

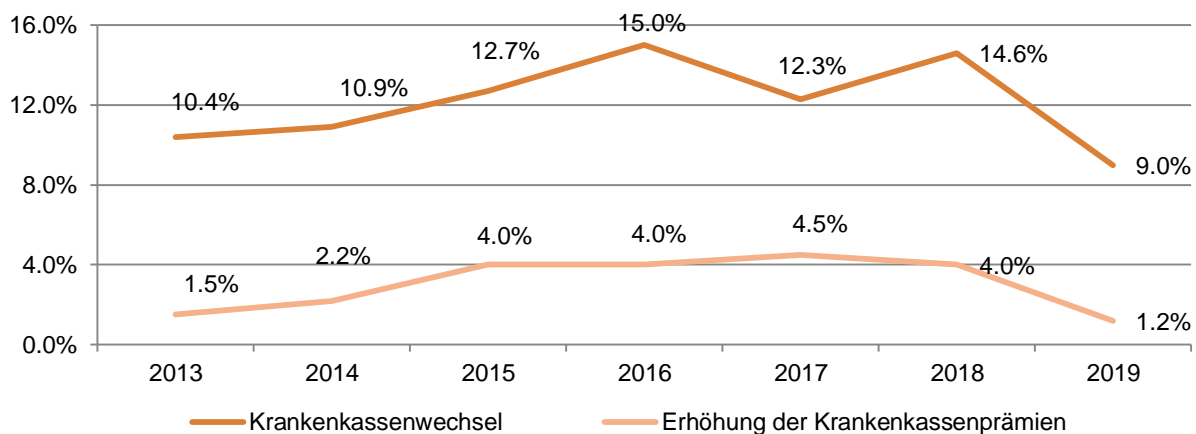
bonus.ch: kontinuierliche Erhöhung der Krankenkassenprämien vs Zufriedenheit und Treue der Versicherungsnehmer

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.

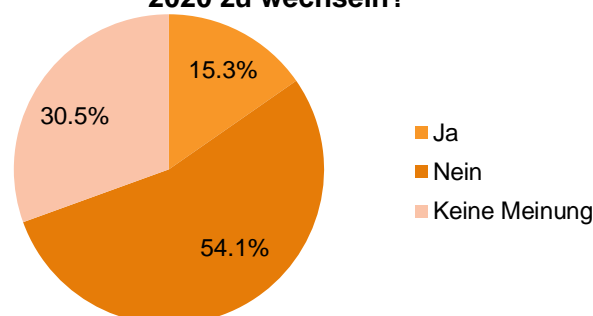
Treue / Krankenversicherungswechsel

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.



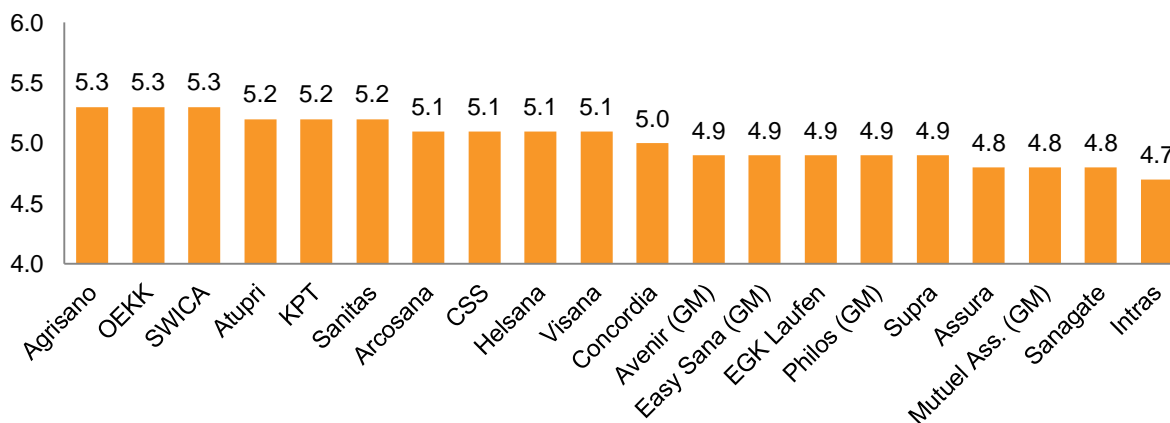
Anfang August dieses Jahres, als die Nutzer über ihre Absicht, die Krankenkasse für 2020 zu wechseln oder nicht befragt wurden, betrug die geschätzte Erhöhung, zwischen 2 und 3%. Aufgrund dieser Annahme erklärten über die Hälfte der Befragten (54.1%), dass sie nicht beabsichtigten, den Anbieter zu wechseln. Nur 15.3% gaben an, dass sie einen Wechsel in Betracht ziehen könnten, die restlichen Personen hatten keine Meinung zu diesem Thema.

