bonus.ch

bonus.ch zum Thema Krankenversicherung: trotz der sich kontinuierlich erhöhenden Prämien sind 91% der Deutschschweizer mit ihrer Krankenkasse zufrieden

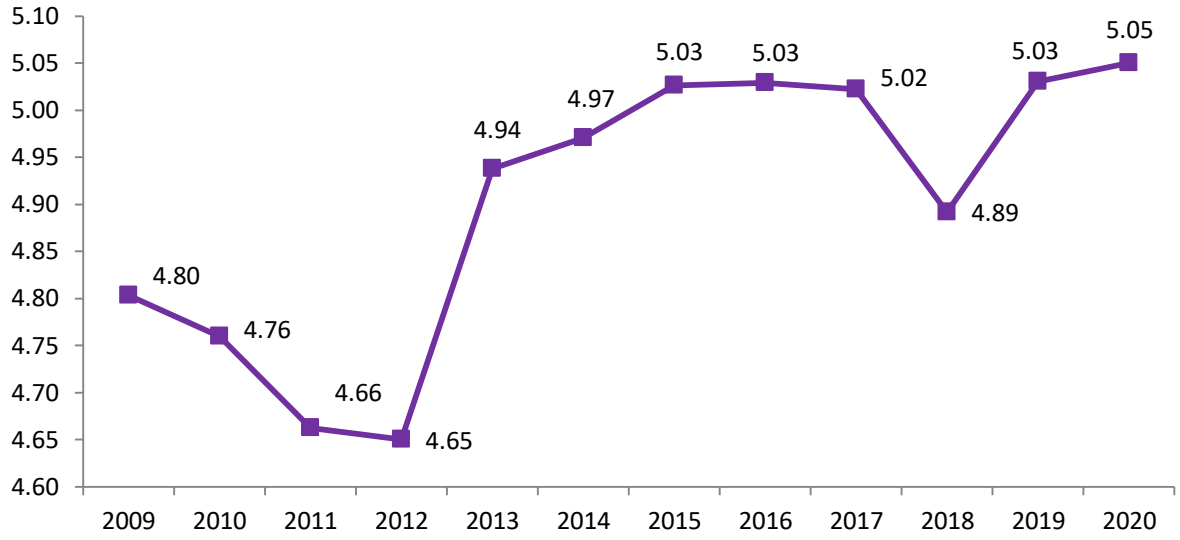
Noch nie erhielten die Schweizer Krankenkassen eine so gute Zufriedenheitsnote! Die positivsten Ergebnisse findet man in der Deutschschweiz, wo 9 von 10 Versicherungsnehmern angeben, mit ihrer Versicherung zufrieden zu sein. Parallel dazu haben in der gesamten Schweiz weniger als 10% der Versicherten im letzten Jahr die Versicherung gewechselt.

Seit 2009 bietet das Online-Vergleichsportal bonus.ch der Schweizer Bevölkerung jährlich die Möglichkeit, sich zum Thema Krankenversicherung zu äussern. Im August 2020 haben mehr als 1'400 Personen an der Zufriedenheitsumfrage teilgenommen und ihren Versicherer in folgenden Punkten benotet: Prämienerhöhung, Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten zwischen 1 und 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Globale Note[1]

Die Schweizer Bevölkerung war mit ihrer Krankenversicherung noch nie so zufrieden! Im Jahr 2020 erreicht die globale Zufriedenheit mit den Krankenkassen in der Schweiz mit einer Note von 5.05 den höchsten Durchschnittswert seit 2009.

