

bonus.ch zum Thema Krankenkasse: fast 20% der Schweizer möchten angesichts der voraussichtlichen Prämien erhöhungen für 2018 die Krankenkasse wechseln

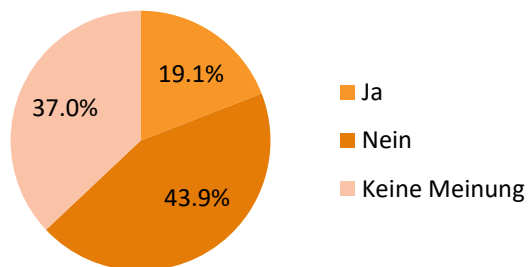
Fast 20% der Schweizer wären bereit, diesen Herbst die Krankenkasse zu wechseln. Die Absicht die Krankenkasse zu wechseln liegt dieses Jahr sehr viel höher als die effektive Wechselrate, die in 2017 ermittelt wurde (12.3 %).

Anlässlich der jährlichen Umfrage von bonus.ch über die Zufriedenheit mit ihrer Krankenkasse konnten sich die Versicherungsnehmer zusätzlich zu den Aspekten „Klarheit der übermittelten Informationen“, „Bearbeitung der Leistungen“ und „Kundenservice“ zu ihrer Absicht äussern, bei der voraussichtlichen Prämienhöhung (4%-5%) in diesem Herbst ihre Krankenkasse zu wechseln.

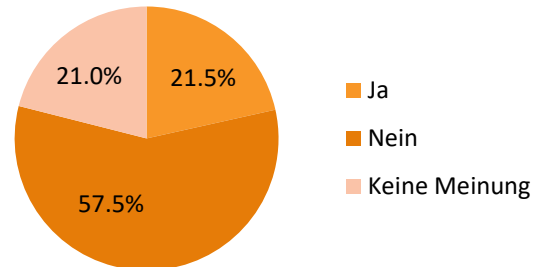
Regionale Unterschiede

Mit 21.5% und 20.2% Ja-Stimmen sind es die Deutschschweizer und die Tessiner, die am geneigtesten sind, angesichts der Prämien erhöhungen, die Ende September vom BAG veröffentlicht werden, den Versicherer zu wechseln. Die Studie zeigt auch, dass ein Grossteil der befragten Personen sich noch nicht entschieden hat. Das ist insbesondere im Tessin und in der Westschweiz der Fall, mit 48.2% und 43.5% unentschiedenen Personen (Antwort: "keine Meinung"). Dagegen sind sich die Deutschschweizer bei ihrer Entscheidung sicherer. 60% geben an, trotz einer Prämienhöhung ihrer Versicherung treu zu bleiben.