Beabsichtigen Sie die Krankenversicherung für 2020 zu wechseln?

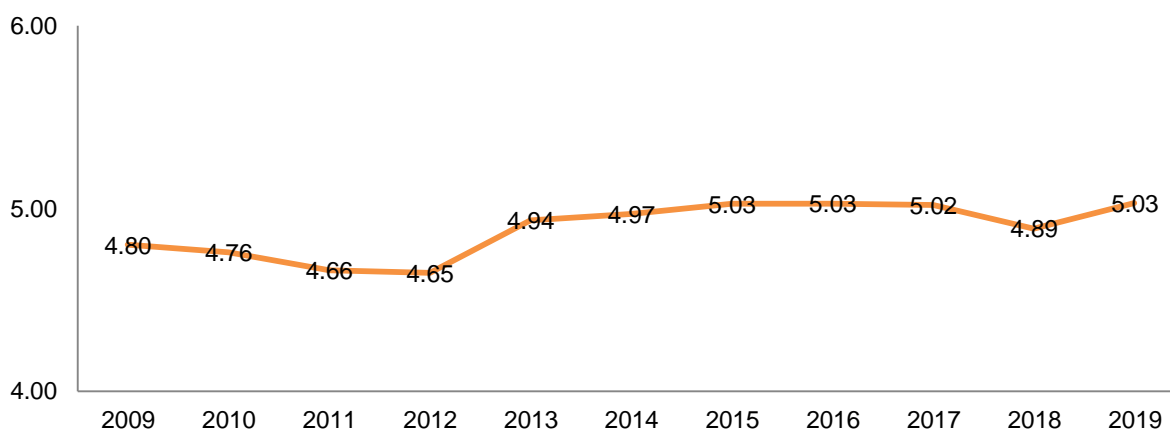


Globale Note¹

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. Concordia, Avenir (GM), Easy Sana (GM), EGK Laufen, Philos (GM) und Supra mit 4.9, Assura mit 4.8, Mutuel Ass. (GM), Sanagate mit 4.8 und Intrax mit 4.7.



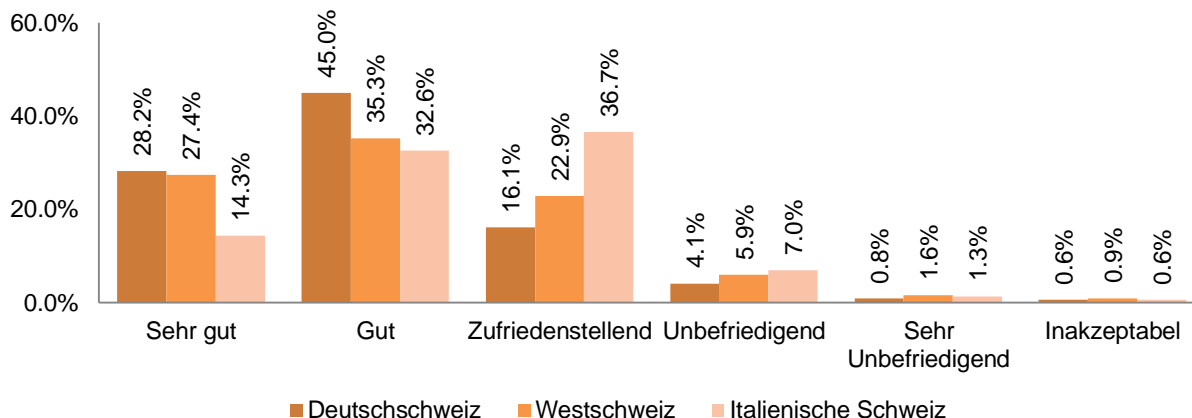
Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

