

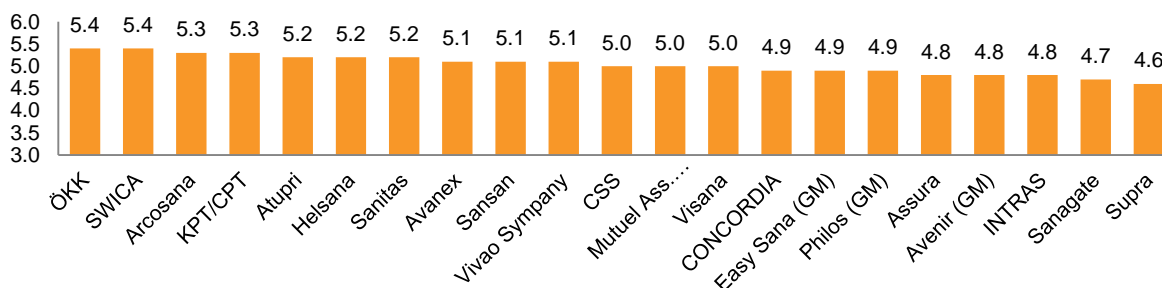
bonus.ch Umfrage über die Krankenkassen: Deutschschweizer sind am zufriedensten

77% der Deutschschweizer bewerten ihre Krankenversicherung mit der Note "gut" bis "sehr gut", gegenüber weniger als 65% in der Westschweiz. In der deutschsprachigen Schweiz sind das 4% mehr als im Vorjahr. In der Westschweiz dagegen ist der Anteil an zufriedenen Versicherungsnehmern gesunken.

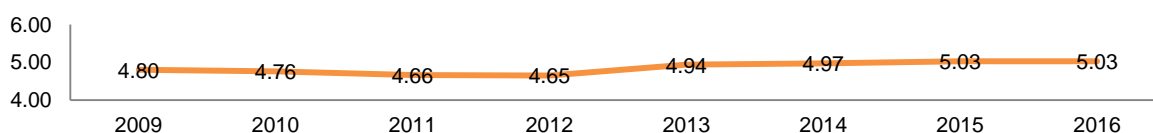
Das Vergleichsportal bonus.ch führte bei seinen Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen durch. Über 1900 Personen bewerteten ihren Versicherer gemäss der folgenden Punkte: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Globale Note

Dieses Jahr haben ÖKK und SWICA mit der Note 5.4 "gut" den 1. Platz der Gesamtwertung erobert. An zweiter Stelle findet man punktegleich mit der Note 5.3 Arcosana und KPT/CPT. Und es sind nicht weniger als drei Versicherungen, die sich die dritte Podiumsstufe mit der Note 5.2 teilen: Atupri, Helsana und Sanitas.

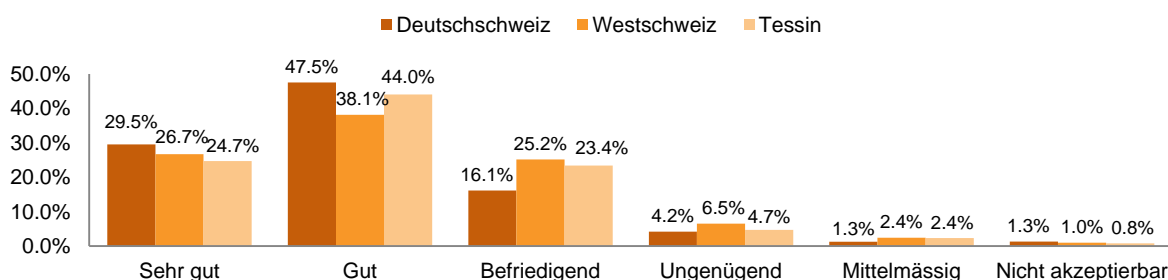


Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so kann man feststellen, dass die Deutschschweizer am zufriedensten mit ihrer Krankenkasse sind: 77% bewerten sie mit "gut" bis "sehr gut", gegenüber 73% in 2015, während in der Westschweiz die globale Beurteilung weniger gut ist und mit 64.8% tiefer als 2015 (65.7%) liegt. Im Tessin erhielten die Krankenversicherungen global 68.7% die Noten "gut" bis "sehr gut", gegenüber 65.5% in 2015.