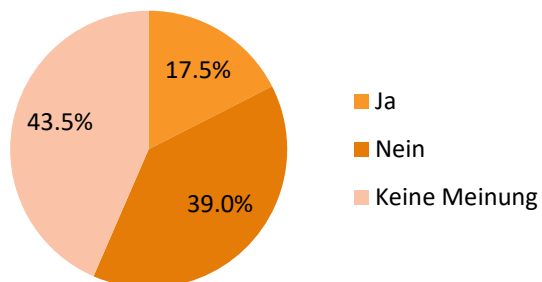
Schweiz



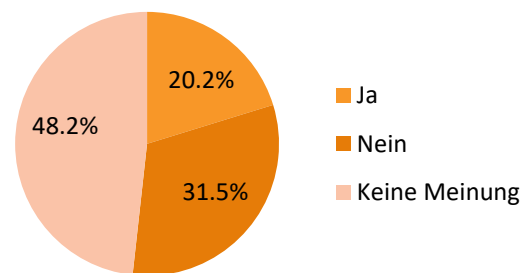
Deutschschweiz



Westschweiz

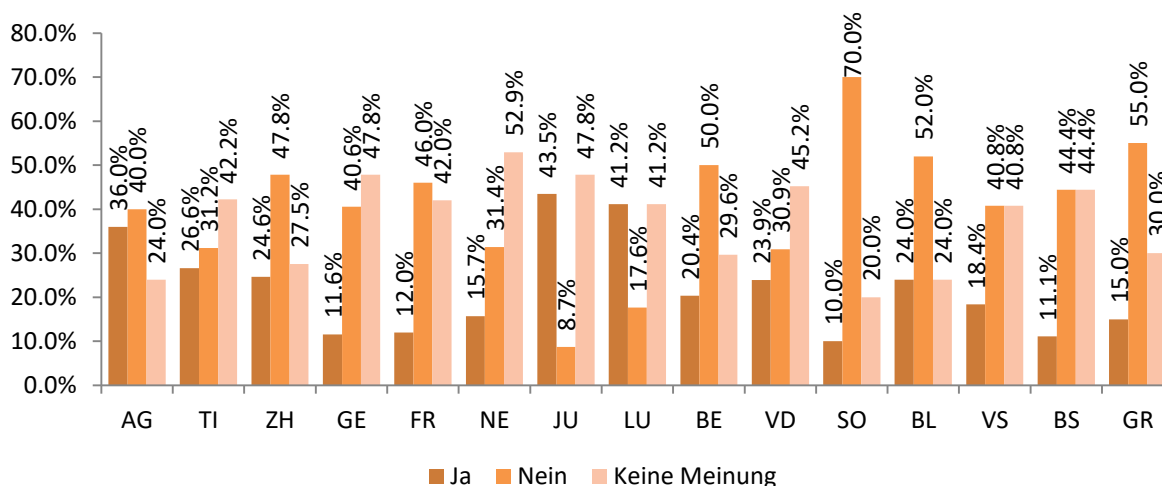


Tessin



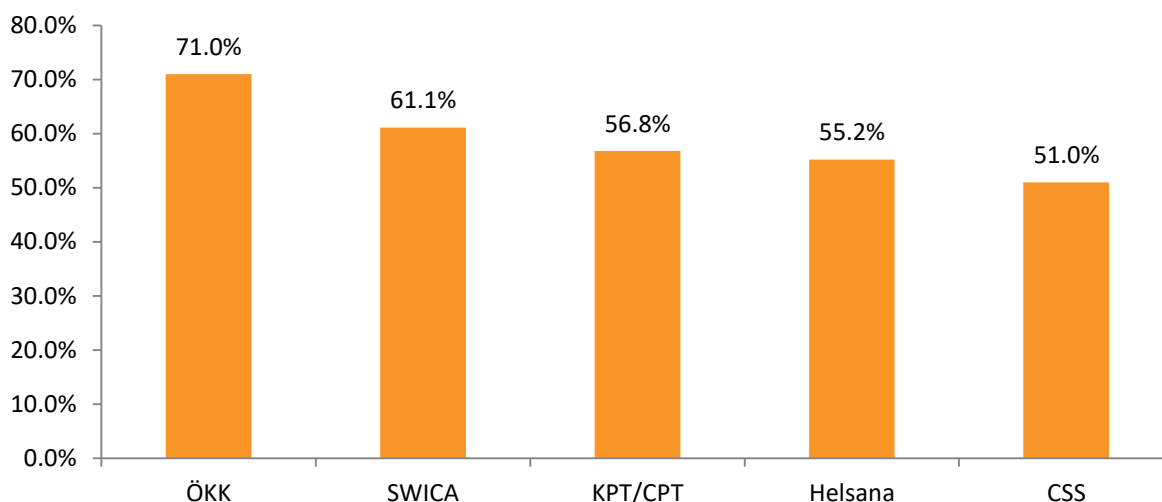
Kantonale Unterschiede

Was die Kantone betrifft, so kann man feststellen, dass im Kanton Jura, der in den letzten zwei Jahren mit starken Erhöhungen konfrontiert war, 43.5% der befragten Personen bereit sind, diesen Herbst die Versicherung zu wechseln. Dies ist das höchste Ergebnis. Es folgen die Kantone Luzern (41.2%) und Aargau (36%). Dagegen weist Solothurn den niedrigsten Prozentsatz (10%) auf, gefolgt von Basel-Stadt (11.1%), Genf (11.6%) und Freiburg (12%). Für die restlichen Kantone variiert der Prozentsatz zwischen 15% und 27%.