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.

¹ Nur die Versicherer mit einer Mindestanzahl von Bewertungen erhalten eine Note

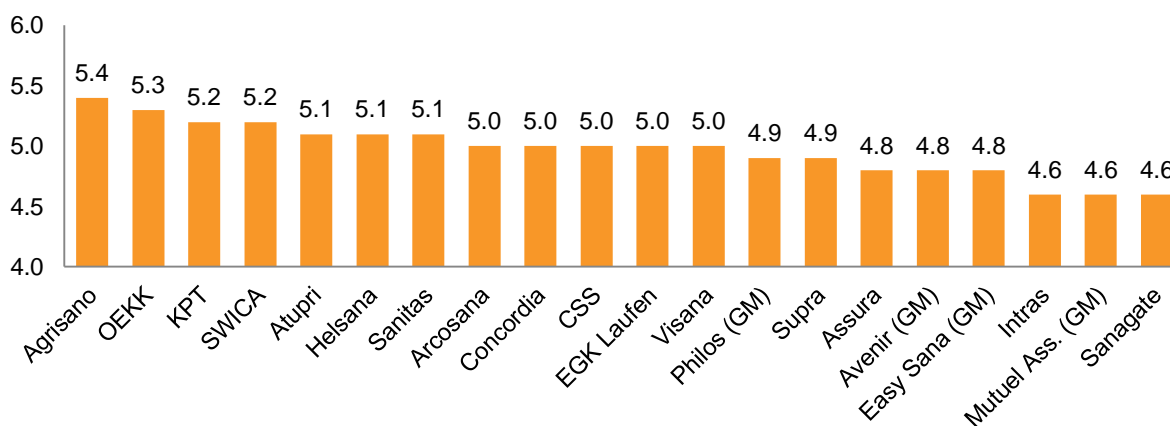


Die Kategorien - globale Noten

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 der 5.0 zu erreichen und von "ziemlich gut" auf "gut" zu gelangen.

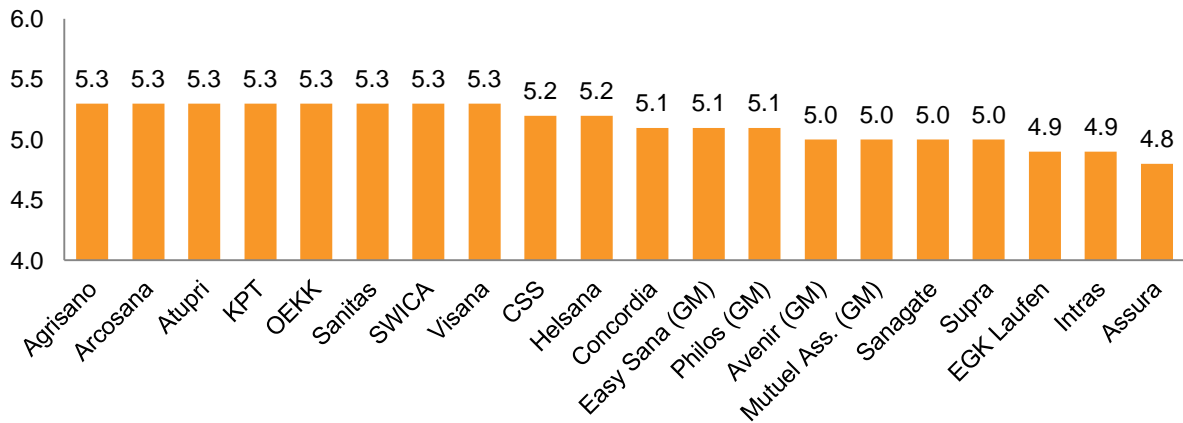
Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

