

## Medienmitteilung

Studie von moneyland.ch zur Digitalisierung von Schweizer Krankenkassen

# Grosse Unterschiede bei Krankenkassen-Apps

**Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat die Mobile-Apps und Kundenportale der Schweizer Krankenkassen untersucht. Fazit: Bei der Digitalisierung gibt es grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Kassen.**

**Zürich, 22. Oktober 2019** – Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat auch 2019 die Mobile-Apps und Kundenportale der wichtigsten Schweizer Krankenkassen untersucht. Berücksichtigt worden sind insgesamt 16 Krankenkassen mit mindestens 40'000 Kunden in der Grundversicherung. Zwar haben einige Krankenkassen bezüglich Digitalisierung gegenüber dem Vorjahr vorwärts gemacht. «Viele Krankenkassen stehen allerdings noch am Anfang ihrer Digitalisierung», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

### Online-Kundenportale im Vergleich

Erstaunlicherweise gibt es mit Agrisano und Aquilana noch grössere Krankenkassen ohne ein Kundenportal. Immerhin haben ÖKK und Concordia im Jahr 2019 ein Kundenportal lanciert.

Am besten schneiden punkto Funktionsumfang die Online-Kundenportale von Sanitas (36 Punkte), CSS (34 Punkte), Atupri (33 Punkte), Sanagate (33 Punkte), EGK (31 Punkte) und KPT (31 Punkte) ab (vergleiche die tabellarische Funktionsübersicht im Anhang).

### Krankenkassen-Apps im Vergleich

Neu bietet auch Helsana als eine der grössten Schweizer Krankenkassen eine App an, mit der ihre Versicherten ihre Krankenkassen-Angelegenheiten verwalten können. Allerdings gibt es immer noch grössere Kassen wie Agrisano, Aquilana, Assura und Concordia ohne Mobile-Apps.

Punkto Funktionsumfang schneiden die Apps von Sanagate (52 Punkte), CSS (51 Punkte), Sanitas (50 Punkte), Atupri und Visana (je 45 Punkte) am besten ab (vergleiche Tabellen im Anhang).

Fazit von Experte Ralf Beyeler von moneyland.ch: «Die Apps der meisten grossen Krankenkassen bieten inzwischen die gängigsten Dienstleistungen an. Es erstaunt jedoch, dass einige Krankenkassen praktische Funktionen wie eine digitale Versichertenkarte, ein digitales Impfbüchlein oder Einloggen per Fingerprint nicht anbieten. Ausserdem ist es schade, dass der Kunde keine grössere Unterstützung erhält, um zu erfahren, ob eine vom Kunden geplante Behandlung übernommen wird. Die für die meisten Konsumenten unverständlichen Versicherungsbedingungen in Juristendeutsch sind alleine nicht hilfreich.»

### Online-Zugriff auf Dokumente

Die Kundenportale von Schweizer Krankenkassen ermöglichen es den Kunden, Dokumente wie Prämierechnungen, Leistungsabrechnungen und Policen abzurufen und herunterzuladen. Diese Funktionen sind auch via Apps verfügbar (sofern die Kasse überhaupt eine Mobile-App hat).

## **Immer populärer: Arztrechnungen hochladen**

Eine der nützlichsten Funktionen von Portalen und Apps ist das Hochladen von Arztrechnungen. Das Smartphone eignet sich optimal, um eine erhaltene Arztrechnung kurz zu fotografieren und elektronisch an die Kasse zur Rückerstattung einzureichen. Diese Funktion bieten alle untersuchten Kassen mit einer Verwaltungsapp an – auch die meisten Krankenkassen mit einem Online-Portal ermöglichen sie. Allerdings gibt es gewichtige Ausnahmen: Bei Assura und Concordia müssen die Kunden immer noch ihre Rechnungen per Post zustellen.