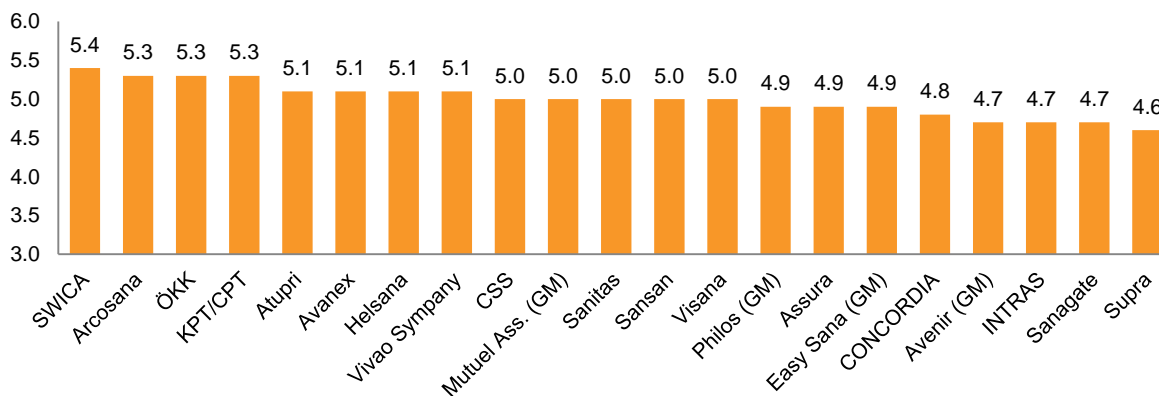


Die Kategorien - globale Noten

Unter den drei bewerteten Kategorien ist es noch dieses Jahr die Bearbeitung der Leistungen, die mit 5.1 "gut" die beste Bewertung erhielt, mit ÖKK und SWICA an erster Stelle. Die beiden anderen Kategorien (Klarheit der Informationen und Kundenservice) werden beide mit der Note 5.0 "gut" bewertet.

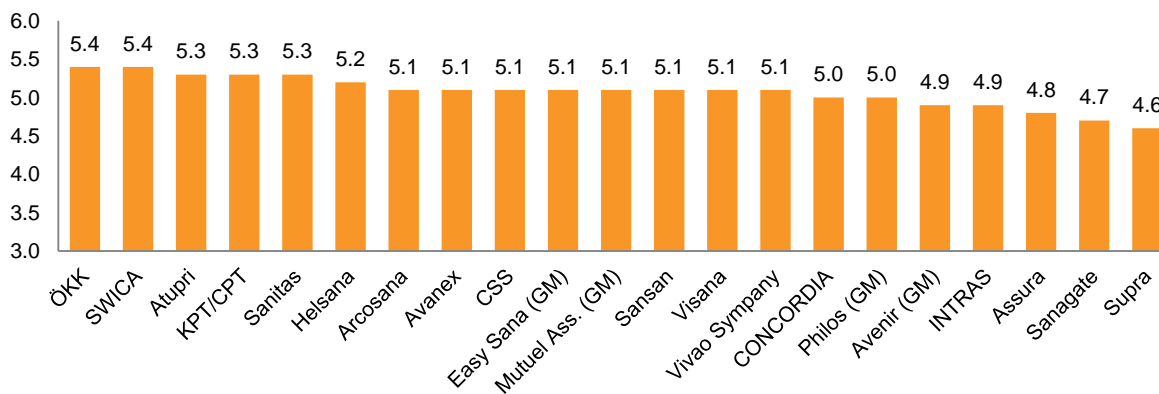
Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

Hier erreicht SWICA mit der Note 5.4 "gut" auf dem ersten Platz. Auf dem zweiten Platz folgen Arcosana, ÖKK und KPT/CPT (5.3). Auf der dritten Podiumsstufe findet man Atupri, Avanex, Helsana und Vivao Sympany, welche die Note 5.1 erhielten.



