

Medienmitteilung

Studie von moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Krankenkassen-Kunden

Romands unzufriedener als Deutschschweizer

moneyland.ch, der unabhängige Online-Vergleichsdienst für Versicherungen und Banken, hat auch dieses Jahr Schweizerinnen und Schweizer zu ihrer Zufriedenheit mit ihrer Krankenkassen befragt. Fazit: Die Zufriedenheit unterscheidet sich je nach Krankenkasse erheblich. Auch zeichnen sich deutliche Unterschiede je nach Region und Alter ab.

Zürich, 8. August 2017 – Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch Versicherte zur Zufriedenheit mit ihrer Schweizer Krankenversicherung befragt. Resultat: Von Kasse zu Kasse gibt es markante Unterschiede bezüglich Service und Kundenzufriedenheit, obwohl sich die Leistungen in der Grundversicherung eigentlich nicht unterscheiden sollten.

Durchschnittliche Zufriedenheit erstaunlich hoch

moneyland.ch hat die Zufriedenheit im Rahmen von mehr als zehn Faktoren erfragt. Zu den eruierten Zufriedenheitsfaktoren gehören Freundlichkeit und Einsatzbereitschaft des Versicherungspersonals, Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeit, Preis-Leistungsverhältnis, Kulanz bei Zahlungen, Schnelligkeit der Auszahlungen, Verständlichkeit von Kundeninformationen sowie allgemeine Zufriedenheitsfaktoren.

Im Durchschnitt sind die Versicherten mit ihrer Krankenkasse erstaunlich zufrieden. «Das überrascht insofern, als dass man bei Krankenkassen im Schweizer Alltag vor allem an die hohen Prämien denkt», so Felix Oeschger, Analyst bei moneyland.ch. Allerdings können Versicherte je nach Anbieter, Region und Altersgruppe auch unzufrieden sein, wie die Umfrage ergeben hat.

Junge Versicherte am unzufriedensten

Ausgeprägt sind die Zufriedenheitsunterschiede je nach Altersgruppe. Dabei gilt hier die Regel: «Je jünger die Versicherten, desto unzufriedener sind sie», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch. Junge Befragte im Alter zwischen 19 und 25 Jahren vergeben durchschnittlich 7.33 von 10 Punkten, während es bei der Altersgruppe zwischen 26 und 49 Jahren 7.66 Punkte und bei der Altersgruppe zwischen 50 und 74 Jahren überdurchschnittliche 8.33 Punkte sind. Die deutlichen Unterschiede sind auch darauf zurückzuführen, dass Versicherte mit steigendem Alter und wachsenden Gesundheitsproblemen vermehrt Versicherungsleistungen in Anspruch nehmen. «Junge Versicherte haben hingegen oft das Gefühl, dass sie mit ihren Prämien die älteren Generationen querfinanzieren. Zumal sie deutlich weniger Versicherungsleistungen beziehen», so Benjamin Manz.

Krankenkassen in der Romandie unbeliebter

Im Vergleich zur Deutschschweiz zahlen Versicherte in der Romandie nicht nur höhere Krankenkassenprämien. In der Westschweiz sind die Krankenversicherten auch deutlich unzufriedener mit ihrer Krankenkasse als in der Deutschschweiz, wie die Auswertung von moneyland.ch zeigt. Im Durchschnitt erreichen Schweizer Krankenkassen in der Romandie nur einen allgemeinen Zufriedenheitswert von 7.53 von 10 Punkten, während es in der Deutschschweiz rund 8 Punkte sind. Das gilt auch für den Faktor Freundlichkeit: Romands schätzen Krankenkassen-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als deutlich weniger freundlich ein, als es die Kunden «jenseits des Röstigrabens» tun. Allgemein ist die Skepsis gegenüber dem bestehenden Krankenversicherungssystem viel grösser als in der Deutschschweiz, wie auch die Abstimmung über

die Einheitskasse gezeigt hat.