Unterschiede bei den Versicherern

Die Versicherungsnehmer der ÖKK Krankenkasse zeigen mit 71% Nein-Stimmen die grösste Zufriedenheit und Treue zu ihrer Krankenkasse. Dieses Ergebnis steht im direktem Bezug zu der guten Bewertung, welche dieser Versicherer bei der Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen im August 2017 erhalten hatte. Die Versicherer SWICA und KPT/CPT folgen mit 61.1% und 56.8% auf dem zweiten und dritten Platz.



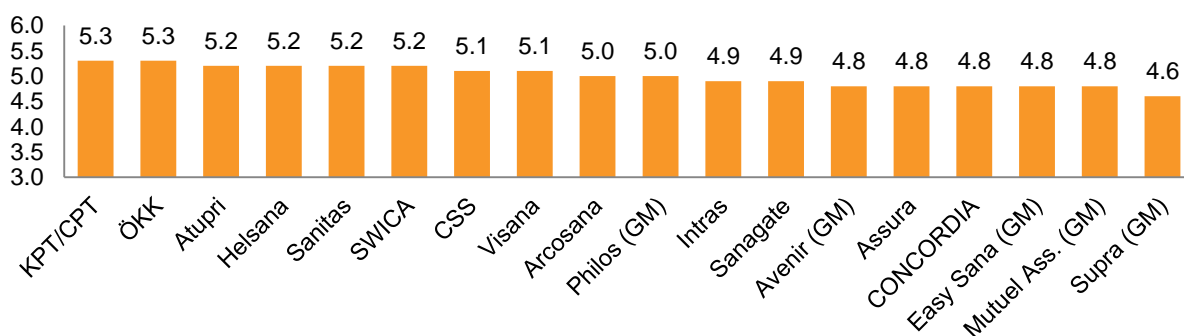
Dieses Jahr wird die Prämienhöhung gleich oder sogar höher wie im Vorjahr ausfallen (4% - 5%). Deshalb kann man davon ausgehen, dass in 2018 der effektive Prozentsatz der Personen, die ihre Versicherung wechseln werden, im Vergleich zu diesem Jahr (12.3%) höher liegen wird. In einem Klima von Prämienhöhungen und ihren nicht unbeträchtlichen Folgen für die Familienbudgets scheint das Prämieniveau ein ausschlaggebender Faktor für einen Krankenkassenwechsel zu sein.

Zusammenfassend kann man feststellen dass, obwohl die Schweizer behaupten, mit ihrer Krankenkasse zufrieden zu sein, jeder Fünfte die Absicht hat, bei einer Prämienhöhung von über 4 % ihren Versicherungsvertrag einer Prüfung zu unterziehen.

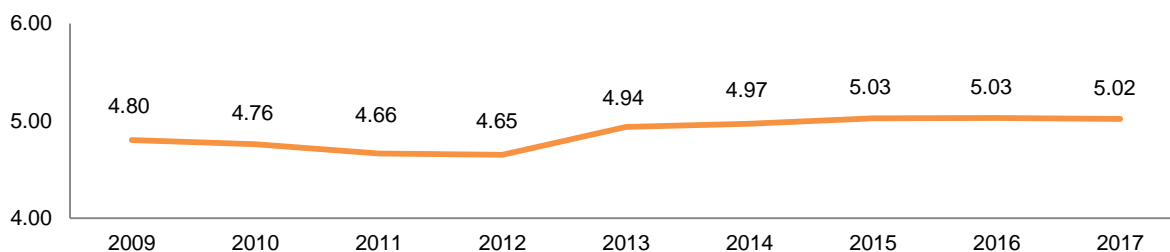
Untenstehend finden Sie die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage gemäss der Pressemitteilung vom 30.08.2017.

