

bonus.ch zum Thema Krankenversicherung: Ein Drittel der Schweizer Bevölkerung beabsichtigt, bis 2025 die Krankenkasse zu wechseln

In 2024 haben 17% der Versicherten in der Schweiz die Krankenkasse gewechselt. Angesichts der für 2025 angekündigten weiteren starken Erhöhung erwägen 32% der Schweizer Bevölkerung, zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Gleichzeitig gewinnt die Idee einer Einheitskasse immer mehr an Attraktivität und erhält 76% Zustimmung.

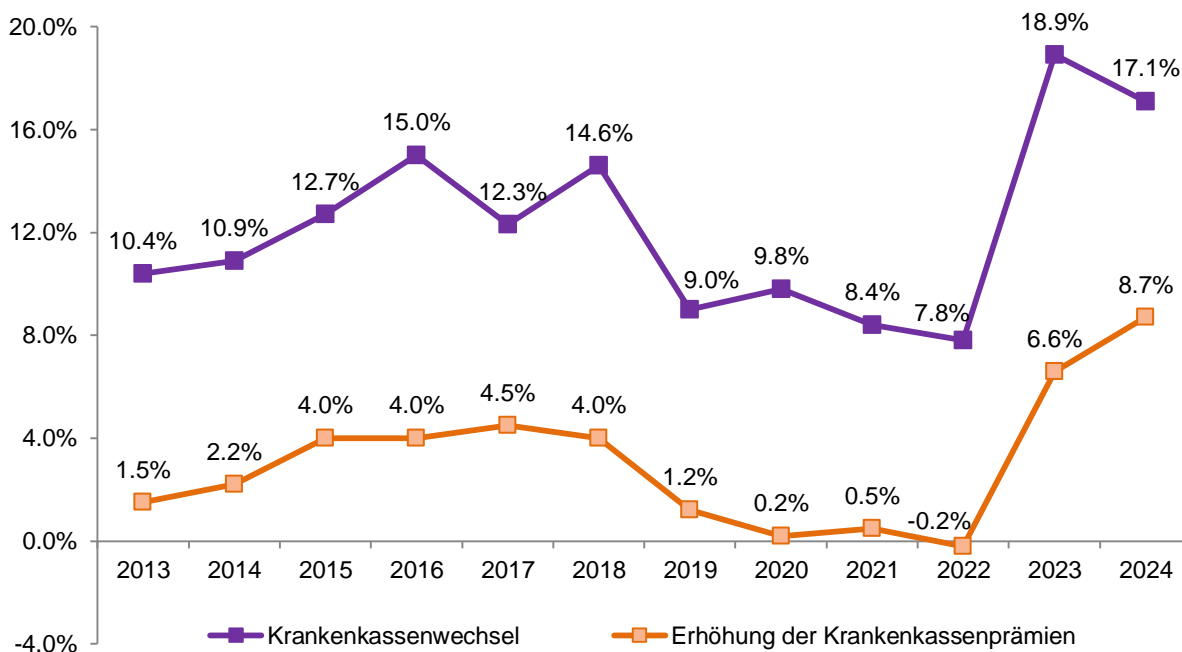
Seit 2009 bietet das Online-Vergleichsportal bonus.ch der Schweizer Bevölkerung jährlich die Möglichkeit, sich zum Thema Krankenversicherung zu äussern. Im Mai 2024 haben mehr als 4'000 Personen an der Zufriedenheitsumfrage teilgenommen und ihren Versicherer in folgenden Punkten benotet:

- Prämienhöhung
- Klarheit der übermittelten Informationen
- Bearbeitung der Leistungen
- Kundenservice

Die Antworten wurden in Noten zwischen 1 und 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

83% der Versicherten wechselten trotz der Erhöhung um 8.7% in 2024 die Krankenversicherung nicht

In 2023, als die Krankenkassenprämien im Durchschnitt um 6.6% stiegen, wechselten nicht weniger als 19% der Schweizer Bevölkerung zu einer neuen Krankenkasse. In diesem Jahr, trotz eines historischen Anstiegs von 8.7%, sank die Anzahl der Personen, die zu einem anderen Anbieter wechselten, auf 17%.



20% der Wechsel in der Westschweiz

Der höchste Prozentsatz der Wechsler wurde in der Westschweiz (20%) verzeichnet, während sie in der Deutschschweiz 16% betrug. Das Tessin war der Kanton, der am stärksten von der Prämienhöhung 2024 betroffen war, mit einer durchschnittlichen Erhöhung von 10.5%. Es sind jedoch nur knapp 12% der Versicherten, die sich für eine neue Krankenkasse entschieden haben.