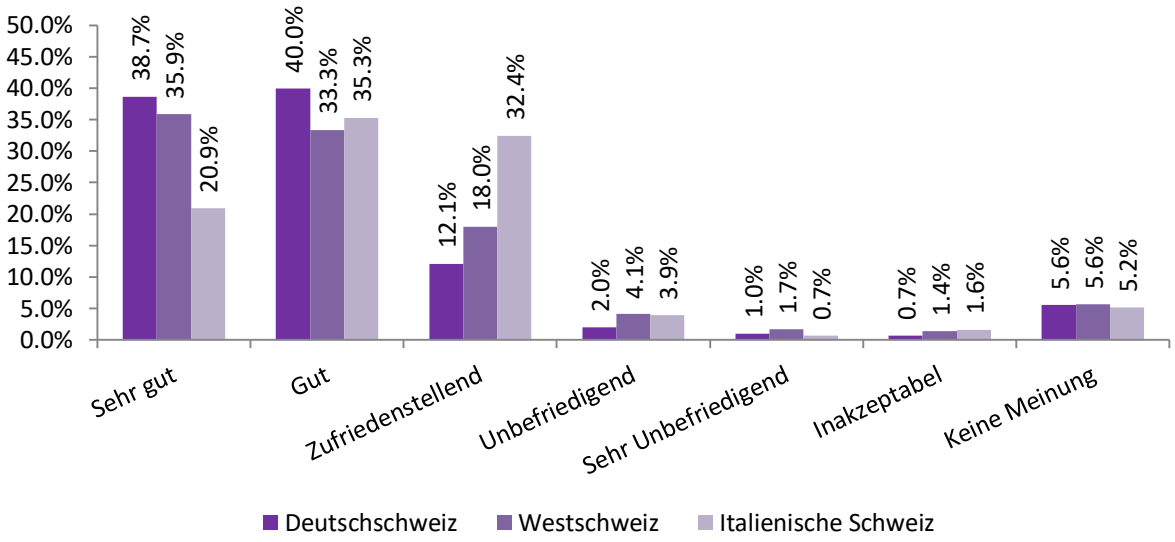
Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

Der Trend der letzten Jahre setzt sich fort: die Deutschschweizer sind mit ihrer Krankenversicherung am zufriedensten. In 2020 bewerteten 78.7% von ihnen ihre Krankenversicherung mit "gut" oder "sehr gut" und 90.8% vergeben die Bewertung "zufriedenstellend". Dies bestätigt die Tatsache, dass sie am wenigsten geneigt sind, ihre Krankenkasse für 2021 zu wechseln. Bei den Westschweizern liegt diese Ratio bei 69.2%, während die italienischsprachigen Schweizer (56.2%) nach wie vor am schwierigsten zufrieden zu stellen.

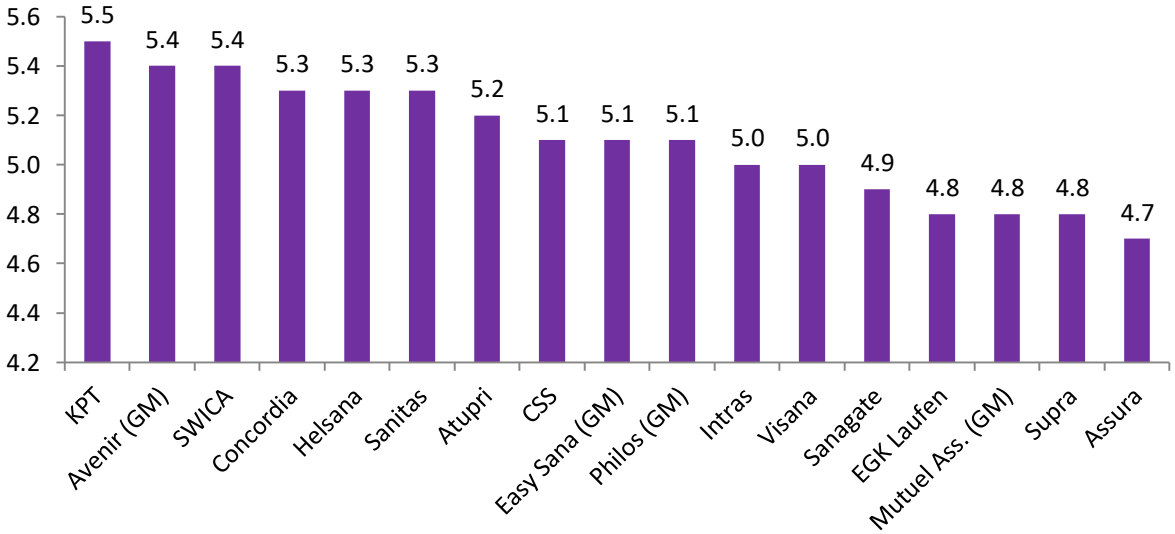
[1] Nur die Versicherer mit einer Mindestanzahl von Bewertungen erhalten eine Note.