Globale Note

Dieses Jahr kommen KPT/CPT und, für das zweite Jahr in Folge, ÖKK mit der Gesamtnote 5.3 "gut" auf den 1. Platz. Den zweiten Podiumsplatz teilen sich nicht weniger als vier Versicherungen mit der Note 5.2: Atupri, Helsana, Sanitas und SWICA. Auf dem dritten Platz, beide mit der Note 5.1, findet man CSS und Visana.

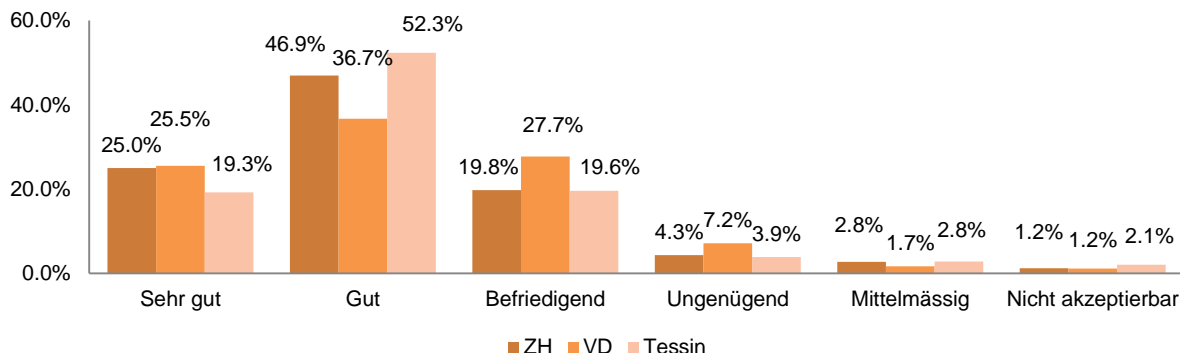
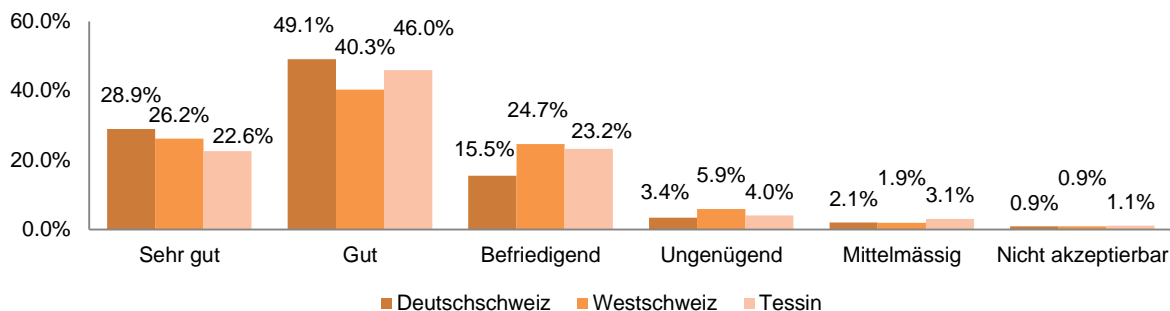


Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so kann man feststellen, dass die Deutschschweizer am zufriedensten mit ihrer Krankenkasse sind: 78.1% bewerten sie mit "gut" bis "sehr gut", wogegen in der Westschweiz und im Tessin die globale Beurteilung mit 66.5% bzw. 68.6% etwas weniger gut ausfällt. Bei den Kantonen sind es die Waadtländer, die sich als besonders kritisch erweisen (62.2%), im Vergleich mit den Zürchern (71.9%) und den Tessinern (71.6%).