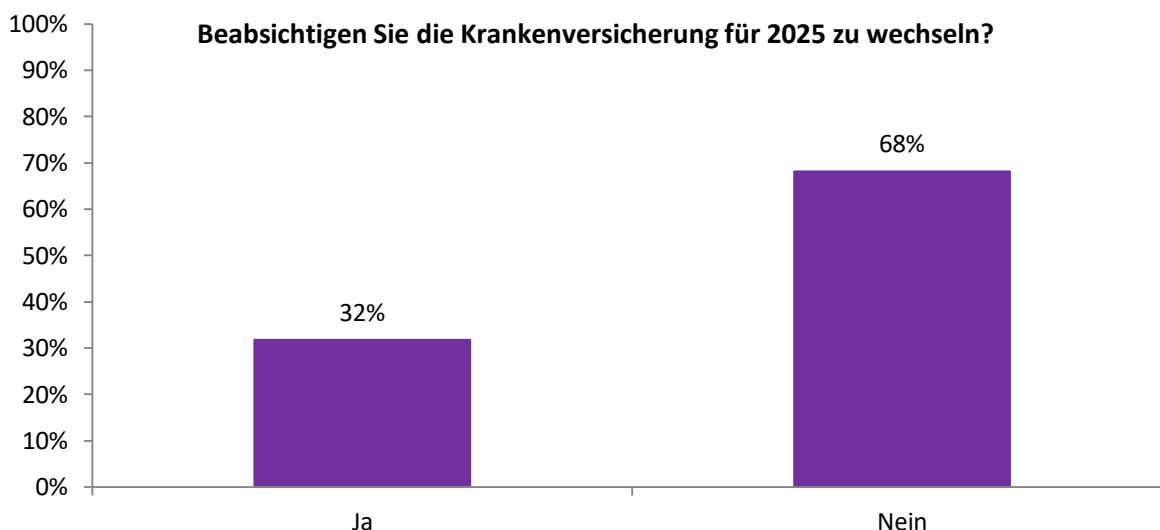
83% der Offertenanfragen beruhen auf dem Wunsch, Geld zu sparen

Seit vielen Jahren bestätigt sich die folgende Feststellung: Die Treue zu einer Krankenkasse wird stark von der Prämienentwicklung beeinflusst. So geben 83% der Internetnutzer.innen von bonus.ch, die eine Krankenversicherungsofferte angefordert haben, als Hauptgrund für ihre Offertenanfrage den Wunsch an, bei ihrer Prämie zu sparen. Nur 5% haben dies aus Gründen der Unzufriedenheit getan.

Voraussichtlich 32% Wechsel der Krankenkasse bis 2025

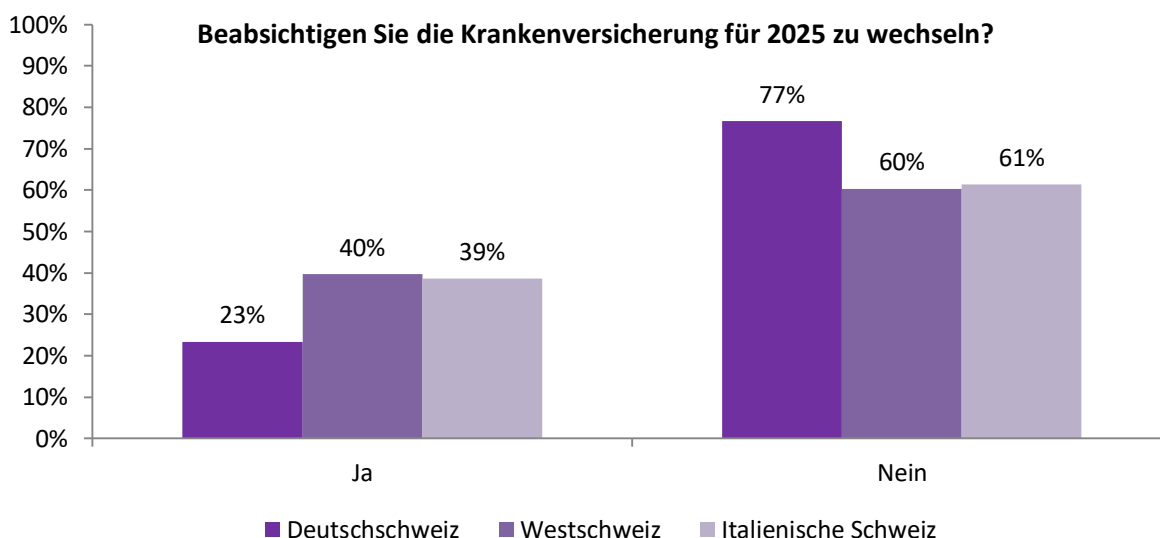
Als im Mai dieses Jahres mehr als 4'000 Personen auf die Umfrage von bonus.ch antworteten, lag die geschätzte Prämienerrhöhung zwischen 5% und 7%. Auf der Grundlage dieser Prognose wurden die Umfrageteilnehmer.innen befragt, ob sie beabsichtigten ihre Krankenversicherung zu wechseln oder nicht.

Das Ergebnis: 32% der Befragten planen eine Kündigung und einen Wechsel zu einem anderen Anbieter für 2025.



Nur 23% der Deutschschweizer.innen beabsichtigen, die Krankenkasse zu wechseln

Während in der Westschweiz (40%) und in der italienischen Schweiz (39%) ein deutlicher Wunsch nach einem Wechsel besteht, ist dies in der Deutschschweiz nicht der Fall, wo nur 23% einen Wechsel zu einem anderen Gesundheitsdienstleister in Erwägung ziehen.



