

## Medienmitteilung

Studie von moneyland.ch zur Digitalisierung von Schweizer Krankenkassen

# Schweizer Krankenkassen noch wenig digitalisiert

**Der unabhängige Internet-Vergleichsdienst moneyland.ch hat die Online-Portale und Apps der Schweizer Krankenkassen untersucht. Resultat: Viele Schweizer Krankenkassen sind noch nicht richtig im digitalen Zeitalter angekommen.**

**Zürich, 30. Oktober 2018** – Vor einigen Tagen feierte die Schweizer Wirtschaft ihren Digitaltag – Digitalisierung ist in aller Munde. Bei vielen Schweizer Krankenkassen ist die «digitale Welle» allerdings noch nicht angekommen, wie die Untersuchung des unabhängigen Internet-Vergleichsdienstes moneyland.ch ergeben hat. Berücksichtigt worden sind in der Analyse 17 Schweizer Krankenkassen mit mindestens 30'000 Kunden in der Grundversicherung. Gegenstand der Untersuchung waren die Funktionen der Online-Portale und Smartphone-Apps.

### Online-Kundenportale und Apps im Vergleich

Während die meisten Schweizer Krankenkassen mittlerweile über eine Website verfügen, gibt es weiterhin manche Kassen ohne ein Online-Kundenportal (also ohne einen Login-Bereich für Versicherte). Sogar bei den untersuchten grösseren Kassen gibt es noch Versicherungen ohne eigentliches Kundenportal, darunter auch Agrisano, Aquilana, Concordia und ÖKK.

Am besten schneiden punkto Funktionsumfang die Online-Kundenportale von Atupri (35 von 40 Punkten), CSS (33 Punkte), KPT (31 Punkte), Sanagate (29 Punkte) und Sanitas (28 Punkte) ab (vergleiche die tabellarische Funktionsübersicht im Anhang).

### Krankenkassen-Apps im Vergleich

Im «mobilen Zeitalter» werden auch Smartphone- und Tablet-Apps immer wichtiger. Einige Kassen haben allerdings noch gar keine Apps im Angebot – darunter sind auch grössere Kassen wie Agrisano, Aquilana, Assura, Concordia und ÖKK.

Punkto Funktionsumfang schneiden die Apps von CSS und Sanitas (50 von 60 Punkten), Sanagate (43 Punkte), Atupri (42 Punkte) und Visana (41 Punkte) am besten ab (vergleiche die detaillierte Funktionsübersicht im Anhang).

Andere Kassen wie Swica erreichen noch keine gute Bewertung, sind aber bereits daran, ihr digitales Angebot auszubauen. Dazu gehört auch Concordia, welche zurzeit noch nicht über die entsprechenden Online-Services verfügt.

«Abgesehen von einigen Ausnahmen lässt sich sagen, dass Schweizer Krankenkassen kundenseitig noch nicht richtig im digitalen Zeitalter angekommen sind», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch. Es erstaunt also auch nicht, dass eine Mehrheit der Krankenkassen-Kunden noch keine Apps nutzt. Die Apps sind entweder gar nicht vorhanden, gerade erst lanciert worden oder verfügen häufig nur über einen begrenzten Funktionsumfang.

### Online-Zugriff auf Dokumente

Die meisten Krankenkassen mit einem Kundenportal bieten die Möglichkeit an, auf Dokumente wie Prämienrechnungen, Leistungsabrechnungen und Policen zuzugreifen und diese herunterzuladen. In

der Regel sind auch ältere Dokumente in einem Archiv verfügbar.

Sofern die Kasse über eine App verfügt, ist diese Funktion in der Regel auch mobile verfügbar: Üblicherweise können die Kunden auch mit der Krankenkassen-App auf Dokumente wie Rechnungen, Abrechnungen und Policen zugreifen.

### **Arztrechnungen via Portal oder App hochladen**

Im Rahmen der so genannten Tiers-garant-Methode müssen die Versicherten die Rechnungen der Leistungserbringer den Kassen zustellen. Bei vielen Krankenkassen mit einem Online-Portal ist es möglich, eine Arztrechnung (oder eine Rechnung eines anderen Leistungserbringers wie einer Apotheke oder eines Therapeuten) auch über das Kundenportal hochzuladen und zur Rückerstattung einzureichen. Allerdings ist das nicht bei allen Kassen möglich: So müssen Kunden von Assura ihre Rechnungen per Post einsenden. Bei Sanitas ist diese Funktion zwar nicht via Kundenportal, dafür via App möglich.

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 Kunden der Helsana, die bisher keine eigentliche Verwaltungsapp anbietet, können über eine App Rechnungen zur Rückerstattung einreichen.

Allgemein wird die Rechnungsfunktion von Schweizer Versicherten bereits rege gebraucht. So gibt Swica an, dass bis Ende 2018 bereits 500'000 Rechnungen via App eingereicht worden sein werden, was ungefähr 17 Prozent aller Rechnungen entspreche. KPT gibt an, dass pro Jahr rund 229'000 Dokumente via Portal und App eingereicht werden. Atupri teilt mit, dass pro Monat ungefähr 10'000 Rechnungen hochgeladen werden.

### **Digitale Versichertenkarte und Impfbüchlein**

Auf der Versichertenkarte sind wichtige Informationen rund um die eigene Krankenkasse gespeichert. Die Karte kann Abrechnungsprozesse vereinfachen. Da die meisten Versicherten immer mit ihrem Smartphone unterwegs sind, liegt die Idee einer digitalen Versichertenkarte auf der Hand.