Dieses Jahr ist KPT die beliebteste Krankenkasse bei den Internetnutzern. Sie erhielt eine Durchschnittsnote von 5.5 mit der Bewertung "sehr gut". Diese Versicherung, die in 2018 etwas weniger als 400'000 Mitglieder zählte, steht regelmässig auf dem Podium. Seit 2016 gehört sie durchgehend zu den Top 2 der besten Krankenkassen der Schweiz.

SWICA, ebenfalls gewohnt, auf dem Podium zu stehen, belegt in diesem Jahr mit der Note 5.4 "gut" den zweiten Platz. Die Krankenkasse Nr. 1 der Jahre 2016, 2018 und 2019 bestätigt mit mehr als 700'000 Versicherten damit ihre Popularität. Sie teilt ihre Position mit Avenir (GM), die im Vergleich zu 2019 gute Fortschritte gemacht hat (+0.5 Punkte).

Um dieses Podium zu vervollständigen, belegten Concordia, Helsana und Sanitas mit einer Gesamtnote von 5.3 "gut" den dritten Platz.



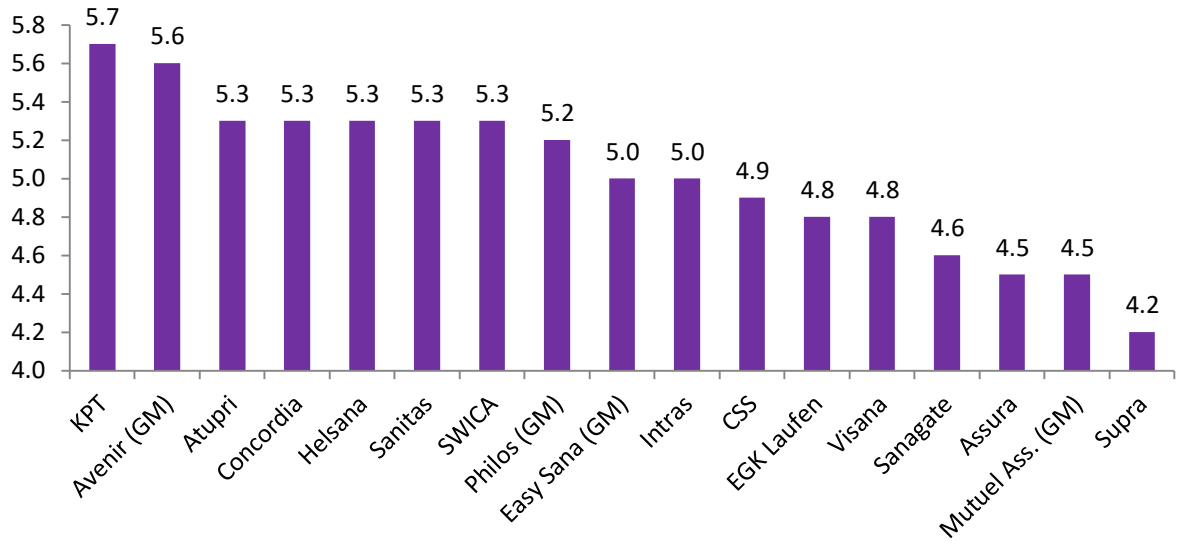
Die Kategorien - globale Noten

Betrachtet man die drei ausgewerteten Kategorien im Detail, so zeigt sich auch hier, dass die Zufriedenheit in 2020 gestiegen ist. Auch in diesem Jahr erhielt die Bearbeitung der Schadensfälle die höchste Gesamtnote (5.2, +0.1 gegenüber 2019). Auch der Kundenservice stieg um 0.1 Punkte auf

einen Wert von 5.1, während die Bearbeitung der Verträge seinen Durchschnittswert von 5.0 beibehielt. Diese drei Kategorien werden daher mit "gut" bewertet.