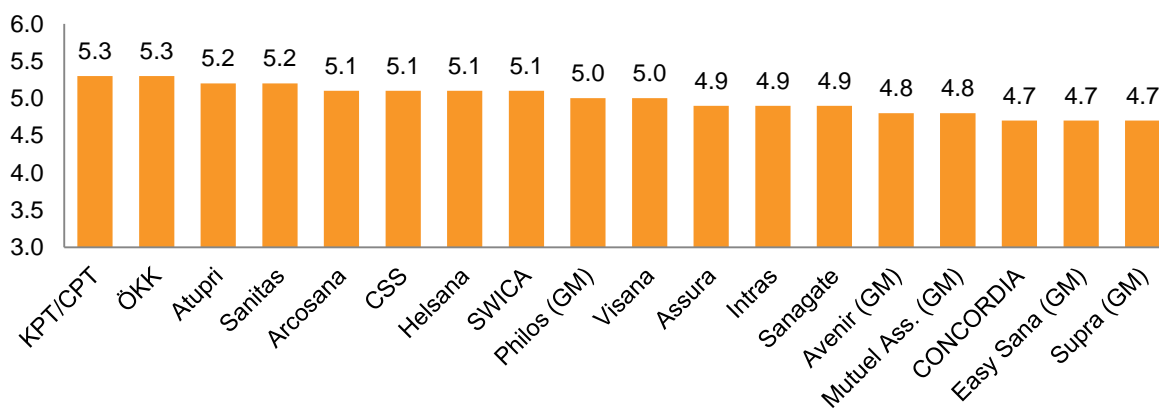


Die Kategorien - globale Noten

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

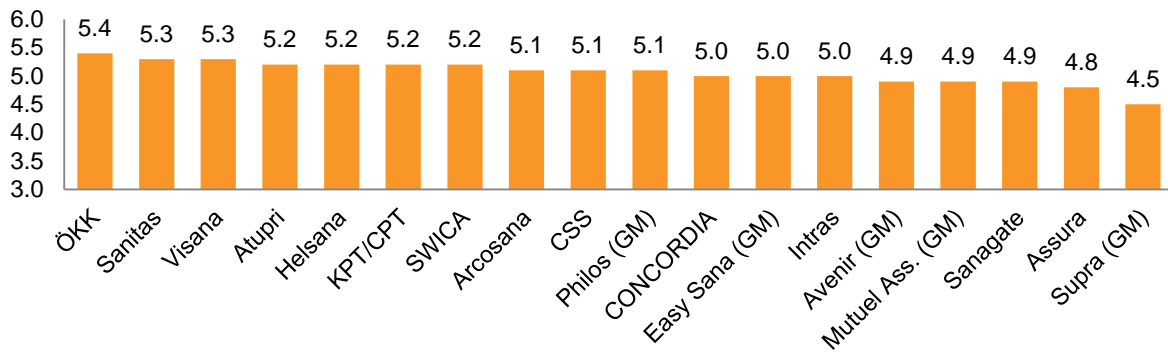
Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

Wie bei der Gesamtnote kommen KPT/CPT und ÖKK mit der Note 5.3 "gut" auf den ersten Platz. Auf dem zweiten Platz folgen Atupri und Sanitas (5.2) und auf der dritten Podiumsstufe findet man Arcosana, CSS, Helsana und SWICA, welche die Note 5.1 erhalten.



