

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit von Schweizer Krankenkassen-Kunden

Zufriedenheit mit Krankenkassen nimmt ab

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine repräsentative Umfrage zur Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Krankenkassen im Jahr 2019 durchgeführt. Es gibt grosse Zufriedenheitsunterschiede je nach Alter, Region und Krankenkasse. Die allgemeine Zufriedenheit ist auch dieses Jahr wieder gesunken.

Zürich, 14. August 2019 – Leider steigen die Krankenkassenprämien in der Grundversicherung auch im Jahr 2020 wieder an. Die Kundenzufriedenheit hat in der Grundversicherung hingegen abgenommen: Gegenüber dem Vorjahr sind Krankenkassen-Kunden etwas unzufriedener, wie moneyland.ch in der diesjährigen Umfrage festgestellt hat. «Die sinkende Kundenzufriedenheit dürfte nicht zuletzt auf den steten Prämienanstieg zurückzuführen sein, welcher die Versicherten zunehmend verärgert», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

Krankenkassen-Zufriedenheit nimmt ab

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat 2019 die Zufriedenheit der Schweizer Krankenversicherten im Rahmen einer repräsentativen Umfrage unter 1500 Personen anhand von zehn Faktoren untersucht. Die Kunden konnten die Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) bewerten.

Die erfragten Zufriedenheitsfaktoren waren die folgenden: Freundlichkeit und Einsatzbereitschaft der Angestellten, Erreichbarkeit, Schnelligkeit der Antworten bei Fragen, Preis-Leistungsverhältnis, Richtigkeit der Abrechnungen, Kulanz bei Zahlungen, Schnelligkeit der Auszahlungen, Verständlichkeit von Kundeninformationen sowie allgemeine Zufriedenheit.

Die durchschnittliche Zufriedenheit hat 2019 gegenüber 2018 leicht abgenommen, ist aber immer noch im grünen Bereich. Im Durchschnitt werden 7.6 von 10 Punkten vergeben (Note «gut»). Am zufriedensten sind die Schweizer Versicherten mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter, gefolgt von der Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen, der Erreichbarkeit und der allgemeinen Zufriedenheit (alle «gut»). Am unzufriedensten sind die Befragten mit Abstand mit der Preis-Leistung (hier gibt es nur ein «genügend»), gefolgt von der Kulanz bei Rückerstattungen und Kundeninformationen.

Romands unzufriedener als Deutschschweizer

Bei der Bewertung der Krankenkassen gibt es einen Röstigraben: Bewohner der Romandie sind markant unzufriedener mit ihren Krankenkassen als Deutschschweizer. Versicherte in der Westschweiz vergeben für die allgemeine Zufriedenheit nur 7.2 von 10 Punkten, während es in der Deutschschweiz 7.9 Punkte sind. Wie bereits in den Vorjahren dürfte das neben kulturellen Unterschieden auch damit zusammenhängen, dass die Prämien (aufgrund der höheren Gesundheitskosten) in der Westschweiz höher sind als in der Deutschschweiz.

Junge Versicherte unzufriedener

Die jüngste der befragten Altersgruppen ist unzufriedener als die älteren Versicherten. Im Alter zwischen 18 und 25 Jahren vergeben die Befragten im gewichteten Durchschnitt 7.2 von 10 Punkten. Die 26- bis 49-Jährigen vergeben 7.4 Punkte, die 50- bis 74-Jährigen 7.9 Punkte.

«Je älter die Krankenversicherten sind, desto zufriedener sind sie mit ihrer Krankenversicherung», so Silvan Wehrli, Analyst bei moneyland.ch. «Jüngere Versicherte ärgern sich besonders über die hohen Prämien, zumal sie weniger Leistungen beziehen als Ältere.»

Männer unzufriedener als Frauen

Frauen benoten ihre Krankenkassen besser als Männer. Die allgemeine Zufriedenheit wird von Frauen mit 7.8 von 10 Punkten bewertet, während Männer nur 7.5 Punkte vergeben.

Der Unterschied zwischen der Stadt- und Landbevölkerung ist gering: Die Landbevölkerung vergibt 7.7 von 10 Punkten für die allgemeine Zufriedenheit, während es bei der Stadtbevölkerung 7.6 Punkte sind.

Zufriedenheitsunterschiede je nach Krankenkasse

Am besten bei der diesjährigen Kundenzufriedenheitsumfrage abgeschlossen hat die Agrisano mit durchschnittlich 8.5 von 10 Punkten, gefolgt von der KPT (8.2 Punkte), Swica (8.2 Punkte), ÖKK (8.1 Punkte), Sanitas (7.9 Punkte) und Atupri (7.9 Punkte). Im Mittelfeld folgen Helsana (7.8 Punkte), EGK (7.8 Punkte), Concordia (7.7 Punkte), CSS (7.5 Punkte) und Sympany (7.5). Visana erzielt 7.3 Punkte und Groupe Mutuel 7.1 Punkte.

Das Schlusslicht bildet wie in den Vorjahren die Billigkasse Assura mit nur 6.7 Punkten. Die schlechteste Einzelbewertung überhaupt erzielt ebenfalls Assura für das Kriterium «Schnelligkeit der Auszahlungen» (Rückerstattungen im Tiers-Garant-System): Assura kommt hier nur auf 6.2 von 10 Punkten. «Bei Assura sind leider nicht nur die Prämien, sondern auch die Zufriedenheitsnoten der Kunden tief», stellt Silvan Wehrli fest.

Die detaillierten Zufriedenheitsnoten pro Kasse können im Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch eingesehen werden.

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

Silvan Wehrli
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, Handy-, Internet-, TV- und Festnetz-Angebote, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 80 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 Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch 2019 eine repräsentative Online-Umfrage unter 1500 Personen zum Thema Zufriedenheit mit der Krankenkasse in der Grundversicherung durchgeführt.

Befragt wurden die Versicherten zu den folgenden Faktoren: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse, Schnelligkeit der Abklärungen von Kundenfragen oder Abklärungen, Preis-Leistungsverhältnis, Richtigkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen, Kulanz bei Auszahlungen, Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen, Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Kundeninformationen (Police, Versicherungsbedingungen, Briefe), allgemeine Zufriedenheit (alles in allem).

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 die «allgemeine Zufriedenheit» stärker gewichtet worden ist. Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Krankenkassenvergleich von moneyland.ch online pro Versicherung abrufbar.