

24.08.2016 – 07:45 Uhr

bonus.ch Umfrage über die Krankenkassen: Deutschschweizer sind am zufriedensten*Lausanne (ots) -*

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.

Dieses Jahr haben ÖKK und SWICA mit der Note 5.4 "gut" den 1. Platz der Gesamtwertung erobert. An zweiter Stelle findet man punktgleich 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.

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.

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.

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.

Was den Krankenkassenwechsel betrifft, so gaben 14.7% der befragten Personen an, die Krankenkasse bei Jahresbeginn gewechselt zu haben. Dieser Prozentsatz liegt etwas höher als im Vorjahr (12.7%). Dieses Jahr wird die Prämienerrhöhung voraussichtlich zwischen 4% und 5% betragen. Daraus kann man schlussfolgern, dass die Wechselquote identisch oder höher als im Vorjahr sein wird.

Zugang zur Zufriedenheitsumfrage über die Krankenkassen: http://www.bonus.ch/RDP-20160824_DE.pdf

Zugang zum Krankenkassenvergleich: <http://www.bonus.ch/zrN1AR4.aspx>

Für weitere Informationen:

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

Lausanne, den 24. August 2016