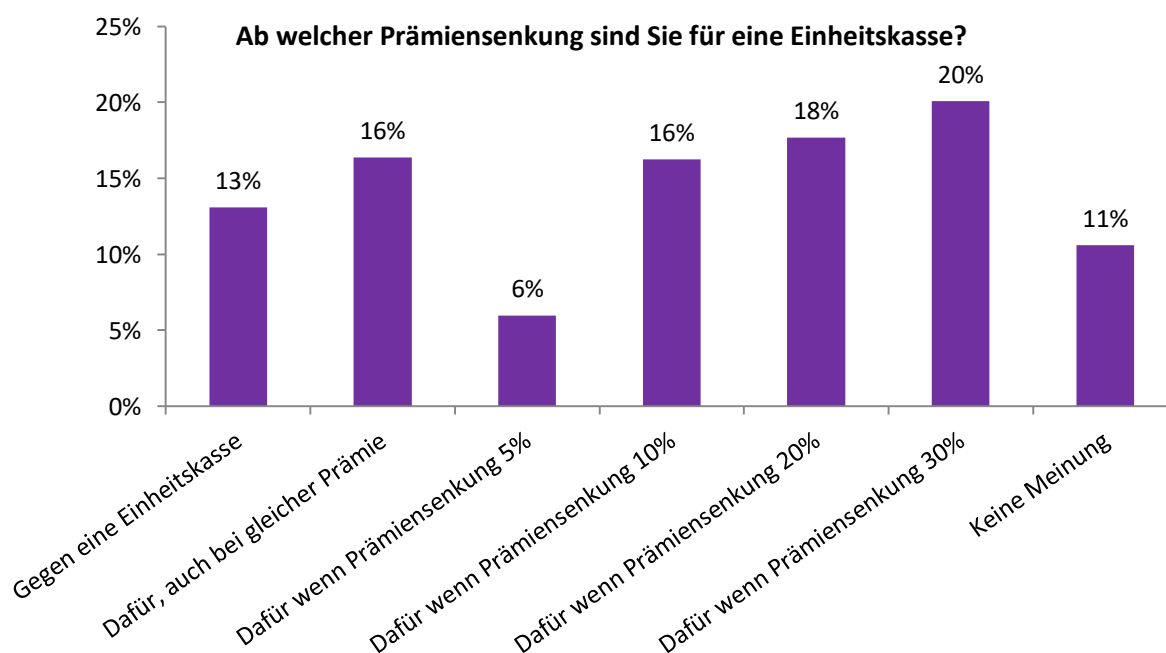
72% der Versicherten im Alter von 60 Jahren und älter beabsichtigen, treu zu bleiben

Die Absichten, die Krankenkasse zu wechseln, variieren je nach Alter erheblich. So wollen 72% der "Senioren" trotz der für 2025 erwarteten starken Prämienhöhung bei der gleichen Krankenkasse bleiben. Im Gegensatz dazu sinkt dieser Anteil bei Personen unter 31 Jahren auf 53%.

Mehr als drei Viertel der Schweizer Bevölkerung befürwortet eine Einheitskasse

Zwei Volksinitiativen wurden 2007 und 2014 zur Abstimmung vorgelegt, aber abgelehnt. In den letzten Jahren scheint sich das Blatt jedoch gewendet zu haben.

Bereits 2017 hatte das Vergleichsportal bonus.ch das Schweizer Volk zu der Idee einer Einheitskasse pro Kanton befragt. Damals hatten 64% der Befragten positiv geantwortet. In 2024, in einem Kontext stark steigender Krankenkassenprämien, stieg die Zustimmung auf 76%. Nur 13% der Befragten sprachen sich dagegen aus, während 11% keine Meinung hatten.

