

18.09.2019 – 07:50 Uhr

bonus.ch: kontinuierliche Erhöhung der Krankenkassenprämien vs Zufriedenheit und Treue der Versicherungsnehmer



Lausanne (ots) -

Während 90% der Schweizer und Schweizerinnen in 2019 ihrer Krankenkasse treu geblieben sind, streben nur 15% einen Versicherungswechsel für 2020 an. Man verzeichnet im Vergleich zu 2018 eine klare Verbesserung der generellen Zufriedenheit, und das trotz der kontinuierlichen Krankenkassenprämien erhöhungen, welche die Versicherten dazu bringen, das ordnungsgemässe Funktionieren des Gesundheitssystems in der Schweiz zu hinterfragen.

Wie jedes Jahr führte das Online-Vergleichsportal bonus.ch bei seinen Nutzern und Nutzerinnen eine Zufriedenheitsumfrage über die Krankenkassen durch. Ein grosser Erfolg, denn über 3'000 Personen nahmen diesmal an dieser Studie teil und evaluierten ihren Versicherer gemäss den folgenden Punkten: Prämienhöhung, 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.

2019 blieben über 90% der befragten Personen ihrer Krankenversicherung treu. Ein hoher Prozentsatz, der sich zum Teil durch die relativ schwache Prämienhöhung (1.2%) im Vergleich zu den Vorjahren erklären lässt. Anfang August dieses Jahres, als die Nutzer über ihre Absicht, die Krankenkasse für 2020 zu wechseln oder nicht befragt wurden, betrug die geschätzte Erhöhung, zwischen 2 und 3%. Aufgrund dieser Annahme erklärten über die Hälfte der Befragten (54.1%), dass sie nicht beabsichtigten, den Anbieter zu wechseln. Nur 15.3% gaben an, dass sie einen Wechsel in Betracht ziehen könnten, die restlichen Personen hatten keine Meinung zu diesem Thema.

Nach einer klaren Herabstufung in 2018 steigt die Kurve für die globale Note der Krankenkassen in der Schweiz wieder an und erreicht die Werte von 2015 und 2016. Dieses Jahr findet man mit der Durchschnittsnote 5.3 drei Krankenkassen an der Tabellenspitze. Es handelt sich um Agrisano, OEKK und SWICA. OEKK macht übrigens im Vergleich zum Vorjahr einen beeindruckenden Sprung nach vorne (+0.6), während Agrisano und SWICA, die sich bereits 2018 auf der höchsten Podiumsstufe befanden, sich um 0.1 verbessern. Auf dem 2. Platz findet man Atupri, KPT und Sanitas mit der Note 5.2. Arcosana, CSS, Helsana und Visana teilen sich mit einer Durchschnittsnote von 5.1. den 3. Platz.

Der Trend der letzten Jahre bestätigt sich: die Deutschschweizer sind am zufriedensten mit ihrer Krankenkasse. 2/3 unter ihnen verliehen 2018 die Beurteilung "gut" oder "sehr gut", 2019 sind es fast 3/4 (73.2%), die sich so verhalten. In der Westschweiz (62.7%) und der italienischen Schweiz (46.9%), bleibt man bei Werten, die sich stark den Werten des Vorjahrs annähern. Und daraus kann man eine identische Feststellung ableiten: die Italienisch-Schweizer sind die anspruchsvollsten Versicherungsnehmer des Landes.

Wenn man sich die drei bewerteten Kategorien im Detail ansieht, also die Klarheit der Informationen, den Kundenservice und die Bearbeitung der Leistungen, kann man auch hier feststellen, dass die Zufriedenheit 2019

zugenommen hat. Auch dieses Jahr wurde die beste globale Note (5.1, + 0.1 im Vergleich zu 2018) der Bearbeitung der Leistungen verliehen. Die beiden anderen Kategorien verzeichnen eine Erhöhung um 0.2, um die Durchschnittsnote von 5.0 zu erreichen und von "ziemlich gut" auf "gut" zu gelangen.

Die Krankenkassen scheinen den Erwartungen der befragten Personen gut zu entsprechen, wenn es um die Erstattungsfrist der Krankenkassenleistungen geht. Fast 99% der Versicherten halten eine Frist unter 1 Monat als angemessen, 89% unter ihnen (vs 84.2% in 2018) geben an, dass die Erstattung in diesem Zeitraum stattgefunden hat.

Zugang zur Zufriedenheitsumfrage über die Krankenkassen: <https://www.bonus.ch/Pdf/2019/Krankenkassen-Zufriedenheit-2019.pdf>

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

Kontakt:

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 18. September 2019

Medieninhalte



Während 90% der Schweizer und Schweizerinnen in 2019 ihrer Krankenkasse treu geblieben sind. Weiterer Text über ots und www.presseportal.ch/de/nr/100008668 / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung bitte unter Quellenangabe: "obs/bonus.ch S.A."

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100832360> abgerufen werden.