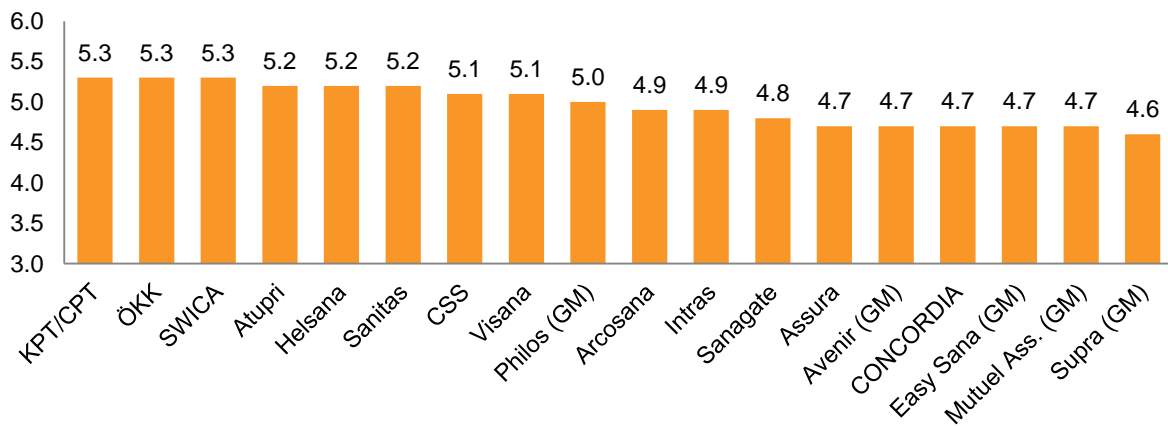
Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

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



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

An der Tabellenspitze findet man KPT/CPT, ÖKK und SWICA mit der Note 5.3 "gut", gefolgt von Atupri, Helsana und Sanitas, welche die Note 5.2 erhalten. CSS und Visana platzieren sich mit der Note 5.1 auf Platz drei.

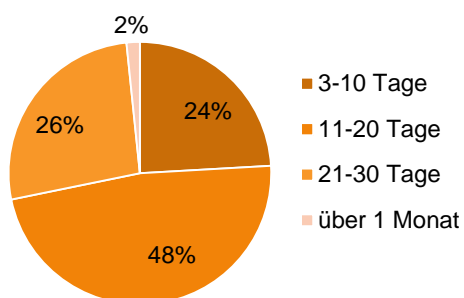


Angemessene Erstattungsfrist

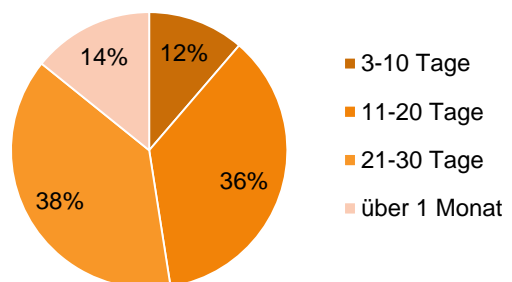
Die befragten Personen wurden auch angehalten, die Erstattungsfristen für die Leistungen der Krankenversicherer zu bewerten. Die Tessiner sind am anspruchsvollsten: 42.3% sind der Meinung, dass die angemessene Frist 3 bis 10 Tage betragen sollten, gegenüber 20.8% der Deutschschweizer und 22.0% der Westschweizer.

Schweiz

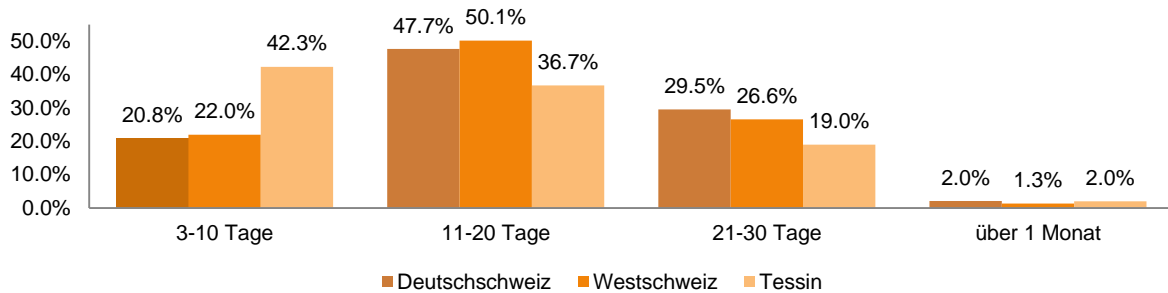
Als angemessen erscheinende Rückerstattungsfrist