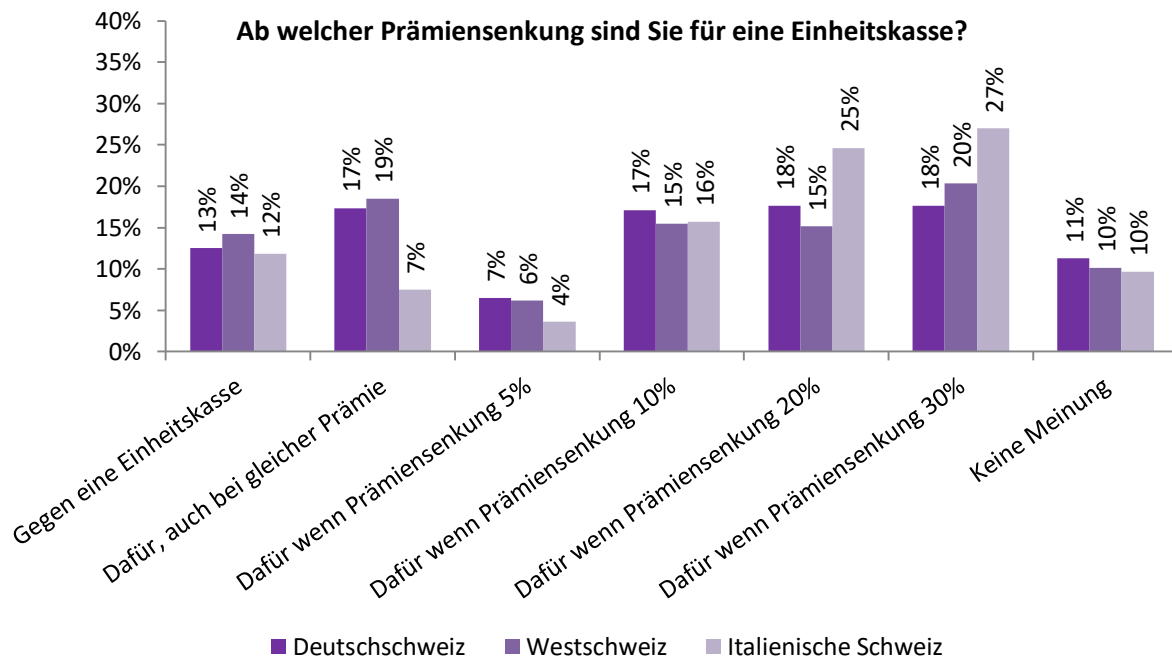


16% der Befragten waren für eine Einheitskasse, auch wenn dies nicht zu einer Prämienenkung führt, während 38% sie befürworteten, wenn sie von einer Prämienenkung von mindestens 20% profitieren könnten.

Einheitskasse und regionale Unterschiede

Die verschiedenen Sprachregionen sind sich über den Wunsch nach einer Einheitskasse zu etwa 76% einig, haben jedoch unterschiedliche Erwartungen hinsichtlich der Auswirkungen auf die Senkung der Krankenkassenprämien.

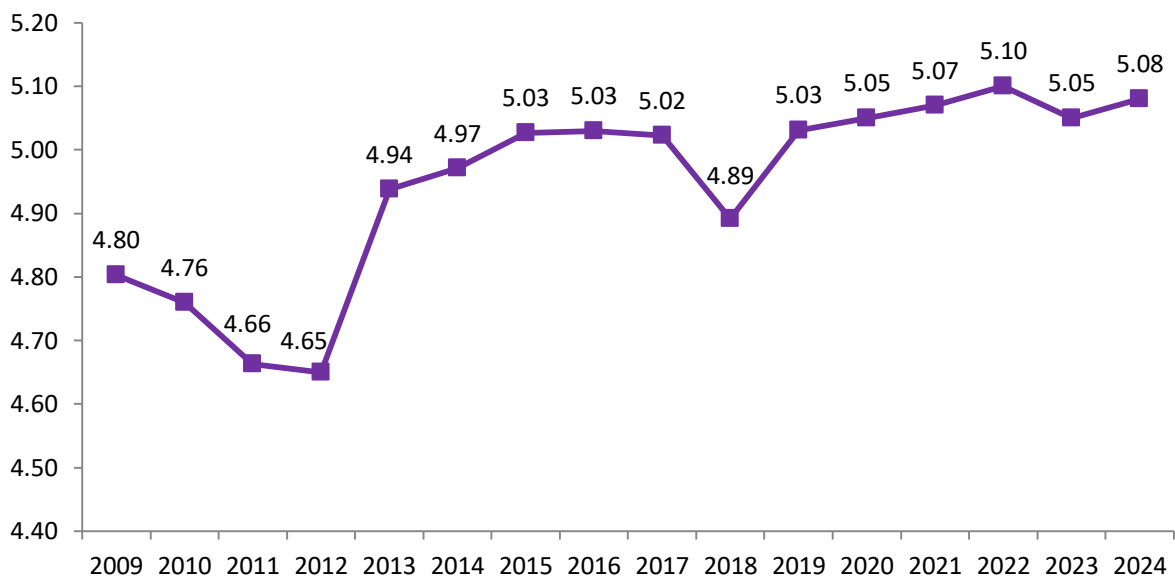
So befürworten 52% der italienischsprachigen Schweizer das neue System, wenn sie dadurch ihre Prämien um mindestens 20% senken können. In der Deutsch- und der Westschweiz sind es 35%. Es ist auch anzumerken, dass nur 7% der italienischsprachigen Bevölkerung selbst bei gleicher Prämie dafür sind, während 17% der französischsprachigen und 19% der deutschsprachigen Bevölkerung dafür sind.



Zufriedenheit - Globale Note

Im Grossen und Ganzen sind die Versicherten in 2024 mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Die Gesamtnote ist im Vergleich zum letzten Jahr leicht gestiegen (+0.03 Punkte) und erreicht 5.08 von 6 Punkten.