Interessant ist die Häufigkeit der Nutzung der Upload-Funktion. Bei Swica werden 6% der Belege via Portal oder App übermittelt. Die KPT gibt an, dass 2018 total 318'000 Rechnungen (166'000 via Kundenportal sowie 152'000 via App) von den Kunden elektronisch übermittelt worden sind. Das entspricht 11.9 (via Portal) oder 10.9 Prozent (via App) aller eingegangenen Rechnungen. Die Groupe Mutuel hat in den ersten acht Monaten im Jahr 2019 insgesamt 331'709 Rechnungen digital erhalten, davon 149'043 über das Portal und 182'666 über die App. Bei Sanitas sind im Jahr 2018 300'000 per App und 220'000 Rechnungen via Portal eingereicht worden. Bei Sanitas beträgt der Anteil elektronisch übermittelter Rechnungen 21 Prozent.

## **Die digitale Nutzung nimmt zu**

Einige Zahlen mögen die zunehmende, aber insgesamt eher noch verhaltene digitale Nutzung illustrieren. Bei der CSS nutzen 525'000 Kunden digitale Dienstleistungen, davon haben 365'000 Kunden die App heruntergeladen. Bei der Sanitas nutzen 270'000 Kunden digitale Services, davon 195'000 via App. Bei der KPT nutzen 258'000 Kunden digitale Services, davon 85'000 Kunden die App. Bei der Groupe Mutuel gibt es 133'000 aktive digitale Konten für total 186'000 Versicherte.

Bei der Swica haben sich 90'000 Kunden für die digitalen Services angemeldet, davon nutzen 90% die App. Bei Atupri nutzen 65'000 Kunden das Portal, 22'000 Kunden die App. Bei EGK sind 10'000 Kunden auf dem Portal. Ein Drittel aller Prämien- und Leistungs-Rechnungen, die Atupri im August an ihre Kunden geschickt hat, wurde elektronisch zugeschickt.

## **Digitale Versichertenkarte und Impfbüchlein**

Atupri, CSS, EGK, Helsana, Sanagate, Sanitas, Sympany und Visana zeigen in ihren Apps die digitale Versichertenkarte an. Von den Krankenkassen mit einer Verwaltungsapp bieten lediglich die Groupe Mutuel, KPT, Swica und ÖKK keine digitale Versichertenkarte an. Noch seltener von Krankenkassen digitalisiert ist das Impfbüchlein, das zurzeit nur in der Sanitas-App in digitaler Form zu finden ist.

## **Selbstbehalt und Franchisen**

Viele Versicherte wissen nicht, wie hoch der Restbetrag noch ist, bis die Franchise «aufgebraucht» ist. Eine Übersicht über den aktuellen Status von Franchise und Selbstbehalt gehört deshalb zu jedem Online-Portal und zu jeder Krankenkassen-App. Nicht überall wird dieser Status allerdings angezeigt: Im Kundenportal von Assura fehlt er.

## **Unfälle und Spitalaufenthalte melden**

Erst wenige Kassen bieten die Funktion an, Unfälle und Spitalaufenthalte via Kundenportal zu melden. Via Krankenkassen-App gibt es die Unfall-Funktion nur bei der Atupri, CSS, KPT und Sanagate. Die Meldung eines Spitalaufenthalts via App ist nur bei der Atupri, CSS und KPT möglich.

## **Digitale Kommunikation nur begrenzt möglich**

Bei vielen der grösseren Krankenkassen mit einem Kundenportal können die Kunden Direktnachrichten via Kundenportal schreiben. Weniger verbreitet sind aber Online-Chats via Kundenportal: Nur bei Atupri, EGK, Groupe Mutuel und Sanitas kann online via Portal-Chat kommuniziert werden. Via Web-

seite gibt es ausserdem bei Swica und Sympany eine Chat-Möglichkeit.

Limitiert sind auch die Chat-Möglichkeiten via Krankenkassen-Apps. Nur die Atupri, CSS, EGK, Sanagate und Sanitas ermöglichen es, mit dem Smartphone via Messenger zu kommunizieren. Bei den meisten Krankenkassen fehlt auch eine direkte App-Verbindung mit dem telemedizinischen Beratungszentrum für Telmed-Kunden. Eine solche gibt es nur bei der CSS, KPT, Sanagate, Swica sowie Visana.