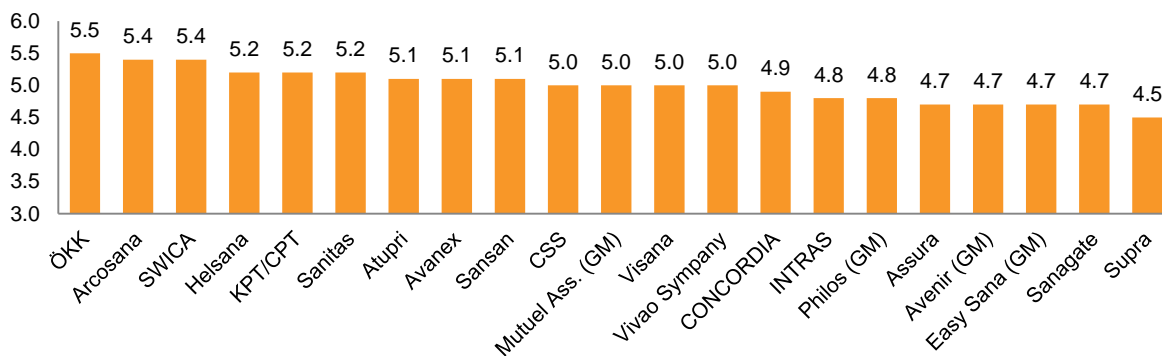
Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

Auf dem ersten Platz findet man ÖKK und SWICA mit der Note 5.4 "gut", dicht dahinter Atupri, KPT/CPT und Sanitas, welche die Note 5.3 erhalten. Helsana kommt mit der Note 5.2 auf den dritten Platz.



Kundenservice - (Verfügbarkeit, Sympathie der Mitarbeiter...)

An der Tabellenspitze findet man ÖKK mit der Note 5.5 "sehr gut", gefolgt von Arcosana und SWICA, welche die Note 5.4 erhalten. Helsana, KPT/CPT und Sanitas platzieren sich mit der Note 5.2 auf Platz drei.

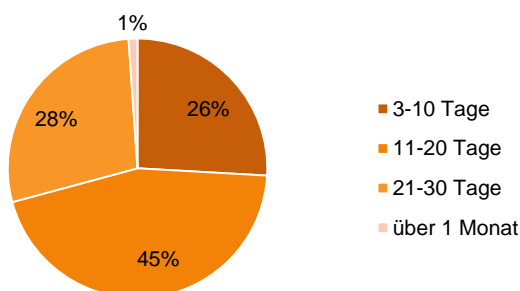


Angemessene Erstattungsfrist

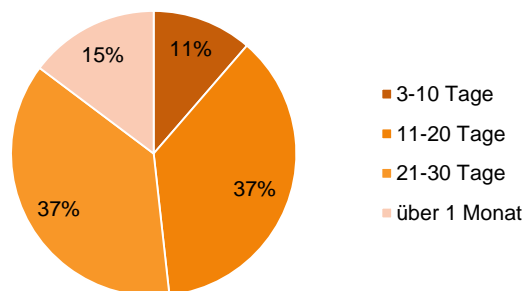
Die befragten Personen wurden auch angehalten, die Erstattungsfristen für die Leistungen der Krankenversicherer zu bewerten. Die Tessiner sind am anspruchsvollsten: 34.0% sind der Meinung, dass die angemessene Frist 3 bis 10 Tage betragen sollten, gegenüber 23.3% der Deutschschweizer und 25.7% der Westschweizer.

Schweiz

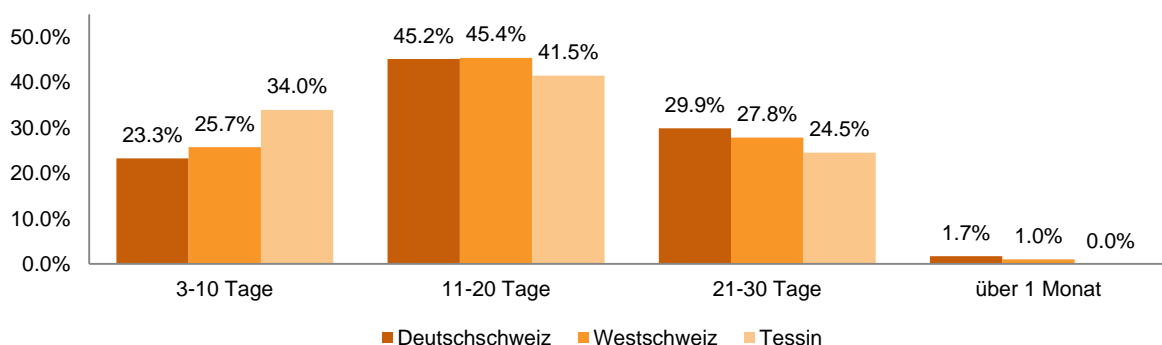
Als angemessen erscheinende Rückerstattungsfrist