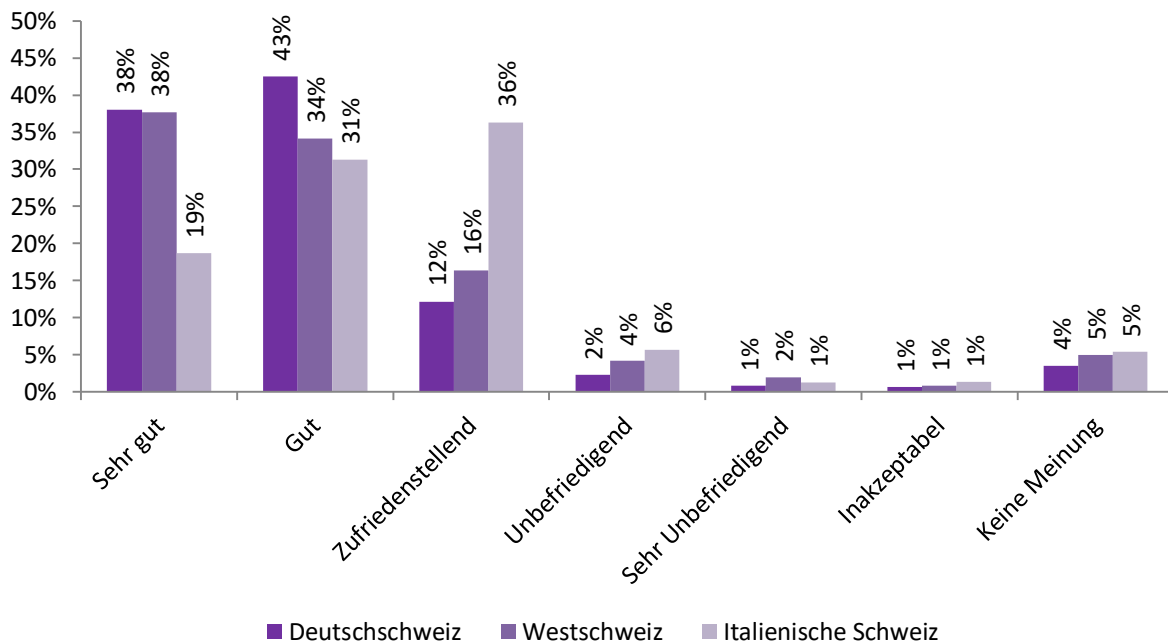
Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

Wie in den letzten Jahren zeigen die Deutschschweizer die höchste Zufriedenheit mit ihrer Krankenversicherung. In 2024 bewerteten 81% der Deutschschweizer ihre Krankenversicherung mit "gut" oder "sehr gut". Dies ist logisch, da auch ihre Absicht, für 2025 die Krankenkasse zu wechseln, am niedrigsten ist.

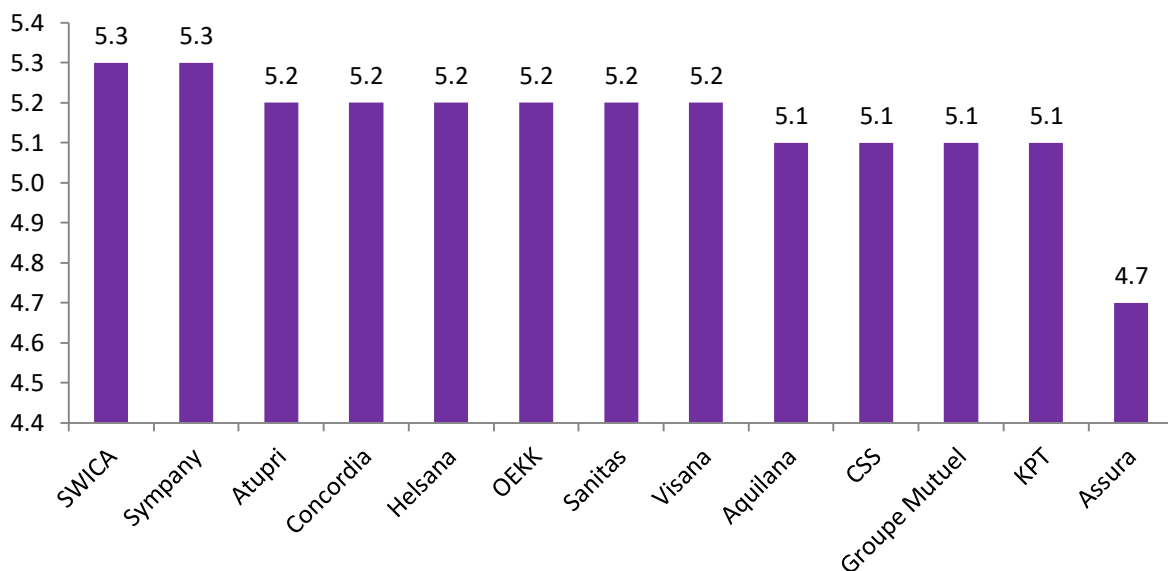
In der Westschweiz liegt der Prozentsatz bei 72%, während die italienische Schweiz (50%) nach wie vor am schwierigsten zu befriedigen ist.



Welche Krankenkassen werden 2024 am besten benotet?¹

In 2024 stehen zwei Krankenkassen gleichauf an der Spitze des bonus.ch-Rankings. Es handelt sich um SWICA und Sympany, die beide die Gesamtnote 5.3 von 6, "gut", erhalten haben.

