

27.08.2009 - 10:11 Uhr

Krankenkassenprämien 2010: Wie werden die Schweizer angesichts des Rekordanstiegs reagieren?

Lausanne (ots) -

Warum wechseln die Versicherten die Krankenkasse?

Was motiviert sie, ihrer Versicherung treu zu bleiben? bonus.ch zeigt die Tendenzen anhand der Ergebnisse einer Verhaltensstudie auf.

bonus.ch, ein grosses Vergleichsportal der Schweiz, ist das neutrale Bindeglied zwischen den Versicherungsnehmern und den Versicherungsanbietern. Um das Verhalten und die Gewohnheiten seiner Nutzer gegenüber deren Krankenversicherung besser zu kennen, hat die Vergleichsseite eine Verhaltensstudie* unter mehr als 3700 Versicherten durchgeführt.

Ein Grossteil der Umfrage wurde der Zufriedenheit der Versicherten mit der Qualität der von ihrer Krankenkasse angebotenen Dienstleistungen und der Identifizierung der beim Wechsel der Krankenversicherung ausschlaggebenden Kriterien gewidmet. Das Ergebnis ist positiv: die Versicherten sind eher treu und zufrieden!

Das Ergebnis der Umfrage zeigt folgende zu erwartende Tendenzen auf:

1. Die Höhe der Prämie ist der Hauptgrund für den Wechsel der Krankenkasse

80% der Personen, die letztes Jahr ihre Krankenversicherung gewechselt haben, sagen, dass Sie ihren Versicherer wegen einer niedrigeren Prämie der Konkurrenz verlassen haben. Im Gegensatz dazu, ist die Qualität der Leistungen nur 3% der Versicherten wichtig gewesen! Es zeigt sich, dass Frauen im Alter von 25 - 45 Jahren am wenigsten dazu neigen, die Krankenkasse zu wechseln. Mit Hinblick auf die Sprachregionen, sind es die Westschweizer, die tendenziell eher dazu neigen, zu wechseln.

2. Vergleichsseiten erleichtern den Wechsel der Krankenversicherung

Jeder zweite Versicherungsnehmer wurde bereits von einem Versicherungsagenten prospektiert. Am häufigsten werden dabei die Krankenkassen, die den Versicherungsgruppen Groupe Mutuel und Helsana angehören, gefolgt von Assura, zuerst vorgeschlagen. Dennoch sind 90% von ihnen momentan nicht bei der Krankenkasse versichert, die ihnen der Agent angeboten hat.

Mehr als 70% der Versicherungsnehmer sind der Meinung, dass ein Wechsel der Krankenkasse durchaus über das Internet, ohne die Hilfe eines Agenten möglich ist, und dass alle dazu erforderlichen Informationen auf den Informations- und Vergleichsseiten wie bonus.ch, vergleichen.ch und comparez.ch zu finden sind!

3. Hauptgründe, seinem Versicherer treu zu bleiben

70% der Versicherten sind ihrer Krankenkasse seit mehr als einem Jahr treu geblieben. Für mehr als die Hälfte ist der Grund die Attraktivität der Prämie! Die Qualität der Dienstleistungen ihrer Versicherung hat 40% der Versicherten dazu bewegt, bei ihrer

Krankenkasse versichert zu bleiben. Mehr als 10% der befragten Personen bestätigen, die Krankenversicherung nicht gewechselt zu haben, weil Sie mit dem Wechsel einhergehende bürokratische Schwierigkeiten befürchten.

Im Allgemeinen zeigen sich die Deutschschweizer im Alter von 25 - 45 Jahren am sensibelsten gegenüber den Leistungen, die ihre Krankenkasse anbietet. Obwohl die Höhe der Prämie die grösste Wichtigkeit für die Westschweizer hat, ist die gebotene Service-Qualität für die Versicherten aller Sprachgebiete der Schweiz gleich wichtig.

4. Zufriedenheit der Versicherten mit der Qualität der gebotenen Dienstleistungen

Üblicherweise erhält eine Krankenkasse eine bessere Bewertung von ihren bestehenden Kunden als von ihren Neukunden. Frauen sagen eher von sich, dass sie mit ihrer Krankenkasse zufrieden sind als Männer. In der Deutschschweiz schätzen die Versicherten vor allem Nähe und Kundenorientiertheit, welches sich durch einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit ausdrückt.

Gemeinhin zeigen sich die Versicherten in der Deutschschweiz eher « sehr zufrieden » mit ihrer Versicherung. Insgesamt schätzen 58% der befragten Personen die Service-Qualität ihrer Krankenkasse als « gut » bzw. « sehr gut » ein. Trotzdem, und das zeigt die Umfrage, werden sie obwohl sie zufrieden sind, nur bei ihrer Krankenkasse versichert bleiben, wenn deren Prämien konkurrenzfähig sind!

Dieses Jahr ist der Anstieg der Prämien bedeutender als jemals zuvor. Die Anzahl der Personen, die preisgünstigere Prämien wünschen, wird erheblich ansteigen. Tools zum Vergleichen der Krankenversicherungsprämien und Ratschläge für einen einfachen Wechsel der Krankenkasse über das Internet werden in den kommenden Jahren mehr und mehr an Bedeutung gewinnen. Diese Tendenz wurde durch die Studie bestätigt. Zu beobachten ist ebenfalls, dass die Finanzkrise das Verhalten der Konsumenten stark beeinflusst. Diese werden sich mehr informieren und öfter als herkömmlich vergleichen.

Nach Berechnung** von bonus.ch werden mehr als 15% der Versicherten in diesem Herbst die Krankenkasse wechseln!

* Übersichten und detaillierte Grafiken :

http://www.presseportal.ch/go2/ComPreComportRapport_de

** Umfrage vom 17. März 2009:

http://www.presseportal.ch/go2/umfrage090317_de

Kontakt:

bonus.ch S.A.
Frau Eileen-Monika Schuch
Leiterin Marketing und Verkauf
Ch. de Rovéréaz 5
1012 Lausanne
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch