

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Krankenkassen-Kunden

Krankenkassen: Junge Versicherte sind unzufrieden

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine repräsentative Umfrage zur Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Krankenkassen durchgeführt. Resultat: Es gibt markante Unterschiede bei der Zufriedenheit je nach Alter, Region und Krankenkasse. Junge und Westschweizer Versicherte sind am unzufriedensten.

Zürich, 8. August – Auch 2019 werden die Prämien für die obligatorische Grundversicherung aufgrund der zunehmenden Gesundheitskosten wieder ansteigen – wenn auch etwas moderater als im Vorjahr. Die allgemeine Zufriedenheit mit der eigenen Krankenkasse ist dagegen im Vergleich zum Vorjahr rückläufig.

«Wenn die Kostenexplosion im Schweizer Gesundheitswesen nicht bald konsequenter bekämpft wird, dürfte die Stimmung bei den Versicherten endgültig kippen», warnt Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch. «Dann können auch freundliche Krankenkassen-Mitarbeitende nicht mehr viel bewirken.»

Krankenkassen-Zufriedenheit in der Analyse

moneyland.ch hat die Zufriedenheit im Rahmen einer repräsentativen Umfrage anhand von elf Faktoren untersucht. Zu den analysierten Zufriedenheitsfaktoren gehören Freundlichkeit und Einsatzbereitschaft des Versicherungspersonals, Erreichbarkeit, Schnelligkeit der Antworten bei Fragen, Preis-Leistungsverhältnis, Kulanz bei Zahlungen, Schnelligkeit der Auszahlungen, Verständlichkeit von Kundeninformationen sowie allgemeine Zufriedenheitsfaktoren.

Im Durchschnitt sind die Versicherten mit ihrer Krankenkasse weniger zufrieden als noch 2017. «Das ist nicht erstaunlich, wenn man an die kontinuierlich steigenden Prämien denkt», so Michael Burkhard, Analyst bei moneyland.ch. Betont werden muss auch, dass die durchschnittliche Zufriedenheit immer noch verhältnismässig hoch ist. Je nach Kasse, Altersgruppe und Region gibt es allerdings erhebliche Unterschiede.

Junge Versicherte am unzufriedensten

Die jüngste der befragten Altersgruppen ist am unzufriedensten. Die Befragten im Alter zwischen 19 und 25 Jahren vergeben gerade einmal durchschnittliche 6.85 von 10 Punkten. Bei den 26- bis 49-Jährigen sind es 7.37 Punkte, bei den 50- bis 74-Jährigen überdurchschnittliche 8.12 Punkte.

Je älter die Versicherten sind, desto zufriedener sind sie mit ihrer Krankenversicherung. «Junge Versicherte nehmen die Leistungen der Krankenkassen deutlich seltener in Anspruch als ältere Versicherungsnehmer», so Benjamin Manz. «Jüngere Versicherte sehen noch weniger als ältere Versicherte ein, weshalb sie die stetig steigenden Prämien zahlen müssen. Viele würden am liebsten aus dem Obligatorium aussteigen».

Am schlechtesten wird von allen Altersgruppen der Faktor «Preis-Leistung» bewertet, gefolgt von den Faktoren «Kulanz bei Zahlungen» und «Schnelligkeit bei Auszahlungen». Am positivsten wird die allgemeine Zufriedenheit, die Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Krankenkassen-Mitarbeitenden beurteilt. Weibliche Versicherte sind etwas zufriedener mit ihren Krankenkassen als männliche Versicherte – allerdings ist der Unterschied nicht markant.

Westschweizer unzufriedener als Deutschschweizer

Versicherte in der Romandie sind deutlich unzufriedener mit ihren Krankenkassen als Versicherte in der Deutschschweiz. Zum einen liegt das an den Prämien, die im Durchschnitt in der Romandie noch höher sind als in der Deutschschweiz. Zum anderen ist die Westschweizer Bevölkerung gegenüber dem jetzigen Krankenkassen-System skeptischer eingestellt und liebäugelt noch immer mit einer Einheitskassen-Lösung.

Krankenkassen erreichen in der Westschweiz nur einen durchschnittlichen Zufriedenheitswert von 7 und 10 Punkten, während es in der Deutschschweiz 7.83 von 10 Punkten sind. Am zufriedensten sind die Deutschschweizer in der Region «Alpen und Voralpen», gefolgt vom Westmittelland und Ostmittelland. Dass Romands unzufriedener mit ihren Krankenkassen sind, war bereits in den Vorjahren der Fall. Die Zufriedenheit hat allerdings gegenüber dem Vorjahr nochmals abgenommen.

Erhebliche Zufriedenheitsunterschiede je nach Anbieter

Bezüglich Kundenzufriedenheit haben die folgenden Krankenkassen in der Gesamtwertung am besten abgeschlossen: Swica (8.4 von 10 Punkten), EGK (8.3 Punkte), Agrisano (8.3 Punkte), ÖKK (8.1 Punkte), Sympany (8.1 Punkte), Sanitas (8 Punkte), KPT (8 Punkte), Atupri (7.9 Punkte), Helsana (7.8 Punkte) und Concordia (7.8 Punkte). Am schlechtesten abgeschnitten haben Groupe Mutuel (6.5 Punkte) und Assura (6.4 Punkte). Die detaillierten Zufriedenheitsnoten pro Kasse sind im Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch abrufbar.

Die tiefste Note überhaupt bei einer Einzelbewertung stammt ebenfalls von Assura für das Kriterium «Dauer von Rückerstattungen». Die Billigkasse Assura ist bekannt dafür, dass sie sich lange für Rückzahlungen von Rechnungsbeträgen Zeit lässt.

Die Auswertung nach Anbieter zeigt auch, dass nicht nur die Prämienhöhe ausschlaggebend für die Zufriedenheit ist. So schneidet die Billigkasse Assura trotz tiefen Prämien im Umfragetest am schlechtesten ab.

Kontakt für weitere Informationen:

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

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

Anhang

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Telekom, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 70 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Zusätzliche Krankenkassen-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.

Methodik

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch für 2018 eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Krankenkassen durchgeführt. Befragt wurden 1518 Versicherte 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.