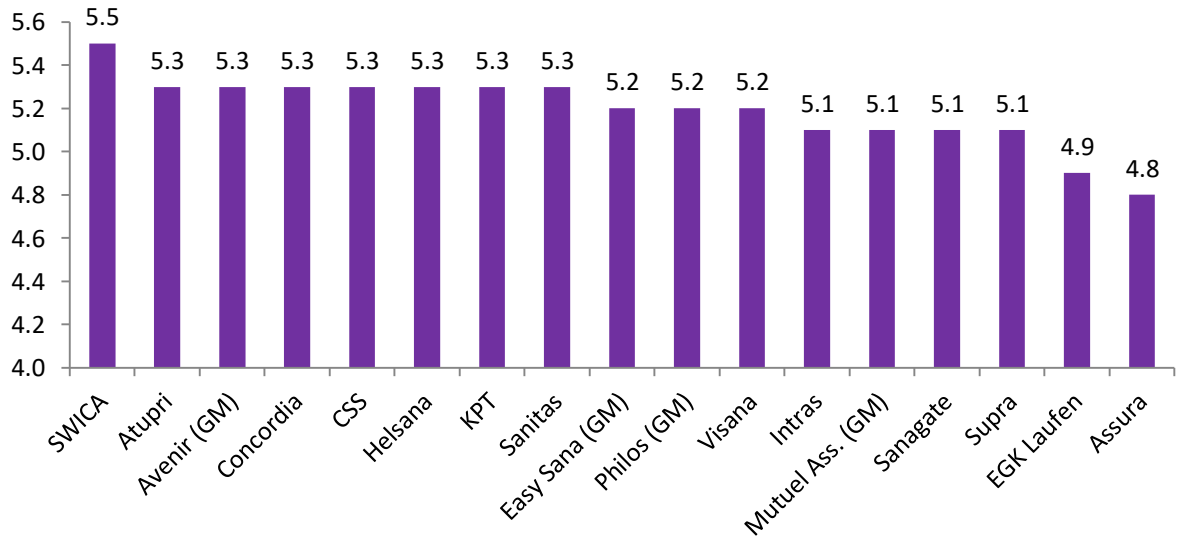
Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

Mit einer guten Progression (+0.5 Punkte im Vergleich zu 2019) erhält die KPT mit einem Durchschnitt von 5.7 Punkten die beste Bewertung in der Kategorie Vertragsabwickllung und die Bewertung "sehr gut". Knapp dahinter erhält Avenir (GM) die gleiche Bewertung mit der Punktzahl 5.6. Mit 5.3 vervollständigen Atupri, Concordia, Helsana, Sanitas und SWICA das Podium.



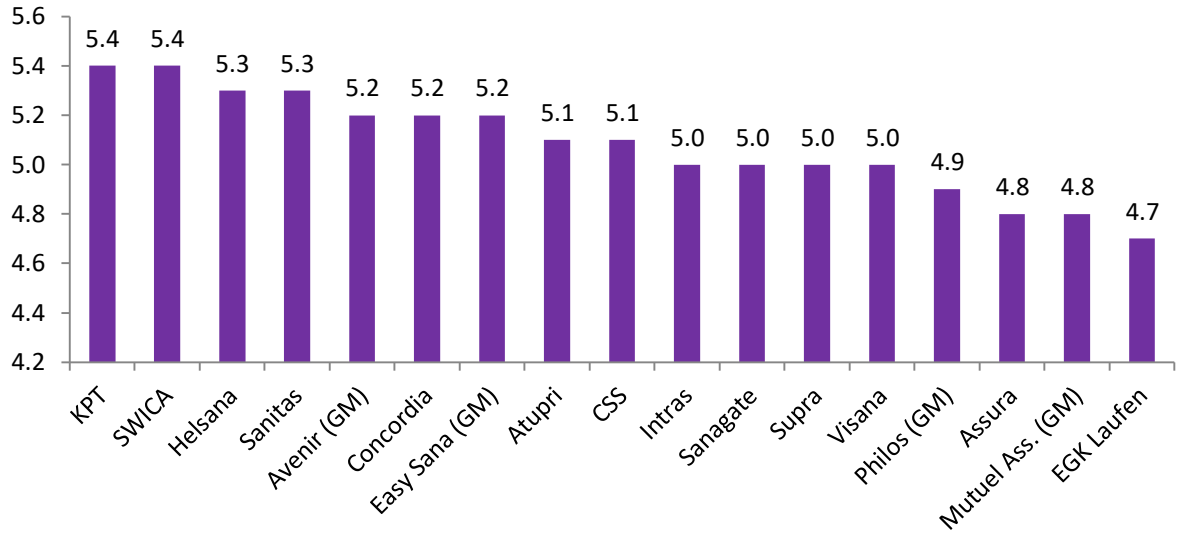
Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

