

Medienmitteilung

Studie von moneyland.ch zu den Leistungen von Schweizer Krankenkassen

Grosse Leistungsunterschiede in der Grundversicherung

moneyland.ch, der unabhängige Online-Vergleichsdienst für Versicherungen und Banken, hat die Leistungsunterschiede der Schweizer Krankenkassen und deren Kundenzufriedenheit untersucht. Resultat: Auch in der Grundversicherung gibt es deutliche Leistungsdifferenzen.

Zürich, 8. November 2016 – In der Krankenkassen-Grundversicherung sind alle Schweizerinnen und Schweizer gleich – so will es das Krankenversicherungsgesetz. Trotzdem kommt es eben nicht nur auf die Prämien an, wie gerade Vergleichsdienste immer wieder behauptet haben, um die eigenen Umsätze zu steigern.

Unterschiedliche Leistungen je nach Krankenkasse

Für die Eruiierung der Krankenkassen-Dienstleistungen hat moneyland.ch erstens eine Erhebung bei Schweizer Krankenkassen zu den Abrechnungsmethoden und der Rückerstattungsdauer von Rechnungsbeträgen durchgeführt. Zweitens hat moneyland.ch eine repräsentative Umfrage beim Marktforschungsinstitut GfK Switzerland zur Kundenzufriedenheit von Schweizer Krankenkassen in Auftrag gegeben. Resultat: «Die Unterschiede zwischen den einzelnen Krankenkassen sind nicht nur bei den Prämien markant», so Felix Oeschger, Analyst bei moneyland.ch. «Die Leistungsunterschiede sind real und betreffen zum Beispiel die Zahlungsmoral der Krankenkassen. Das widerspiegelt sich auch in der unterschiedlichen Kundenzufriedenheit».

Unterschiede bei der Abrechnungsmethode

Die beiden häufigsten Abrechnungsmethoden in der Grundversicherung sind die Systeme Tiers garant und Tiers payant. Im Fall der Methode Tiers garant stellt der Leistungserbringer (also zum Beispiel der Arzt oder die Apotheke) dem Versicherten die Rechnung zu, der diese dann begleichen muss. Für eine Rückerstattung des Betrags durch seine Krankenkasse muss der Versicherte die Rechnung der Kasse selbst zustellen. Kundenfreundlicher ist hingegen die Methode Tiers payant: Bei dieser Methode stellt der Leistungserbringer die Rechnung direkt der Krankenkasse zu.

Die Mehrheit der befragten Schweizer Krankenkassen gibt an, dass ungefähr zwei Drittel aller Rechnungen bereits nach der kundenfreundlichen Methode Tiers payant abgerechnet werden – je nach Leistungserbringer und Kasse variiert das allerdings. In Apotheken beispielsweise ist gewöhnlich die Tiers-payant-Methode im Gebrauch – einzelne Kassen wie die Supra verwenden jedoch auch für Apotheken-Rechnungen die umständlichere Methode Tiers garant.

Dauer von Rückerstattungen im Vergleich

Im Rahmen einer Aktualisierung der BAG-Umfrage von 2014 hat moneyland.ch die Krankenkassen nach der Dauer von Rückerstattungen befragt. Gefragt wurde also, wie viele Tage es dauert, bis eine eingereichte Rechnung im Rahmen des Tiers garant an den Versicherten zurückbezahlt wird. Während viele Krankenkassen die Rechnungsbeträge innerhalb von höchstens 10 Tagen zurückzahlen, gibt es einige Kassen, die deutlich länger mit der Auszahlung auf sich warten lassen. So dauert es bei der Groupe Mutuel durchschnittlich 15 Tage, bei der Supra 17 Tage und bei der Assura sogar 37 Tage, bis der Kunde das Geld auf seinem Konto hat. «Gerade für finanzschwache Versicherte können zu lange Wartefristen zu finanziellen Engpässen führen», so Benjamin Manz,

Geschäftsführer von moneyland.ch. Die Dauer von Rückerstattungen wird im Krankenkassen-Vergleich von moneyland.ch transparent pro Kasse ausgewiesen.

Zufriedenheit schwankt je nach Krankenkasse

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat Schweizer Versicherte im Auftrag von moneyland.ch im Oktober 2016 zur Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse befragt. Die Umfrage bringt deutliche Unterschiede zu Tage. Erhoben worden sind mehr als zehn Faktoren, darunter die Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeitenden, die allgemeine Zufriedenheit, die Weiterempfehlungsbereitschaft, die Richtigkeit von Abrechnungen, die Kulanz bei Auszahlungen und die Verständlichkeit von Kundeninformationen (vergleiche Anhang).