Atupri, Concordia, Helsana, OEKK, Sanitas und Visana liegen mit einer Gesamtnote von 5.2, "gut", knapp dahinter. Aquilana, CSS, Groupe Mutuel und KPT vervollständigen das Podium 2024 mit einem Gesamtdurchschnitt von 5.1, "gut".



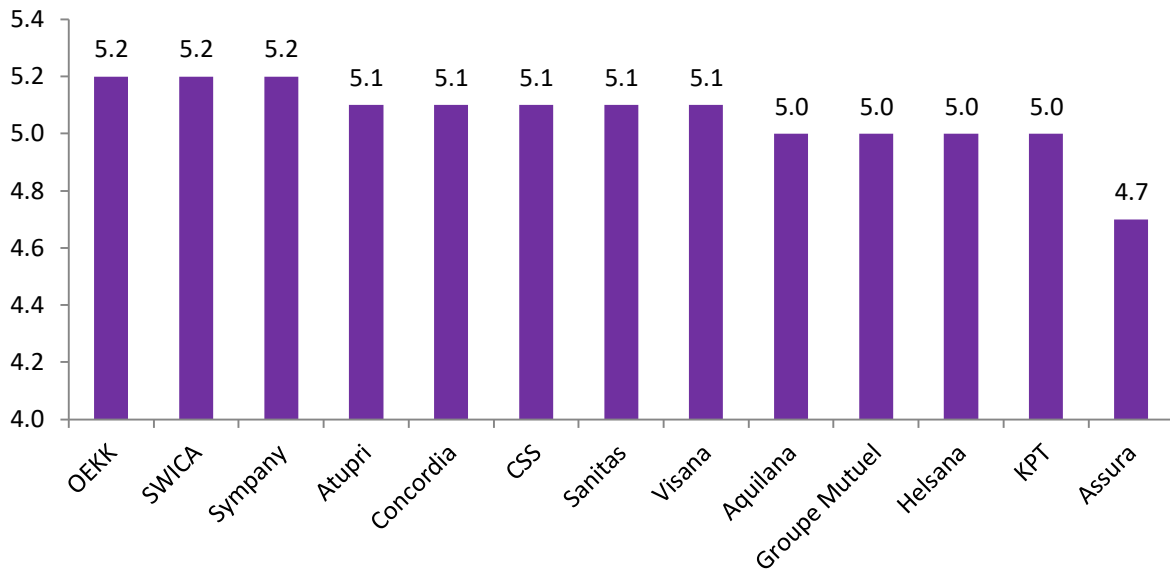
Die Kategorien - globale Noten

Auch in diesem Jahr erhielt die Bearbeitung der Leistungen die beste Gesamtnote (5.2). Kundenservice und Vertragsabwicklung wurden mit 5.1 bewertet. Alle drei Kategorien wurden mit "gut" benotet.

¹ Nur die Versicherten mit einer Mindestanzahl von Bewertungen erhalten eine Note.

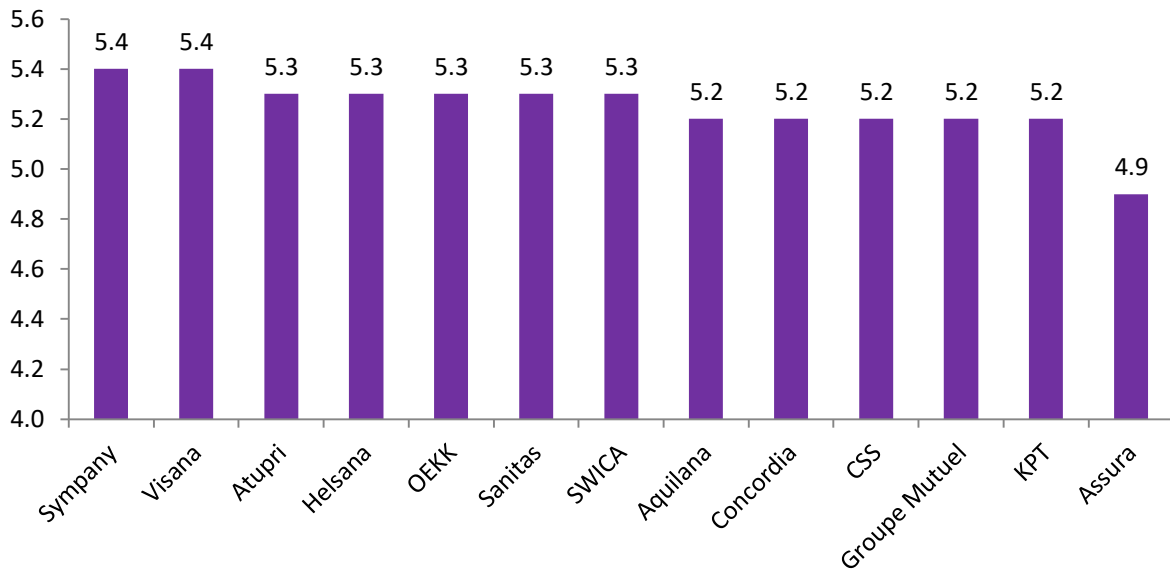
Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

In der Kategorie Vertragsabwicklung teilen sich OEKK, SWICA und Sympany den ersten Platz mit einer Note von 5.2, "gut".