Agrisano, Co-Leader dieser Kategorie im Vorjahr, belegt diesmal alleine mit der Note 5.4 (+0.2) die Tabellenspitze. OEKK, mit einer Verbesserung von 0.7 im Vergleich zu 2018, erringt den 2. Platz, gefolgt von KPT (+0.1) und SWICA (+0.0), die sich mit 5.2 den 3. Platz teilen.



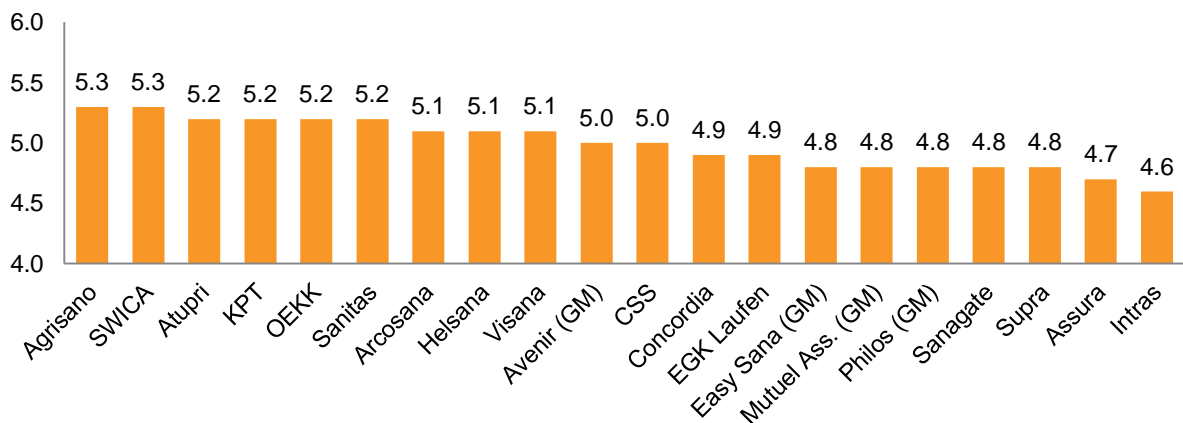
Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

Bei dieser Kategorie findet man nicht weniger als acht Krankenkassen mit der globalen Note 5.3 auf der Zielgeraden: Agrisano, Arcosana, Atupri, KPT, OEKK, Sanitas, SWICA und Visana. Mit 5.2 erreichen CSS und Helsana den 2. Platz, während Concordia, Easy Sana (GM) und Philos (GM) sich die dritte Podiumsstufe teilen.



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

Agrisano und SWICA teilen sich mit der globalen Note 5.3 den ersten Platz, gefolgt von Atupri, KPT, OEKK und Sanitas, die eine Durchschnittsnote von 5.2 erhalten. Auf dem 3. Platz findet man mit der Note 5.1 Arcosana, Helsana und Visana.

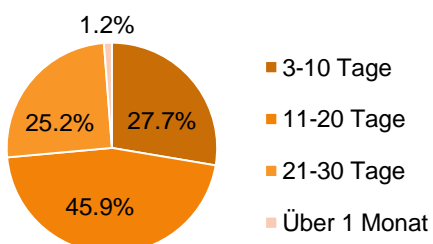


Angemessene Erstattungsfrist

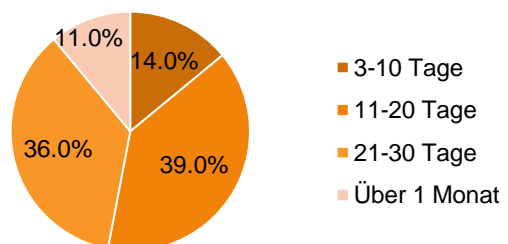
Die Krankenkassen scheinen den Erwartungen der befragten Personen gut zu entsprechen, wenn es um die Erstattungsfrist der Krankenkassenleistungen geht. Fast 99% der Versicherten halten eine Frist unter 1 Monat als angemessen, 89% unter ihnen (vs 84.2% in 2018) geben an, dass die Erstattung in diesem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

Schweiz

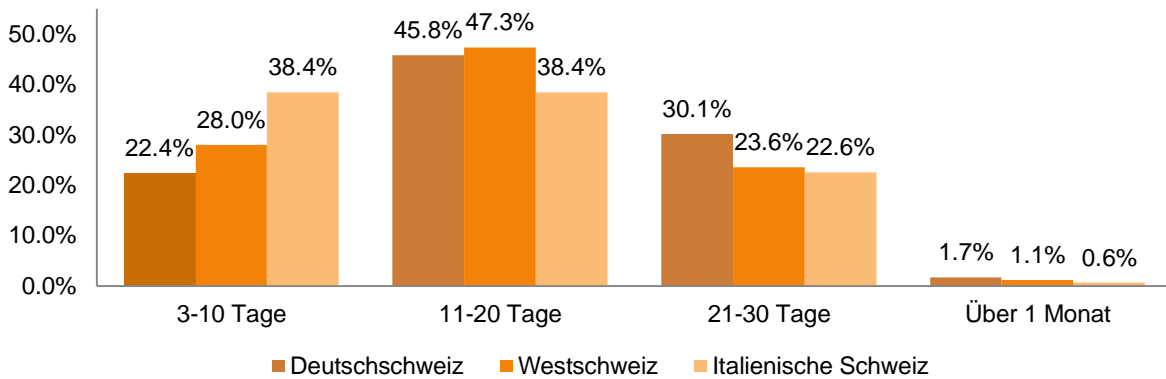
Als angemessen erscheinende Rückerstattungsfrist