Frauen zufriedener als Männer

Weibliche Versicherte sind zufriedener mit ihren Krankenkassen als männliche Versicherte. Das gilt für die allgemeine Zufriedenheit ebenso wie für die Faktoren Freundlichkeit der Mitarbeitenden, Einsatzbereitschaft, Erreichbarkeit und Zahlungen. Weniger ausgeprägt sind dieses Jahr die Unterschiede zwischen Land und Stadt: Beide Bevölkerungsgruppen beurteilen ihre Krankenversicherungen ähnlich.

Markante Unterschiede zwischen den Anbietern

Punkto Kundenzufriedenheit haben 2017 die Krankenkassen Swica (8.4 Punkte von 10 Punkten), ÖKK (8.3 Punkte), KPT (8.1 Punkte), Agrisano (8.1 Punkte), Concordia (8.1 Punkte), Atupri (8 Punkte), Sanitas (7.8) und EGK (7.8 Punkte) am besten abgeschnitten. Das Schlusslicht der Rangliste bilden wie im letzten Jahr die Kassen Assura (6.9 Punkte) und Supra (6.5 Punkte). Die detaillierten Werte sind im Krankenkassen-Vergleich auf moneyland.ch pro Anbieter und für einzelne Kriterien abrufbar.

Prämienhöhe korreliert nicht mit Zufriedenheit

Interessant: Die Höhe der Krankenkassenprämien korreliert nicht direkt mit der Kundenzufriedenheit. Während etwa manche günstigen Kassen wie Compact (die zu Sanitas gehört) oder Arcosana (die zur CSS gehört) gut abschneiden, gibt es andere Billigkassen wie Assura mit tieferen Zufriedenheitswerten. Dabei haben verschiedene grosse Krankenkassen mit hohen Zufriedenheitswerten auch günstigere Tochterkassen. Versicherte von kleineren Tochterkassen können also oft zu einem günstigeren Preis vom gleichen Service der grösseren Muttergesellschaft profitieren.

Kontakt für weitere Informationen:

Benjamin Manz
Geschäftsführer moneyland.ch
Walchestrasse 9
CH-8006 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 8888
E-Mail: media@moneyland.ch

Felix Oeschger
Analyst
Walchestrasse 9
CH-8006 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 8888
E-Mail: media@moneyland.ch

Anhang

Weiterführende Informationen

Der unabhängige und interaktive Vergleich für Krankenkassen-Grundversicherungen findet sich unter <https://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-vergleich>. Der Vergleich berücksichtigt alle Prämiendaten von allen Anbietern und Modellen, Franchisen inklusive allfälliger Kinderrabatte für beliebig viele Versicherte. Darüber hinaus berechnet der interaktive Vergleich automatisch die optimale Franchise für alle Krankenkassenprodukte. Neben den Prämiendaten finden sich diverse weitere Informationen zu den einzelnen Versicherungen, darunter zu medizinischen Netzwerken, Zahlungsmethoden, Apothekenwahl, Arztwahl, Solvenzquote, Dauer von Rückerstattungen und verschiedenen Kundenzufriedenheitskriterien.

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der qualitativ führende, kostenlose und unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Versicherungen und Banken. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und

genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 40 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert. Beachten Sie, dass sich die Konditionen und Tarife je nach Produktgruppe laufend ändern können. Die Zinssätze der Hypotheken beispielsweise werden auf moneyland.ch tagesaktuell angepasst. Ein regelmässiger Vergleich auf moneyland.ch empfiehlt sich deshalb. moneyland.ch aktualisiert laufend mehr als 2.5 Millionen Produktdaten, darunter Zinssätze, Kosten, Konditionen, Bewertungen und Zusatzinformationen.

Methodik

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch im Mai 2017 eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Krankenkassen durchgeführt. Befragt wurden die Versicherten zu den folgenden Faktoren: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse, Effizienz der Abklärungen von Kundenfragen, Preis-Leistungsverhältnis, Richtigkeit der Abrechnungen, Kulanz bei Auszahlungen, Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen, Verständlichkeit der Kundeninformationen, allgemeine Zufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft. 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 «allgemeine Zufriedenheit» und «Weiterempfehlungsbereitschaft» stärker gewichtet worden sind. Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Krankenkassenvergleich von moneyland.ch online pro Versicherung abrufbar.