Effektive Rückerstattungsfrist

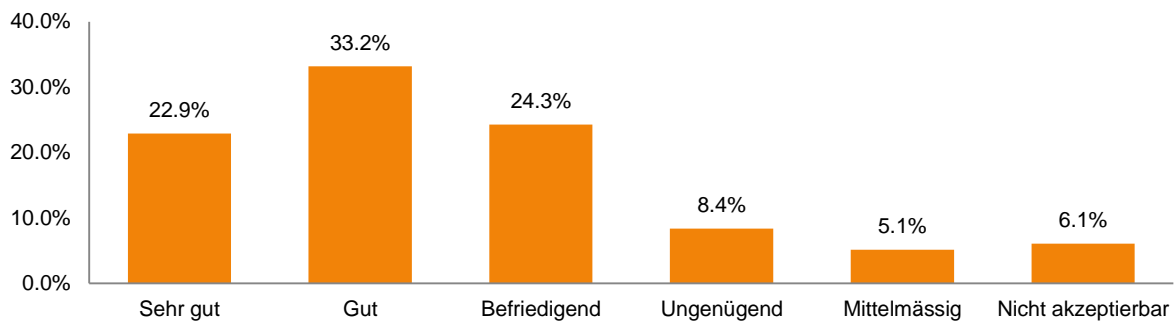


Pro Sprachenregion



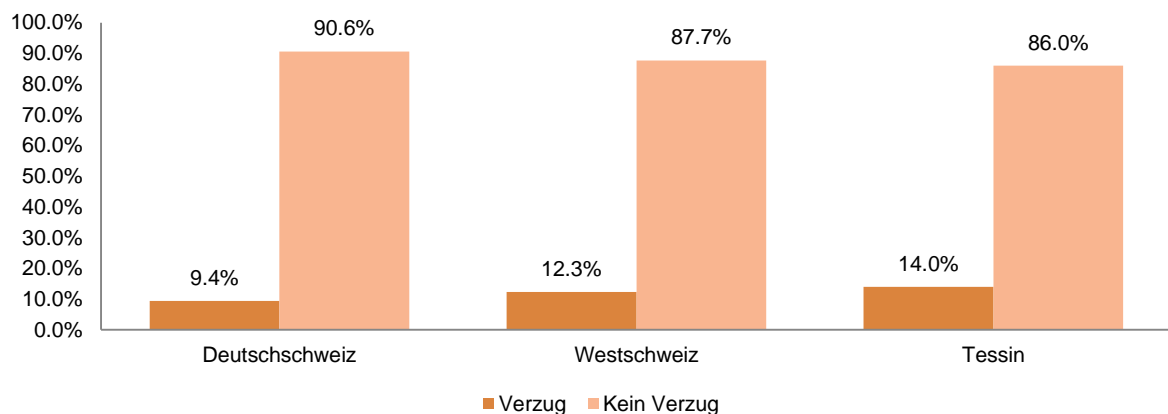
Verspätete Prämienzahlung

Bei der Umfrage mussten die befragten Personen, sofern es bei ihnen zu verspäteten Prämienzahlungen gekommen war, die Inkassoabteilung bewerten. 11.6% der befragten Personen (ein stabiler Prozentsatz seit 2012) geben zu, schon einmal mit der Prämienzahlung in Verzug gewesen zu sein; und 56.1% der Versicherten, die schon einmal der Inkassoabteilung ihrer Versicherung zu tun hatten, beurteilten sie als "gut" bis "sehr gut". Nur 6.1% fanden diesen Service nicht akzeptierbar.

