

06.09.2018 – 07:50 Uhr

bonus.ch: Mehr als 4 von 10 Schweizern sind mit ihrer Krankenkasse zufrieden und möchten trotz der kontinuierlichen Prämien erhöhungen nicht ihre Krankenkasse wechseln*Lausanne (ots) -*

Die Schweizer zeigen sich nach wie vor mit den Prämien und Leistungen ihrer Krankenkasse zufrieden, doch sie scheinen immer strenger zu werden. Die konstante jährliche Prämienhöhung bringt immer mehr Versicherungsnehmer dazu, die Krankenkasse zu wechseln.

Die Vergleichswebseite bonus.ch führte bei ihren Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage durch. Fast 1'500 Personen evaluierten ihren Versicherer gemäss den folgenden Kriterien: 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.

Dieses Jahr beurteilten die Teilnehmer ihre Krankenkasse strenger als im Vorjahr. Die beste globale Note fällt von 5.3 in 2017 auf 5.2 in 2018 zurück. Zum ersten Mal sind es Agrisano, Sanitas, Swica und Visana, die mit der Note 5.2 "gut" den ersten Platz im globalen Ranking erreichen. Den zweiten Platz teilen sich 4 Krankenkassen, nämlich Arcosana, Atupri, Helsana und KPT/CPT mit der Note 5.1. Auf der 3. Podiumsstufe, mit der Note 4,9 "ziemlich gut", findet man Avenir, Concordia und Sanagate.

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so stellt man fest, dass trotz einem Rückgang die Deutschschweizer aufs Neue mit 66.2% "gut" und "sehr gut" am zufriedensten sind. In der Westschweiz liegt die Zufriedenheit mit 59.1% etwas niedriger. Was das Tessin betrifft, so sind nur 46% der Teilnehmer mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Wenn man sich die Kantone ansieht, so sind die Zürcher am zufriedensten (65.6%), gefolgt von den Waadtländern (57.7%) und den Tessinern (52.4%).

Wenn man die drei evaluierten Kategorien berücksichtigt, also die Klarheit der übermittelten Informationen, die Bearbeitung der Leistungen und den Kundenservice, so erhält die Bearbeitung der Leistungen die beste globale Note, nämlich 5.0, "gut", mit Agrisano auf der höchsten Podiumsstufe. Die beiden anderen Kategorien erhielten die gleiche globale Note 4.8 "ziemlich gut".

Was den Kundendienst betrifft, so zeigt die Umfrage, dass fast zwei Drittel der Versicherungsnehmer ein gutes Verhältnis zu den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ihrer Krankenkasse haben. Ihre Verfügbarkeit und Freundlichkeit wird von 64% der befragten Personen als positiv oder sehr positiv bewertet. Fast 14% der Befragten geben zu, schon einmal im Verzug mit der Bezahlung ihrer Rechnung gewesen zu sein. Die Versicherung, welche die beste Note in dieser Kategorie erhält, ist Sanitas mit 5.2 "gut".

Die befragten Personen konnten auch die Erstattungsfristen der Gesundheitsleistungen evaluieren. Die Mehrheit der Versicherten (84.2%) erklärt, dass sie die Erstattung in weniger als einem Monat nach der Beantragung erhalten. 99.2% unter ihnen finden, dass eine adäquate Erstattung in weniger als einem Monat nach der Beantragung durchgeführt werden sollte.

Was einen Krankenkassenwechsel betrifft, so bestätigen 14.6% der Befragten, die Grundkrankenkasse Anfang des Jahres gewechselt zu haben. Die sind 2.3% mehr als im Vorjahr. Dieser Prozentsatz gibt Grund zur Annahme, dass 14 -20% der Schweizer bei der dieses Jahr erwarteten Prämienhöhung zwischen 4 und 5 % ihre Krankenkasse am Jahresende wechseln werden.

Zugang zur Zufriedenheitsumfrage über die Krankenkassen: <https://www.bonus.ch/Pdf/2018/Krankenkassen-Zufriedenheit-2018.pdf>

Zugang zum Krankenkassenvergleich: <https://www.bonus.ch/Krankenkasse/Vergleich/Krankenkassenpraemie.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 6. September 2018

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100819495> abgerufen werden.