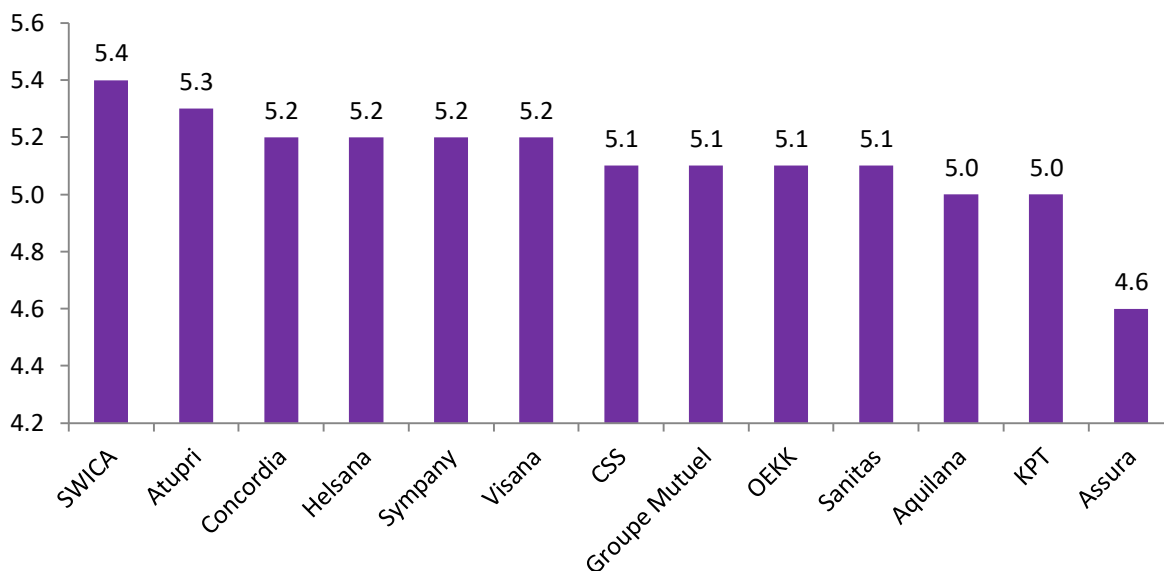
Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

Sympany und Visana sind die beliebtesten Krankenkassen in der Kategorie Bearbeitung der Leistungen. Mit der Note 5.4 erhielten sie die Bewertung "gut".



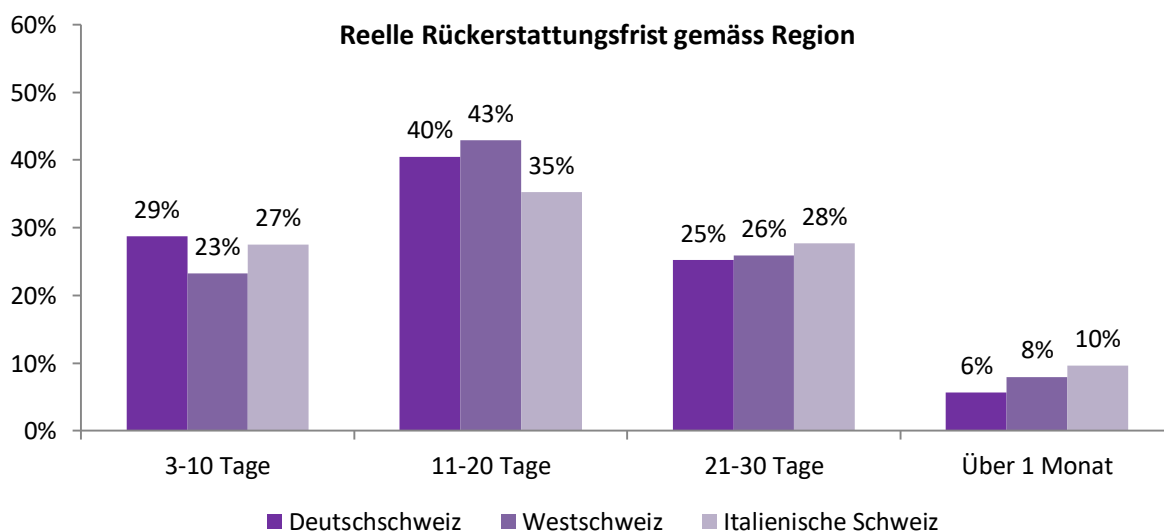
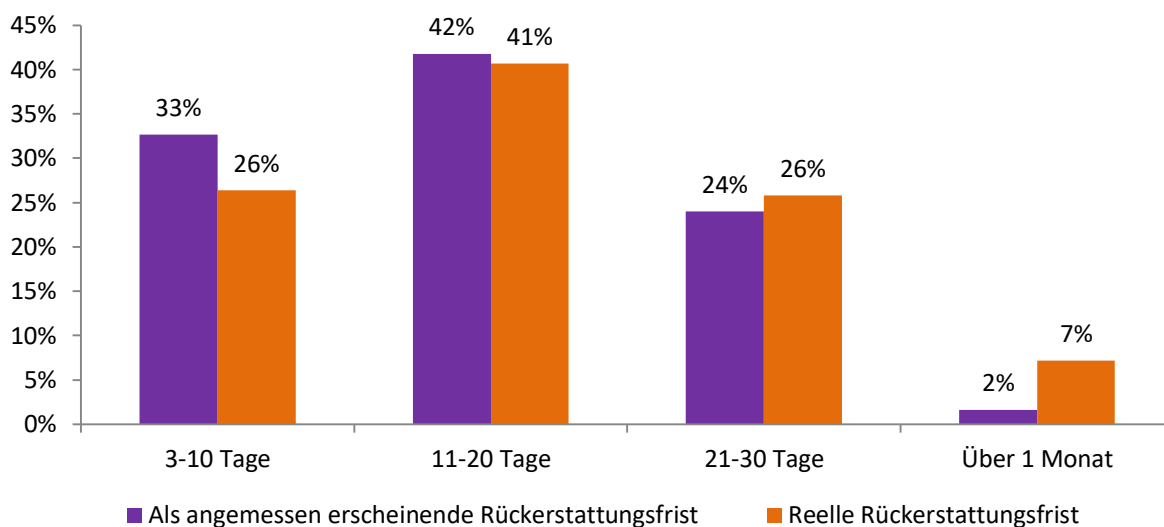
Kundenservice - (Verfügbarkeit, Sympathie der Mitarbeiter, ...)