Als Co-Leader in der Kategorie Leistungsabwicklung 2019 steht SWICA in diesem Jahr allein an der Spitze der Rangliste mit einer Durchschnittsnote von 5.5 "sehr gut". Nicht weniger als sieben Versicherer teilen sich dann den zweiten Platz: Atupri, Avenir (GM), Concordia, CSS, Helsana, KPT und Sanitas (alle 5.3). Um das Podium zu vervollständigen, belegten Easy Sana (GM), Philos (GM) und Visana mit 5.2 Punkten den dritten Platz.



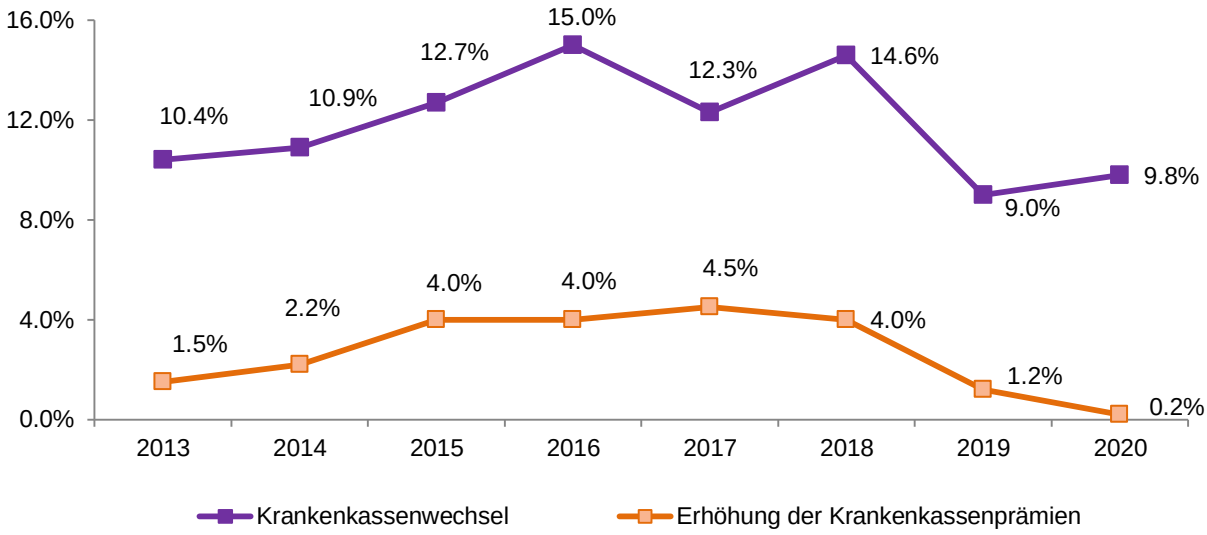
Kundenservice - (Verfügbarkeit, Sympathie der Mitarbeiter, ...)

KPT und SWICA teilen sich den ersten Platz in der Kategorie Kundenservice mit einer Gesamtnote von 5.4 "gut". Helsana und Sanitas liegen mit 5.3 knapp dahinter, während Avenir (GM), Concordia und Easy Sana (GM) mit einem Durchschnitt von 5.2 folgen.