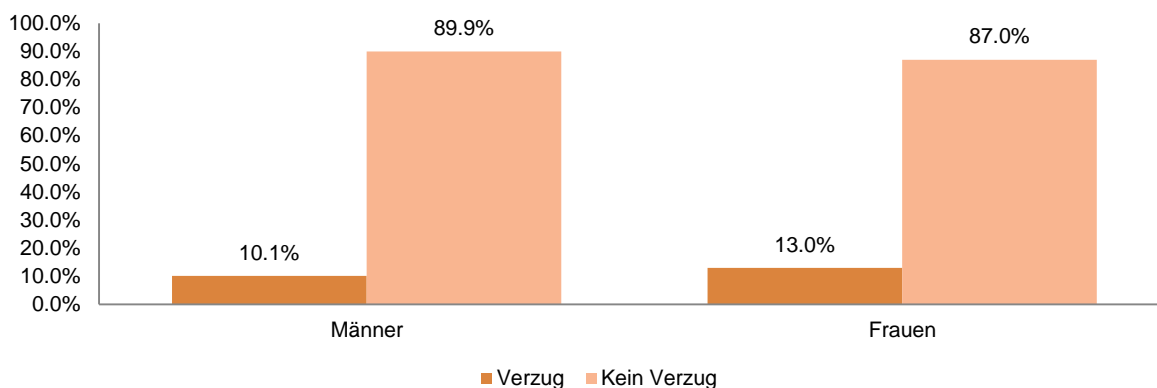


Unter den Personen, die bereits einmal mit ihren Prämienzahlungen in Verzug waren, kann man Unterschiede pro Sprachregion feststellen. 14.0% der Tessiner haben schon einmal ihre Prämien zu spät bezahlt, während es bei den Deutschschweizern nur 9.4% sind. Auch zwischen den Geschlechtern gibt es bei diesem Punkt Unterschiede: es sind etwas mehr Frauen (13.0%) als Männer (10.1%) die mit Verspätung zahlen.

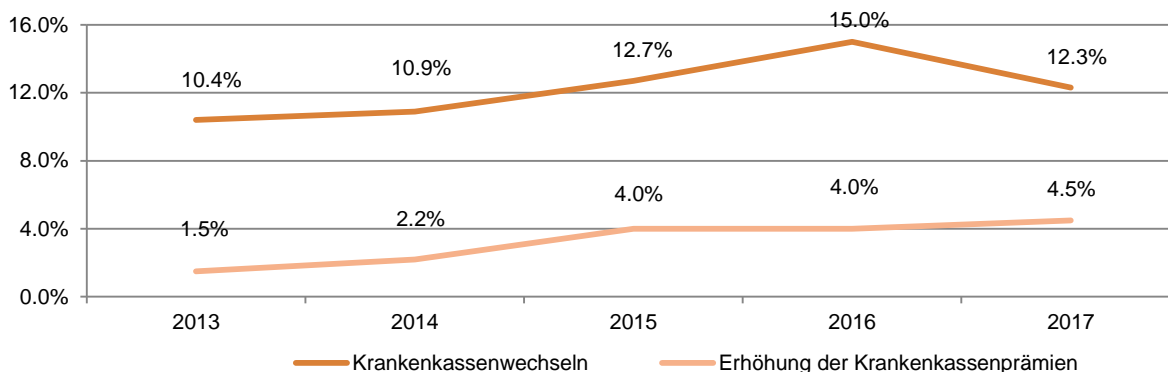
Regionale Unterschiede



Unterschiede Männer/Frauen



Was den Krankenkassenwechsel betrifft, so gaben nur 12.3% der befragten Personen an, die Krankenkasse bei Jahresbeginn gewechselt zu haben. Dieser Prozentsatz liegt etwas niedriger als im Vorjahr (14.7%). Dieses Jahr wird die Prämienenerhöhung voraussichtlich gleich hoch oder höher als im Vorjahr (4% - 5%) sein. Daraus kann man schlussfolgern, dass die Wechselquote der Schweizer am Jahresende 12% bis 15% betragen wird.



Zugang zu den Ergebnissen der Umfrage über die Krankenkassen:

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

Zugang zum Krankenkassenvergleich:

<https://www.bonus.ch/Pag/Krankenkassen/Praemienvergleich.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 20. September 2017