acht der zwölf Versicherer ist es möglich, sich direkt aus der Krankenkassen-App heraus mit dem Telmed-Beratungszentrum verbinden zu lassen.

Direkt in der App nach Ärzten und Apotheken zu suchen, ist hingegen nur bei einer Minderheit der Anbieter möglich. Und keine einzige App ermöglicht die direkte Suche von Spitälern. In der App anhand des Wirkstoffes nach preisgünstigeren Generika zu suchen, ist nur bei Helsana (mit der externen App Medi+), Sanitas und Visana möglich.

Auf moneyland.ch ist eine Tabelle abrufbar, in der die wichtigsten Funktionen der zwölf analysierten Kassen aufgeführt sind.

Fazit: Das sind die grössten Unterschiede

«Zahlreiche Funktionen, die die Konsumentinnen und Konsumenten heute erwarten, bieten alle Schweizer Krankenkassen an», lobt Ralf Beyeler von moneyland.ch. Dazu zählen der Upload von Belegen, die Anzeige der Versichertenkarte, der Zugriff auf offene Rechnungen oder der Überblick über Franchise und Selbstbehalt.

Es zeigen sich jedoch auch deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Krankenkassen. Während Sanitas die Bezahlung von Rechnungen direkt in der App ermöglichen, gibt es diese Funktion bei den anderen Anbietern nicht. Einzig Sanitas erlaubt eine Kündigung per App. Das ist kundenfreundlich – in einer Zeit, in der es Kundinnen und Kunden gewohnt sind, ihre Abos direkt in einer App kündigen zu können. Nur zwei Krankenkassen schicken Versicherten die Belege direkt als PDF per E-Mail zu. «Es ist schade, dass nur zwei Krankenkassen ihren Versicherten eine so kundenfreundliche Lösung anbieten», bedauert Beyeler.

Sehr gut ist, dass es bei allen Krankenkassen auch möglich ist, sich biometrisch in die App einzuloggen. Konkret bedeutet dies: Der Zugang mit Fingerprint oder Gesichtserkennung ist möglich, ohne ein Passwort eingegeben zu müssen. Weniger verbreitet ist das Login über Passkeys ohne Passwörter: Derzeit bietet nur die Hälfte der analysierten Schweizer Krankenkassen diese Möglichkeit an.

Medienkontakt



Ralf Beyeler
Telecom- und Geld-Experte
r.beyeler@moneyland.ch
+41 76 265 75 73

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 Festnetz-Abos. 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

Anhand eines Fragebogens hat moneyland.ch bei den zwölf Schweizer Krankenversicherungen mit den meisten Kundinnen und Kunden in der Grundversicherung nachgefragt, wie stark Apps genutzt werden. Ausserdem wurde erhoben, welche Funktionen die App bieten.

Berücksichtigt wurden die Antworten von Helsana, CSS, Groupe Mutuel, Swica, Concordia, Assura, Visana (inklusive Sana 24, Galenos und Vivacare), Sanitas, KPT, Sympany, ÖKK und Atupri. Diese Krankenkassen haben zusammen einen Marktanteil von fast 98 Prozent. Es sind also fast alle Schweizerinnen und Schweizer bei einer dieser Krankenkassen versichert.

Die Analyse beschränkt sich auf die Apps der Krankenkassen, mit denen die Kundinnen und Kunden ihre Beziehung zur jeweiligen Krankenkasse verwalten können. Wenn Funktionen in der App Zugriff auf eine Website oder eine externe App benötigen, so wurde dies in der Auswertung berücksichtigt und mit einer Fussnote entsprechend in der Tabelle angemerkt. Nicht berücksichtigt wurden andere Apps von Krankenkassen wie Bonusprogramm-Apps, Fitness-Apps, spezifische Telmed-Apps und Zugang zu Dritt-Apps wie Compassana.

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.