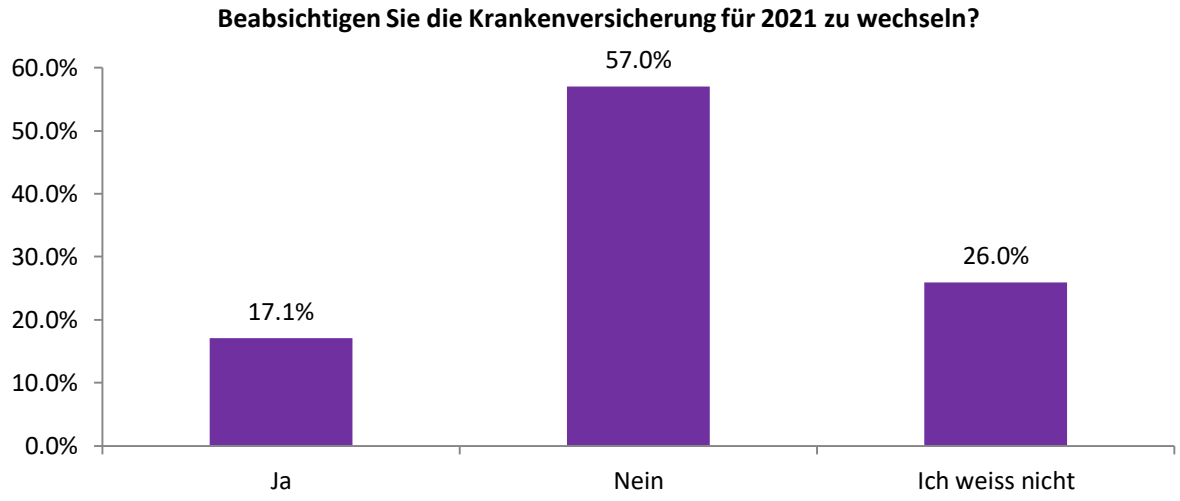


Treue / Krankenversicherungswechsel

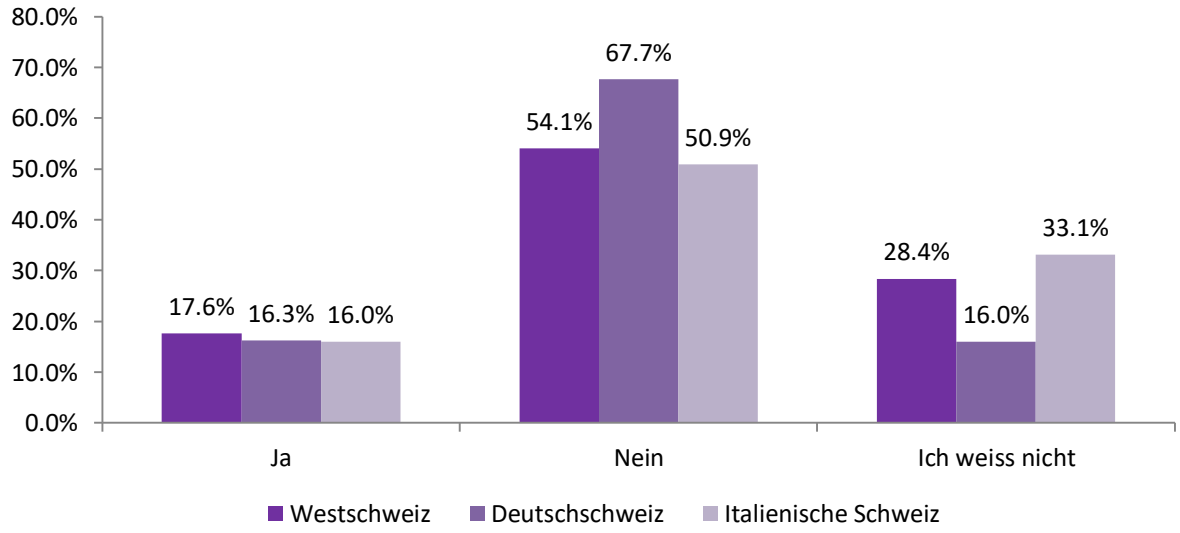
In 2020 bleiben mehr als 90% der Befragten ihrer Krankenversicherung treu. Diese hohe Quote erklärt sich zum Teil durch die geringe Erhöhung der Prämien (0.2%).