SWICA ist der am meisten geschätzte Versicherer, wenn es um den Kundenservice geht. Mit der Note 5.4 erhält sie die Bewertung "gut".



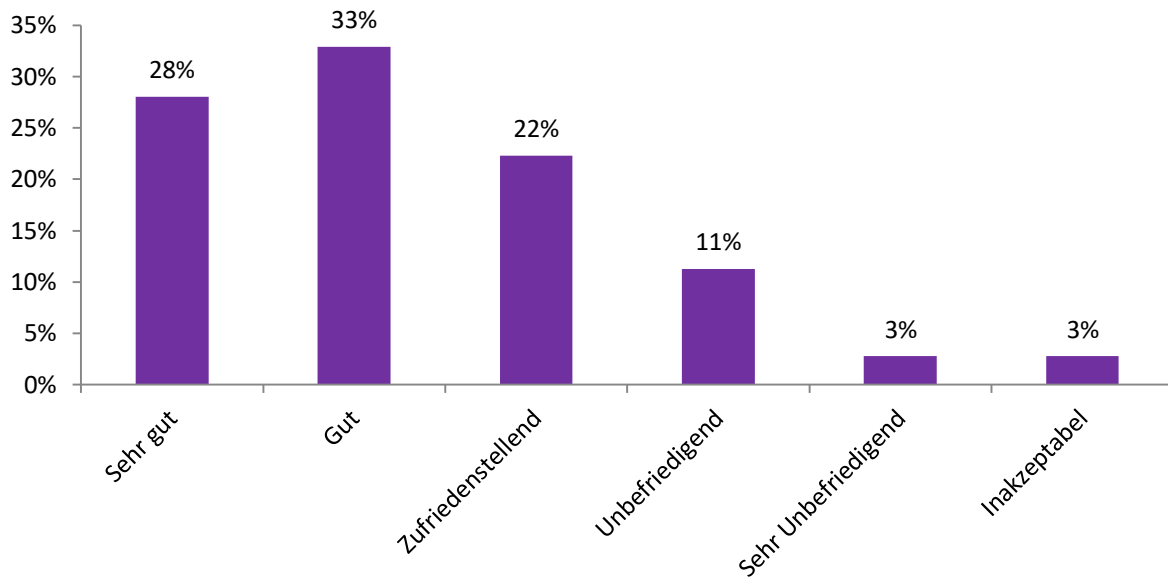
Rückerstattungsfrist der Leistungen

Wenn man die von den Versicherten als angemessen empfundene Erstattungsfrist mit der tatsächlichen Erstattungsfrist vergleicht, scheinen die Krankenkassen die Erwartungen der Befragten im Allgemeinen relativ gut zu erfüllen.



Zahlungsverzug

In 2024 gaben 14% der Befragten an, dass sie schon einmal mit einer Prämienzahlung in Verzug waren. 61% bewerteten die Bearbeitung ihres Dossiers durch die Rechtsabteilung mit "gut" oder "sehr gut", während 3% es als "inakzeptabel" bezeichneten.



Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:

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

Zugang zum Krankenkassenprämienvergleich :

<https://www.bonus.ch/Krankenkassen/Vergleich-krankenkasse-praemien.aspx>

Für weitere Informationen:

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

Lausanne, den 6. August 2024