Effektive Rückerstattungsfrist



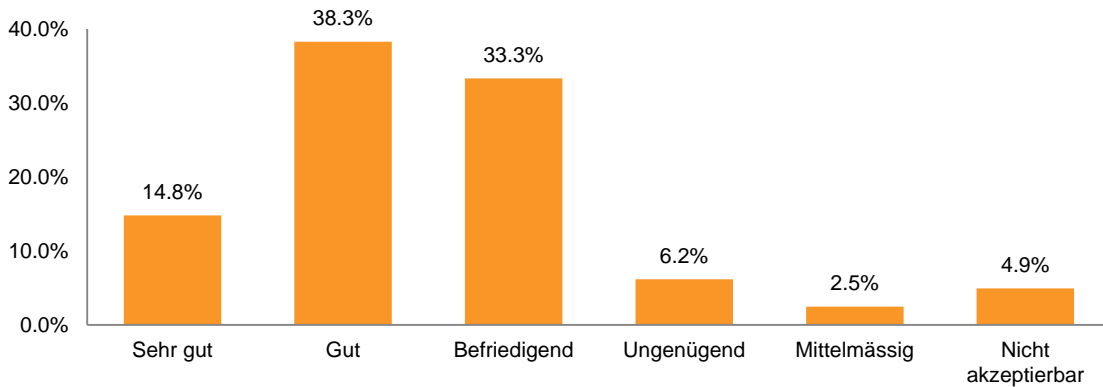
Pro Sprachenregion



Verspätete Prämienzahlung

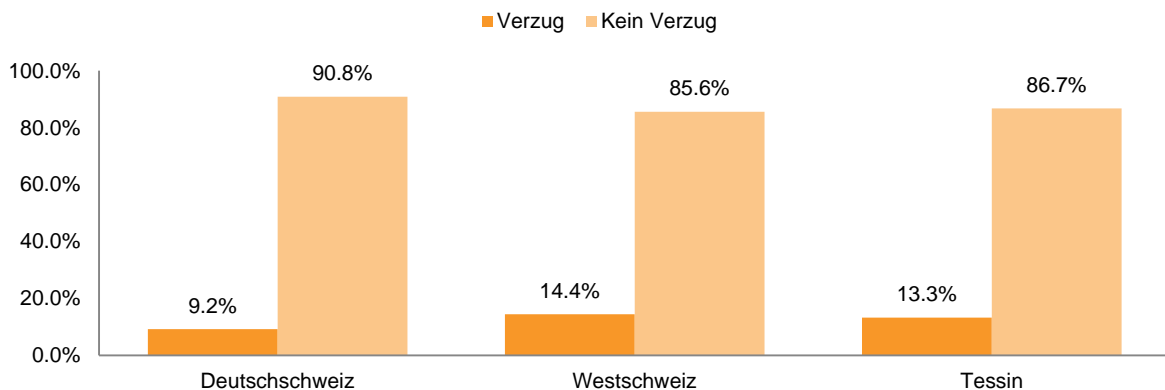
Bei der Umfrage mussten die befragten Personen, sofern es bei ihnen zu verspäteten Prämienzahlungen gekommen war, die Inkassoabteilung bewerten. 12.7% der befragten Personen (ein stabiler Prozentsatz seit 2012) geben zu, schon einmal mit der Prämienzahlung in Verzug

gewesen zu sein; und 53.1% der Versicherten, die schon einmal der Inkassoabteilung ihrer Versicherung zu tun hatten, beurteilten sie als "gut" bis "sehr gut". Nur 4.9% fanden diesen Service nicht akzeptierbar.