Reelle Rückerstattungsfrist

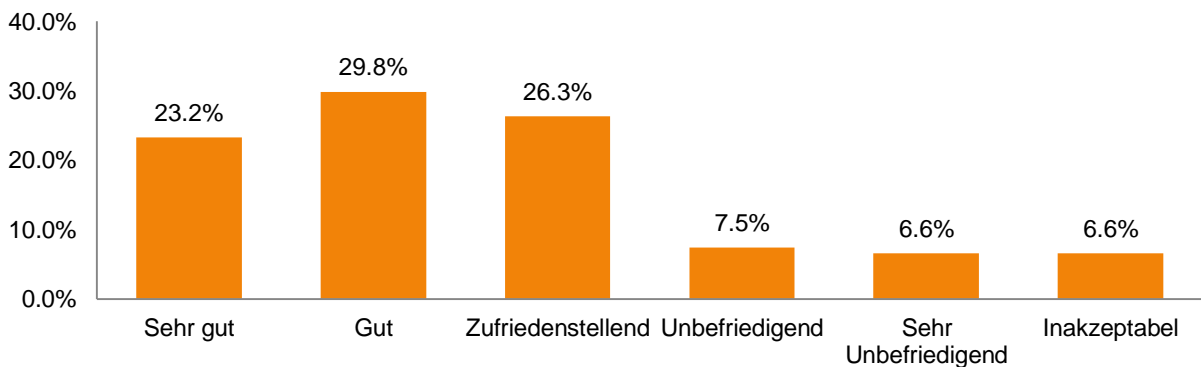


Pro Sprachregion



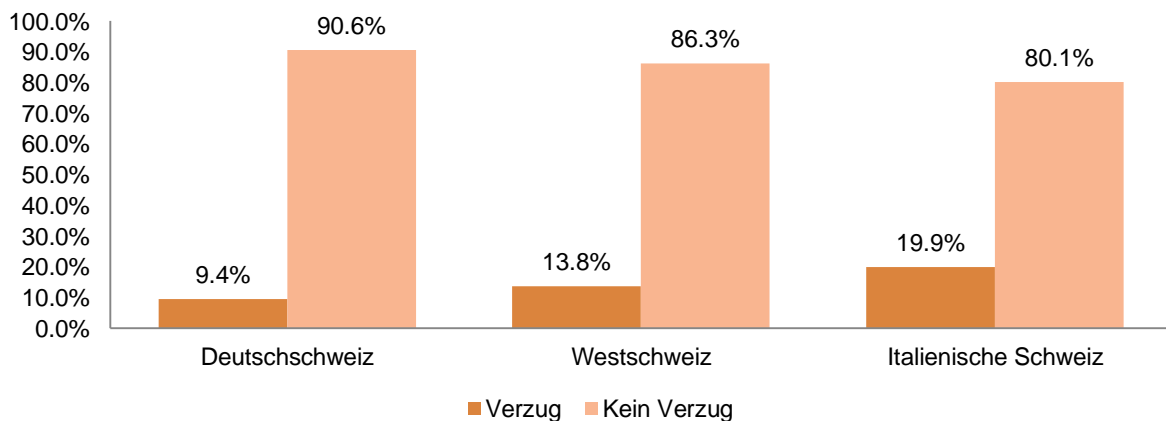
Verspätete Prämienzahlung

Bei unserer Umfrage gestanden 13.3% der Befragten (ein seit 2012 gleichbleibender Prozentsatz), schon einmal mit der Bezahlung ihrer Prämien im Rückstand gewesen zu sein. Diese Personen wurden dann über die Bearbeitung ihres Dossiers durch die Rechtsabteilung befragt. 53% verliehen ihr die Bewertung "gut" oder "sehr gut", während 6.6% sie als "inakzeptabel" qualifizierten.

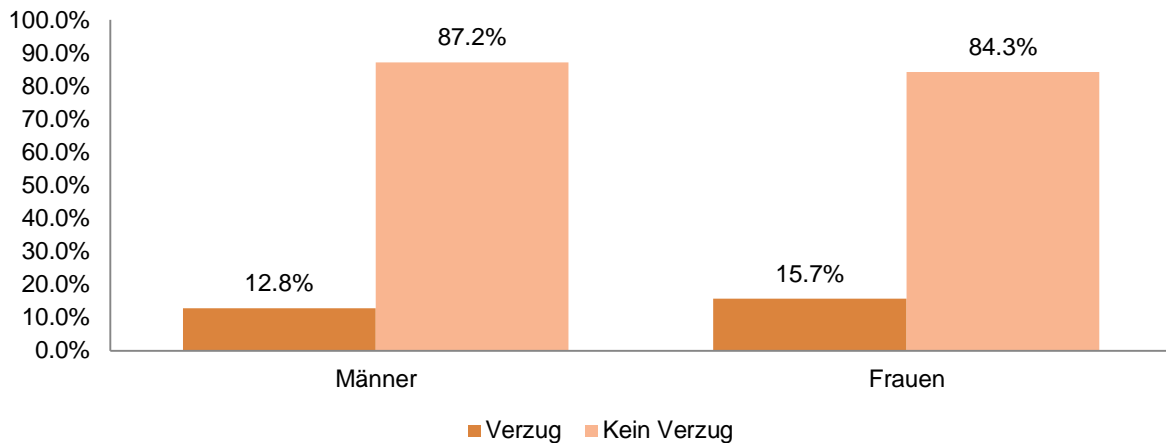


Die Italienisch-Schweizer befinden sich am häufigsten in dieser Lage, denn nicht weniger als 19.9% waren schon einmal mit ihrer Prämienzahlung in Verzug. Dagegen trifft das auf nur 9.4% der Deutschschweizer zu. Doch kann man nur wenige Unterschiede zwischen den Geschlechtern feststellen, denn weniger als 3% trennen die Männer von den Frauen.

Regionale Unterschiede



Unterschiede Männer/Frauen



Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:

<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 18. September 2019