Mitte August, als die Teilnehmer nach ihrer Absicht gefragt wurden, die Krankenkasse 2021 zu wechseln oder nicht, wurde die Erhöhung auf 1 bis 2% geschätzt. Die Ergebnisse: ausgehend von diesem Trend geben mehr als die Hälfte der Befragten (57%) an, dass sie nicht planen, den Anbieter zu wechseln. Umgekehrt geben nur 17.1% an, dass sie es in Erwägung ziehen würden. Der Rest hat dazu keine Meinung.

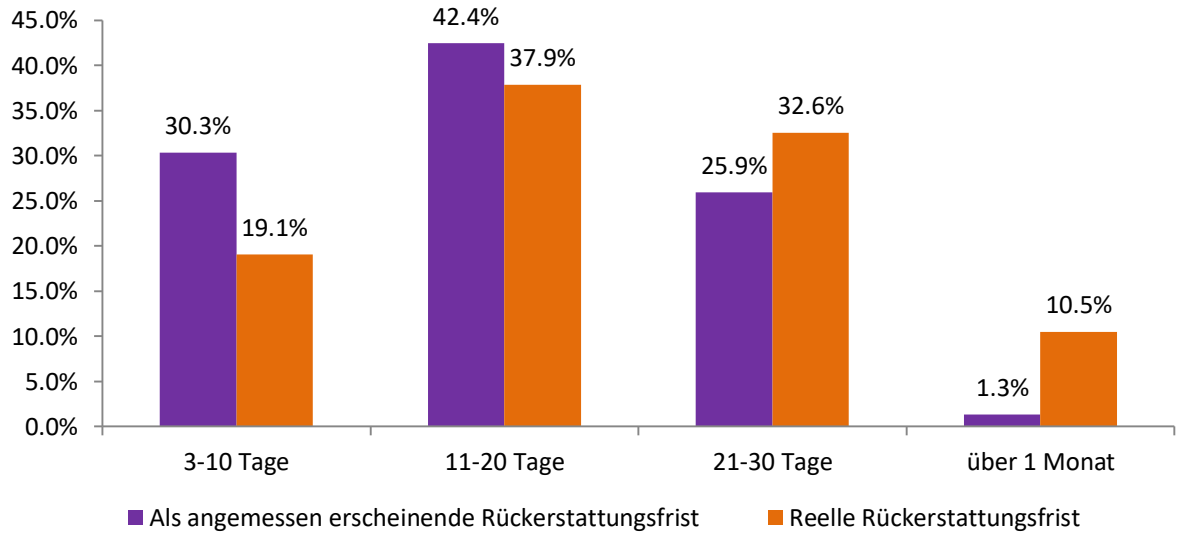


Die Deutschschweizer sind in dieser Frage am deutlichsten: 67.7% der Befragten gaben an, dass sie nicht planen, ihre Krankenkasse bis 2021 zu wechseln. In der Westschweiz und in der italienischen Schweiz sind die Meinungen geteilter: etwas mehr als die Hälfte der Befragten glaubt, dass sie denselben Anbieter behalten werden, während ein erheblicher Teil noch unentschlossen ist.