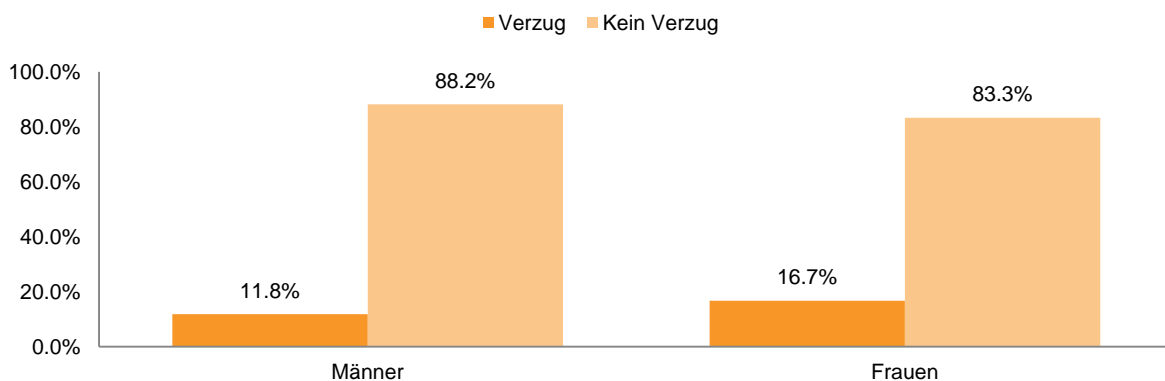


Unter den Personen, die bereits einmal mit ihren Prämienzahlungen in Verzug waren, kann man Unterschiede pro Sprachregion feststellen. 13.3% der Tessiner haben schon einmal ihre Prämien zu spät bezahlt, während es bei den Deutschschweizern nur 9.2% sind. Auch zwischen den Geschlechtern gibt es bei diesem Punkt Unterschiede: es sind etwas mehr Frauen (16.7%) als Männer (11.8%), die mit Verspätung zahlen.

