

## Medienmitteilung

Zürich, 12. Mai 2026

# Trotz Prämienschock: Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden

**Die Kundenzufriedenheitsumfrage des Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch zeigt: Versicherte aus der Schweiz bewerten ihre Krankenkasse positiv – stetig steigenden Prämien zum Trotz. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird allerdings mit Abstand am kritischsten bewertet, während die Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am meisten schätzen.**

Jährlich steigende Krankenkassenprämien bereiten vielen Menschen in der Schweiz Sorgen. Doch einer hohen Zufriedenheit mit der Krankenkasse scheint dies nicht im Wege zu stehen, wie die repräsentative Umfrage des unabhängigen Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch zeigt. Dabei wurden 1500 Personen aus der Deutsch- und Westschweiz befragt, wie zufrieden sie mit ihrer Krankenkasse sind.

Das Resultat: Die Versicherten bewerten die allgemeine Zufriedenheit mit ihrem Anbieter mit durchschnittlich 7.8 Punkten wohlwollend – und vergeben somit die Note «gut».

## Preis-Leistung ganz unten

Doch die Prämien erhöhungen schlagen sich an anderer Stelle in der Umfrage nieder: Denn unter allen abgefragten Aspekten schneidet das Preis-Leistungs-Verhältnis mit 6.9 Punkten mit Abstand am schlechtesten ab. Am zufriedensten zeigen sich die Befragten mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (7.9 Punkte), gefolgt von der Erreichbarkeit und der Schnelligkeit bei Rückerstattungen (je 7.8 Punkte).

**Tabelle 1: Zufriedenheit nach Aspekt**

Aspekt	Punkte	Note
Freundlichkeit	7.9	Gut
Erreichbarkeit	7.8	Gut
Schnelligkeit bei Rückerstattungen	7.8	Gut
Kundeninformationen	7.7	Gut
Smartphone-App	7.7	Gut
Kulanz bei Auszahlungen	7.5	Gut
Zusatzversicherungen	7.4	Gut
Preis-Leistung	6.9	Gut

Vor allem Kundinnen und Kunden der Groupe Mutuel sehen das Preis-Leistungs-Verhältnis kritisch – sie verteilen im Mittel nur 6.5 Punkte. Versicherte bei Atupri bewerten denselben Aspekt hingegen mit 7.6 Punkten.

### Vier Anbieter sind «sehr gut»

Im Anbietervergleich auf Basis der allgemeinen Zufriedenheit liefern sich die Krankenkassen ein enges Rennen. Insgesamt teilen sich gleich vier Anbieter den Spitzenplatz: Helsana, ÖKK, Sanitas und die Swica-Gruppe erhalten allesamt je 8.0 Punkte, was der Note «sehr gut» entspricht. Atupri, Concordia und Visana landen mit je 7.9 Punkten nur knapp dahinter («gut»).

**Tabelle 2: Allgemeine Zufriedenheit nach Anbieter**

Anbieter	Punkte	Note
Helsana	8.0	Sehr gut
ÖKK	8.0	Sehr gut
Sanitas	8.0	Sehr gut
Swica-Gruppe	8.0	Sehr gut
Atupri	7.9	Gut
Concordia	7.9	Gut
Visana-Gruppe	7.9	Gut
CSS	7.8	Gut
KPT	7.8	Gut
Sympany	7.5	Gut
Groupe Mutuel	7.4	Gut
Assura	7.2	Gut

Die vollständigen Resultate finden Sie in den separaten Tabellen.

---

### Kontakt für weitere Informationen

Daniel Dreier  
Versicherungs-Experte bei moneyland.ch  
Thurgauerstrasse 36  
CH-8050 Zürich  
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 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

Die Studie basiert auf einer repräsentativen Online-Umfrage, die das Marktforschungsinstitut Ipsos im Auftrag von moneyland.ch Anfang 2026 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.

Es gilt folgende Bewertungsskala:

- ab 5 Punkte: genügend
- ab 6 Punkte: befriedigend
- ab 6.5 Punkte: gut
- ab 8 Punkte: sehr gut
- ab 9 Punkte: ausgezeichnet

## Über die SMG Swiss Marketplace Group

Die SMG Swiss Marketplace Group ist ein wegweisendes Netzwerk von Online-Marktplätzen und ein innovatives Digitalunternehmen, das den Menschen das Leben mit zukunftsgerichteten Produkten vereinfacht. SMG Swiss Marketplace Group 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.