Die meisten Schweizer Krankenkassen bieten diese Funktion allerdings noch nicht an. Ausnahmen sind Atupri, CSS, Sanagate, Sanitas, Sympany und Visana, welche in ihren Apps die digitale Versichertenkarte anzeigen. Noch seltener von Krankenkassen digitalisiert ist das Impfbüchlein, das zurzeit nur in der Sanitas-App in digitaler Form zu finden ist.

### **Status Franchise und Selbstbehalt**

Häufig verliert man im Verlauf des Versicherungsjahrs den Überblick, welche Rechnungen schon angefallen und welche schon bezahlt worden sind. Ausserdem stellen sich die Versicherten häufig die Frage, wie hoch der Selbstbehalt und die Restfranchise ist, welche sie noch aus dem eigenen Portemonnaie zahlen müssen. Ein stets aktualisierter Statusreport der eigenen Franchise und Selbstbehalts ist deshalb eine einfache, aber nützliche Funktion. Erstaunlicherweise bieten diese nicht alle untersuchten Krankenkassen an. So sucht man beispielsweise in den Kundenportalen von Assura und Helsana vergebens nach dem Franchisen-Status.

### **Meldung von Unfällen und Spitalaufenthalten**

Noch wenig verbreitet ist die Möglichkeit, eine Unfallmeldung oder die Meldung eines Spitalaufenthaltes über das Kundenportal vorzunehmen. Nur fünf Kassen bieten diese Möglichkeit an. Bei den Krankenkassen-Apps gibt es die Unfall-Funktion sogar nur bei der Atupri und KPT. Die Meldung eines Spitalaufenthalts via App ist nur bei der Atupri, CSS und KPT möglich.

### **Limitierte digitale Kommunikation**

Bei vielen der untersuchten Krankenkassen mit einem Kundenportal ist es zwar möglich, Direktnachrichten via Kundenportal zu schreiben. Noch kaum verbreitet bei Schweizer Krankenkassen sind allerdings Chat-Möglichkeiten via Kundenportal. Ausnahmen sind hier Atupri (in deutscher Sprache) und Groupe Mutuel. Via Webseite gibt es ausserdem bei Swica und Sympany eine Chat-Möglichkeit.

Bei den Krankenkassen-Apps sieht es nicht besser aus: Nur gerade die CSS und Sanitas ermöglichen es, mit dem Smartphone via Messenger zu kommunizieren. «Die fehlenden Chat-Möglichkeiten in Schweizer Krankenkassen-Apps überrascht im WhatsApp-Zeitalter, wo sich Kunden längst an diese Kommunikationsform gewöhnt haben», so Ralf Beyeler, Experte bei moneyland.ch.

Auch fehlt bei den meisten Krankenkassen eine direkte App-Verbindung mit einem entsprechenden telemedizinischen Beratungszentrum. Eine solche ist nur bei der CSS, Sanagate sowie Swica (über eine separate App) möglich.

### **Versicherungsdeckung im Check**

Alle Krankenkassen mit einem Kundenportal bieten die Möglichkeit an, sich über die möglichen Versicherungsdeckungen zu informieren. Allerdings offerieren mit der CSS, Sanagate, Sanitas und Swica gerade einmal vier Kassen einen interaktiven Deckungscheck. Nur bei der CSS, Sanagate und Sanitas kann dieser auch via App genutzt werden. Bei einem Deckungscheck können Kunden gewünschte Leistungen eingeben und sehen dann im Idealfall automatisch, ob diese in der Grundversicherung beziehungsweise einer Zusatzversicherung des Kunden abgedeckt sind.

### **Adresse ändern**

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

### **Versicherung kündigen**

Nur bei der Atupri und KPT ist es möglich, die eigene Versicherung direkt über das Kundenportal oder die App auf Knopfdruck zu kündigen. Bei Atupri ist dies im übrigen nur im Fall der Grundversicherung, nicht aber im Fall der Zusatzversicherungen möglich.

### **Einloggen per Fingerprint**

Bei vielen Krankenkassen-Verwaltungsapps können sich die Versicherten mit ihrem Fingerabdruck – zum Beispiel via «Touch ID» – einloggen. Das ist praktisch, da die Versicherten auf diese Weise nur beim ersten Mal ein Passwort eingegeben müssen. Von den Krankenkassen mit einer App bieten KPT, Sympany und EGK diese Funktion nicht an.

### **Zusatzfunktionen und Fitness-Apps**

Je nach Krankenkassen-App gibt es weitere Zusatzfunktionen. Für bestimmte Funktionen haben manche Kassen wie EGK, Groupe Mutuel, Helsana, Sanitas und Swica eigene Apps programmieren lassen. Besonders beliebt bei den Kassen sind Extra-Funktionen und Apps, welche die Fitness der Versicherten fördern sollen – zum Teil auch mit umstrittenen Anreizsystemen. Dazu gehören Schrittzähler und digitale Trainings-Assistenten. «Wichtiger wäre aus Kundensicht allerdings, dass sich Schweizer Krankenkassen statt um Fitness-Apps um eine gute Basis-App für die Verwaltung der Versicherungen kümmern würden», so Benjamin Manz.

### **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

Ralf Beyeler  
moneyland.ch AG  
Walchestrasse 9  
CH-8006 Zürich, Schweiz  
Telefon: +41 44 576 6788  
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 und zeigt den Prämienanstieg der letzten Jahre pro Produkt an. 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-Abos, 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.

### **Methodik**

Der unabhängige Vergleichsdienst moneyland.ch hat die Online-Kundenportale und Smartphone-Apps aller Schweizer Krankenkassen mit mehr als 30'000 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; Deckungscheck; 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 Deckungscheck stärker gewichtet. Die Krankenkasse Sodalix hat nicht auf die Kontroll-Anfrage von moneyland.ch reagiert und erscheint deshalb nicht in der Auflistung.