Im Durchschnitt erreichten die Krankenkassen einen guten allgemeinen Zufriedenheitswert von 7.88 von 10 Punkten. Viele Kassen schnitten gut oder sogar sehr gut ab, am besten die ÖKK, Swica, KPT, Visana, Sanitas, Concordia, Sympany und Agrisano. Mit anderen Kassen wiederum sind die Versicherten weniger zufrieden. So erreichte Assura nur 7.1 von 10 Punkten und Supra sogar nur einen Wert von 5.7 von 10 Punkten.

Romands unzufriedener als Deutschschweizer

Neben der unterschiedlichen Kundenzufriedenheit je nach Krankenkasse sind weitere Resultate der Umfrage bemerkenswert. So sind Westschweizer deutlich unzufriedener mit der eigenen Kasse als Deutschschweizer. Während die Deutschschweizer bei der allgemeinen Zufriedenheit einen durchschnittlichen Wert von 8 von 10 Punkten erreichen, sind es bei den Bewohnern der Romandie nur rund 7.6 Punkte. «Die Zufriedenheit korreliert in diesem Fall mit den höheren Prämien: Westschweizer müssen im Durchschnitt markant höhere Prämien als Deutschschweizer zahlen», so Benjamin Manz.

Krankenkassen: Für Junge ein notwendiges Übel

Frauen sind grundsätzlich etwas zufriedener mit ihrer Krankenkasse als Männer. Bei den Frauen liegt die allgemeine Zufriedenheit bei 7.96 von 10 Punkten und bei den Männern etwas tiefer bei 7.85 von 10 Punkten.

Signifikanter sind die Unterschiede je nach Altersgruppe. Hier lautet das Resultat: Je älter die Versicherten, desto zufriedener sind sie mit ihrer Krankenversicherung. Die Differenzen sind erstaunlich deutlich.

Während die Versicherten zwischen 50 und 74 Jahren eine sehr hohe durchschnittliche allgemeine Zufriedenheit von fast 8.4 von 10 Punkten erzielen, sind es bei der Altersgruppe der 26- bis 49-Jährigen rund 7.6 und bei den jungen Versicherten im Alter von 19 bis 25 Jahren sogar weniger als 7.3 von 10 Punkten.

«Junge Erwachsene zahlen in der Regel deutlich mehr in die Krankenversicherung ein, als sie in Form von Leistungen zurückerhalten. Deshalb verbinden viele junge Versicherte die Krankenkasse in erster Linie mit den lästigen Prämien», so Felix Oeschger.

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 vollständige unabhängige Schweizer Vergleich für Krankenkassenprämien der obligatorischen Grundversicherung findet sich unter: <http://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-vergleich>. Der Vergleich berücksichtigt alle Prämiendaten von allen Anbietern und Modellen, Franchisen und Kinderrabatten für beliebig viele Versicherte. Darüber hinaus berechnet der interaktive Vergleich automatisch die optimale Franchise für alle Krankenkassenprodukte. Weitere Informationen im Vergleich: Medizinische Netzwerke, Zahlungsmethoden, Apothekenwahl, Arztwahl, Solvenzquote, Dauer von Rückerstattungen, Kundenzufriedenheit. Für spezielle Auswertungen können Nutzer und Journalisten jederzeit das Moneyland-Team kontaktieren.

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. Beachten Sie, dass sich die Konditionen und Tarife je nach Produktgruppe laufend ändern können. 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 Oktober 2016 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) angeben. 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 abrufbar.
- Die durchschnittliche Zahlungsdauer im Rahmen der Methode Tiers garant: Anzahl Arbeitstage vom Eingang der Rechnung bis zur Auslösung der Zahlen. Die Anzahl Arbeitstage stammt einerseits von einer Umfrage des Bundesamts für Gesundheit von 2014. Bei diversen Krankenversicherern hat moneyland.ch die aktuelle Zahlungsdauer für 2016 erneut in Erfahrung gebracht. Wo diese nicht mehr mit der BAG-Umfrage übereinstimmt, wird die aktuellere Zahl der Umfrage von moneyland.ch angegeben. Im Fall einer unterschiedlichen Zahlungsdauer je nach Betragshöhe oder anderen Faktoren wird jeweils konservativ der grössere Wert angegeben. Die durchschnittliche Zahlungsdauer ist im Krankenkassenvergleich auf moneyland.ch für jede Versicherung transparent einzusehen.