Regionale Unterschiede



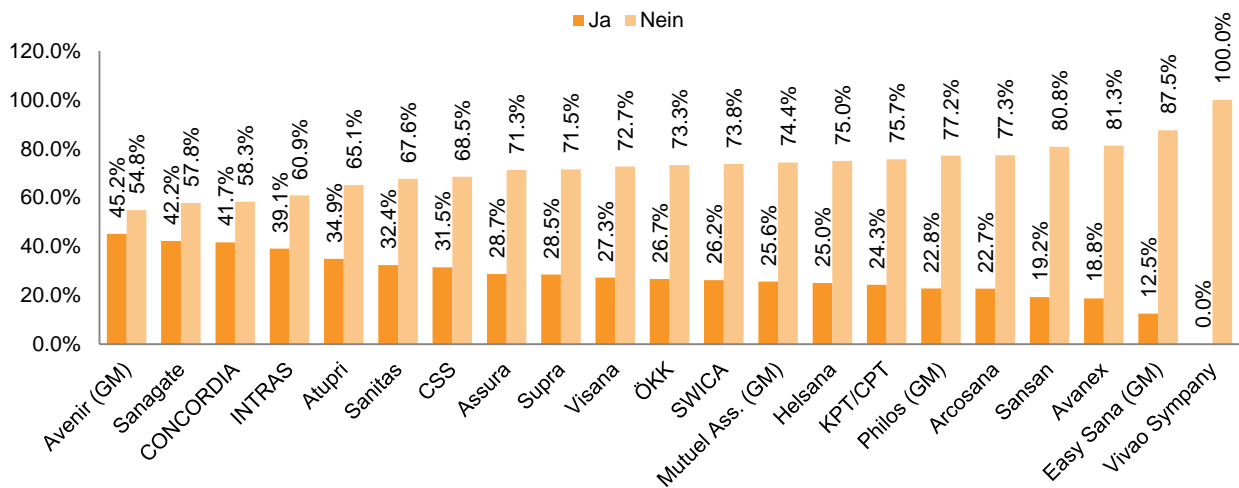
Unterschiede Männer/Frauen



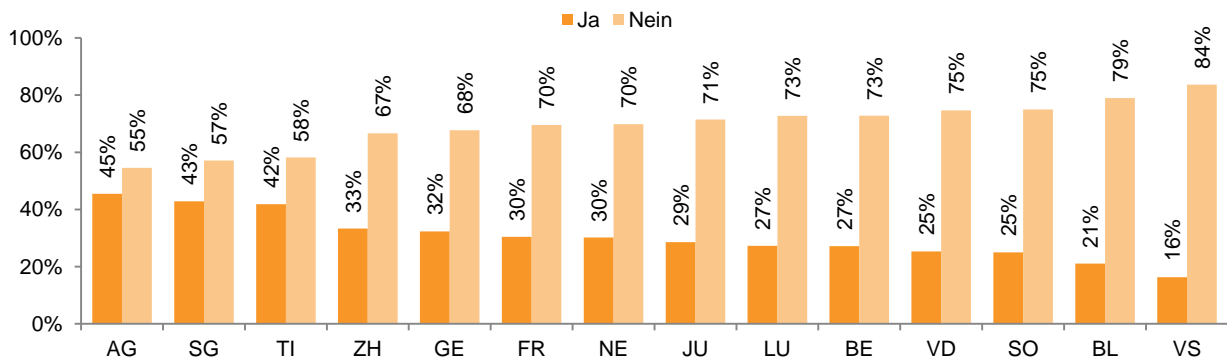
Möglichkeit der Vertragsfreiheit haben

Mehr als 28% der Schweizer wären bereit, auf die Versicherungspflicht bei der Krankenkasse zu verzichten und würden eine Vertragsfreiheit vorziehen, wie sie in den USA üblich ist. Da die Schweizer im Allgemeinen mit ihrer Krankenkasse zufrieden sind, kann man daraus schliessen, dass es das Prämienniveau ist, das problematisch ist.

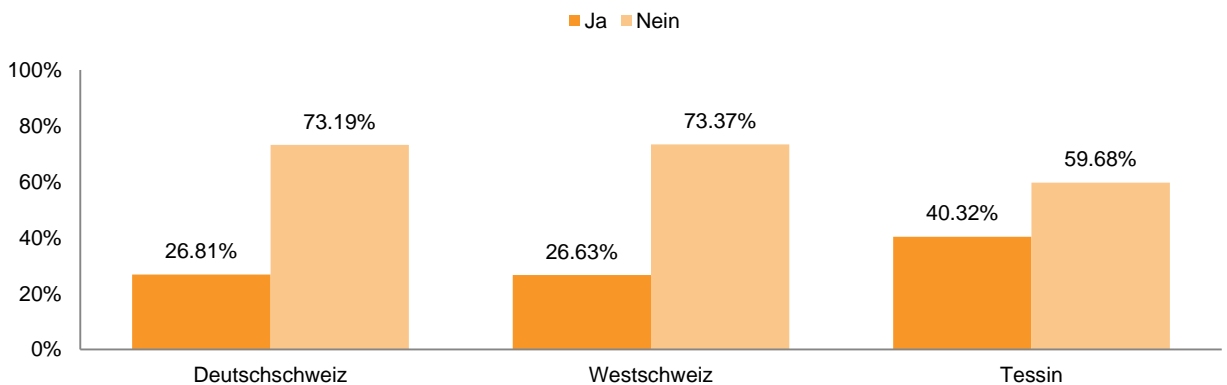
Aufteilung pro Versicherung



Kantonale Unterschiede



Regionale Unterschiede



Dieses Jahr wird die Prämienhöhung genauso hoch oder sogar noch höher wie im letzten Jahr (4%-5%) ausfallen. Man kann also davon ausgehen, dass 12% bis 15% der Schweizer ihre Krankenkasse für 2017 wechseln werden. Das könnte bedeuten, dass die Konkurrenz zwischen den Versicherungen von den Versicherungsnehmern als unerlässlich beurteilt wird, die Versicherungspflicht aber als weniger unverzichtbar. Die Belastung der Krankenkassenprämien für die Familienbudgets hat ein unverhältnismässig hohes Niveau erreicht!

Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:

<http://www.bonus.ch/Krankenkasse/Vergleich/Krankenkassenpraemie.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 24. August 2016