### **Versicherungsdeckung überprüfen**

Während alle Kassen mit einem Kundenportal die Möglichkeit offerieren, sich über mögliche Versicherungsdeckungen zu informieren, gibt es nur wenige mit einem interaktiven Deckungscheck. Mit einer solchen Funktion können Versicherte die gesuchten Leistungen eingeben und sehen dann, ob diese in der Grundversicherung beziehungsweise einer Zusatzversicherung abgedeckt sind. Eine solche Funktion via Portal und App haben nur CSS, Sanagate und Sanitas zu bieten.

### **Adresse ändern**

Bei allen Krankenkassen mit einem Kundenportal können die Kunden ihre Adresse via Portal ändern. Mit Ausnahme der Helsana und Sanitas ist das auch bei allen Kassen via Verwaltungsapp möglich (sofern die Kassen eine App haben). Weniger häufig lassen sich Franchise, Unfalldeckung und Modell via Portal oder App ändern.

### **Versicherung kündigen**

Versicherungen können bei praktisch keinen Kassen via Portal oder App gekündigt werden. «Offensichtlich möchten die Versicherungen eine Kündigung erschweren», so Ralf Beyeler, Experte bei moneyland.ch. Nur bei der KPT ist es möglich, die eigene Versicherung auf Knopfdruck direkt über das Kundenportal oder die App zu kündigen.

### **Einloggen mit Fingerabdruck**

Die meisten Krankenkassen-Verwaltungsapps ermöglichen ihren Versicherten bereits ein Einloggen mit ihrem Fingerabdruck – zum Beispiel via «Touch ID». Von den Krankenkassen mit einer App bieten Helsana und Swica diese Funktion noch nicht an.

### **Kontakt für weitere Informationen:**

Benjamin Manz  
Geschäftsführer moneyland.ch  
Walchestrasse 9  
CH-8006 Zürich, Schweiz  
Telefon: +41 44 576 88 88  
E-Mail: media@moneyland.ch

Ralf Beyeler  
moneyland.ch AG  
Walchestrasse 9  
CH-8006 Zürich, Schweiz  
Telefon: +41 44 576 67 88  
E-Mail: media@moneyland.ch

### **Anhang**

Der vollständige und neutrale Schweizer Vergleich für Krankenkassenprämien der obligatorischen Grundversicherung findet sich unter: <http://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-vergleich>. Der Vergleich berücksichtigt die Prämiendaten von allen Krankenkassen und Modellen, Franchisen und Kinderrabatten für beliebig viele Versicherte. Darüber hinaus berechnet der interaktive Vergleich automatisch die optimale Franchise für alle Krankenkassenprodukte. Ein separater Franchisen-Rechner findet sich unter <https://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-franchisen-rechner>.

## 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 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

## Methodik

Der unabhängige Vergleichsdienst moneyland.ch hat die Online-Kundenportale und Smartphone-Apps aller Schweizer Krankenkassen mit mehr als 40'000 Versicherten analysiert. Dabei wurden unter anderem folgende Online-Funktionen untersucht: Zugriff auf Dokumente wie Rechnungen, Leistungsabrechnungen, Policen; Abruf des aktuellen Status der Franchise und des Selbstbehalts; Upload von Rechnungen; Änderungen der Adresse und der Versicherungsart (Modell, Unfaldeckung, Franchise); Kündigungsmöglichkeit; Deckungsscheck; Informationen zur Versicherungsdeckung; Kontaktmöglichkeiten via Direktnachrichten, Chat und Messaging; Meldung eines Unfalls und Spitaleintrittes; Einloggen mit Fingerabdruck; digitale Versicherungskarte; Suchfunktionen für Generika, Ärzte und Spitäler; weitere Zusatzfunktionen wie digitales Impfbüchlein oder Schrittzähler.

moneyland.ch hat den Funktionsumfang für die Bereiche Online-Portale und Apps bewertet. Erreicht werden konnten im Bereich Online-Portal maximal 40 Punkte und im Bereich Apps maximal 60 Punkte. Die einzelnen Funktionen sind dabei unterschiedlich gewichtet worden. So wurden beispielsweise die Funktionen Upload von Rechnungen und Deckungsscheck stärker gewichtet.