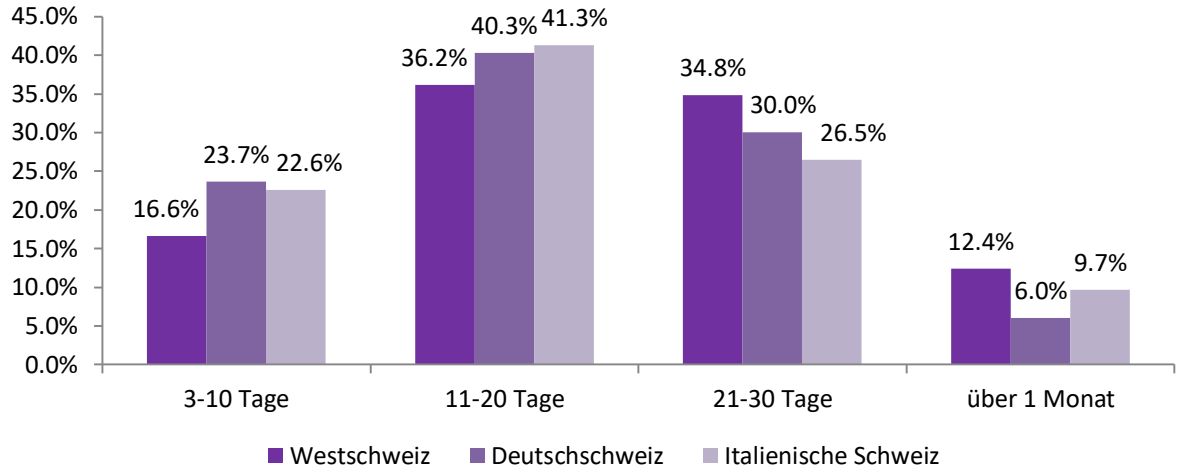
Rückerstattungsfrist der Leistungen

Vergleicht man die von den Versicherten als angemessen erachteten Rückerstattungsfrist mit der reellen Rückerstattungsfrist, scheinen die Krankenkassen im Allgemeinen die Erwartungen der Befragten relativ gut zu erfüllen.



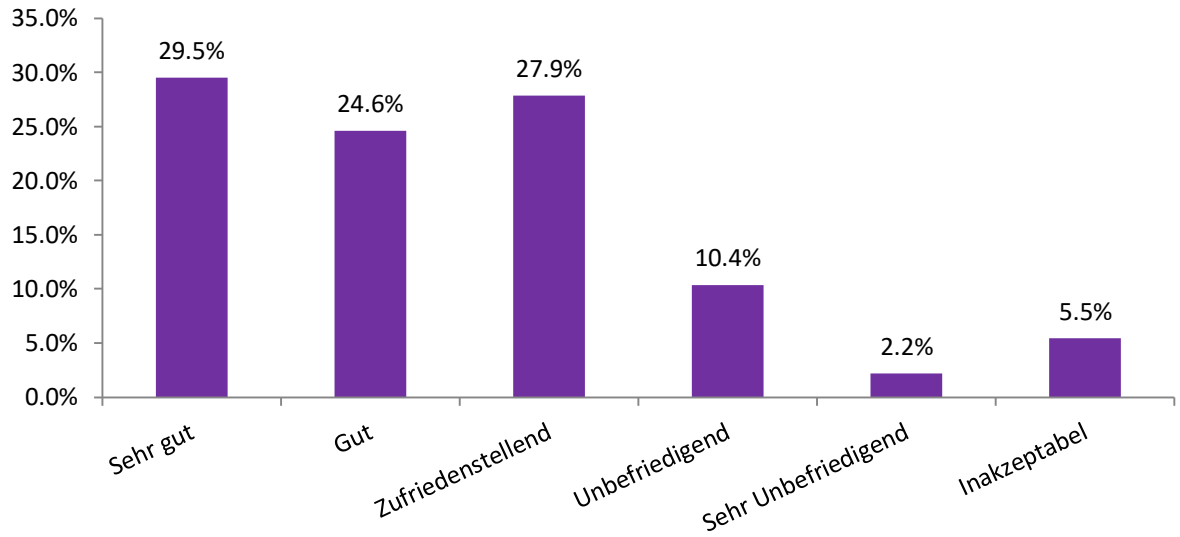
Gemäss den Antworten der Internetnutzer dauert die reelle Rückerstattungsfrist in der Westschweiz am längsten. 52.8% erklären, dass die Rückerstattung innerhalb von 20 Tagen oder weniger erfolgt, gegenüber 64% in der Deutschschweiz und 63.9% in der italienischen Schweiz.

Reelle Rückerstattungsfrist gemäss Region



Verspätete Prämienzahlung

In 2020 gaben 15.6% der Befragten (gegenüber 13.3% in 2019) zu, dass sie bereits einmal mit der Zahlung der Prämien im Verzug gewesen seien. Was die Bearbeitung ihres Dossiers durch die Rechtsabteilung betrifft, so bewerteten 54.1% (53% in 2019) sie als "gut" oder "sehr gut", während 5.5% (6.6% im letzten Jahr) sie als "inakzeptabel" bezeichneten.



Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:
https://www.bonus.ch/Krankenkasse/Vergleich/Krankenkassenpraemie.aspx

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20 b
1003 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 7. Oktober 2020