

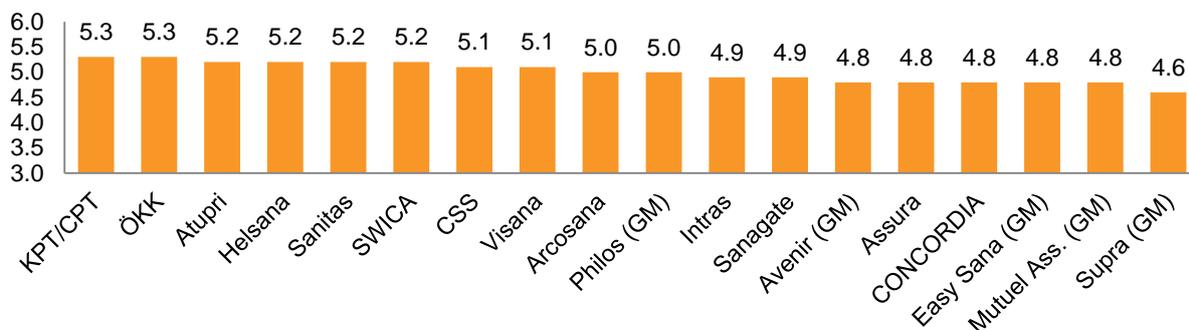
## bonus.ch: trotz der ständigen Erhöhungen der Krankenkassenprämien sind mehr als drei Viertel der Deutschschweizer mit ihrer Krankenkasse zufrieden.

Die Schweizer und Schweizerinnen scheinen nach wie vor mit ihrer Krankenkasse zufrieden zu sein. Doch die kontinuierlichen Prämien erhöhungen seit 2014 um 4% bis 5% pro Jahr sollten die Versicherungsnehmer mehr motivieren, ihren Versicherungsvertrag für 2018 zu prüfen.

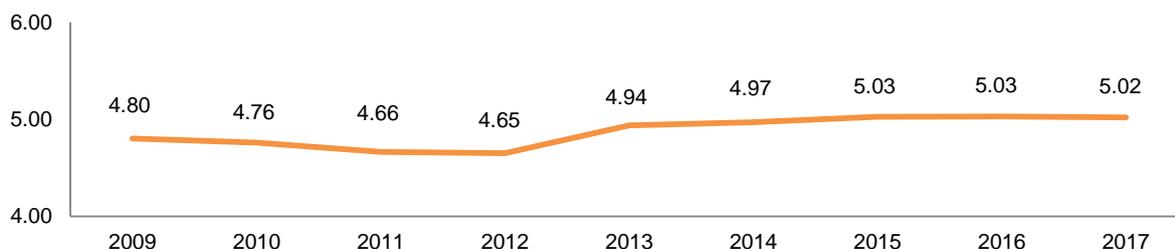
Das Vergleichsportal bonus.ch führte bei seinen Nutzern eine Zufriedenheitsumfrage zum Thema Krankenkassen durch. Über 2'000 Personen bewerteten ihren Versicherer gemäss der folgenden Punkte: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Leistungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

### Globale Note

Dieses Jahr kommen KPT/CPT und, für das zweite Jahr in Folge, ÖKK mit der Gesamtnote 5.3 "gut" auf den 1. Platz. Den zweiten Podiumsplatz teilen sich nicht weniger als vier Versicherungen mit der Note 5.2: Atupri, Helsana, Sanitas und SWICA. Auf dem dritten Platz, beide mit der Note 5.1, findet man CSS und Visana.

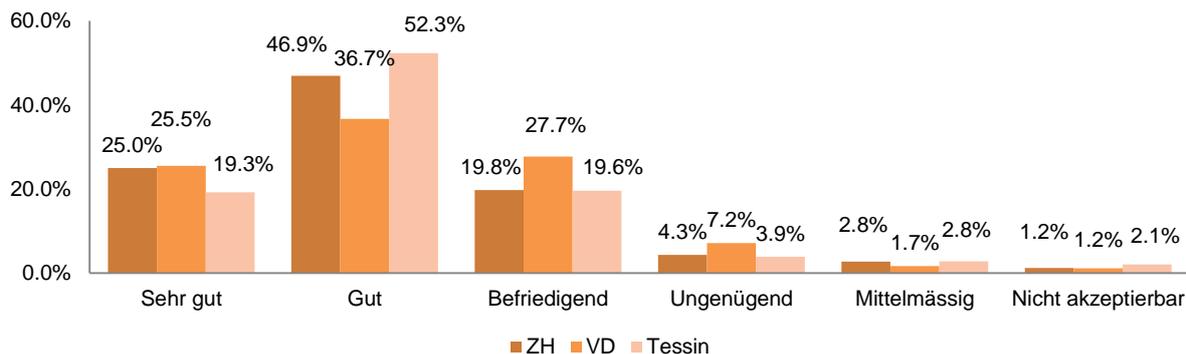
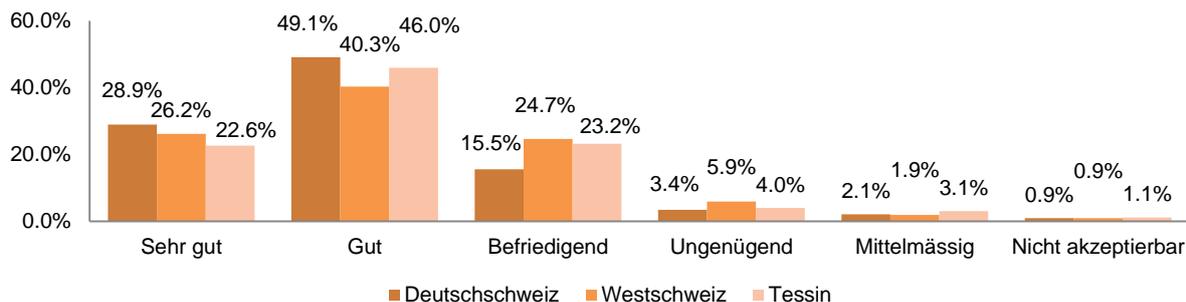


### Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



### Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so kann man feststellen, dass die Deutschschweizer am zufriedensten mit ihrer Krankenkasse sind: 78.1% bewerten sie mit "gut" bis "sehr gut", wogegen in der Westschweiz und im Tessin die globale Beurteilung mit 66.5% bzw. 68.6% etwas weniger gut ausfällt. Bei den Kantonen sind es die Waadtländer, die sich als besonders kritisch erweisen (62.2%), im Vergleich mit den Zürchern (71.9%) und den Tessinern (71.6%).

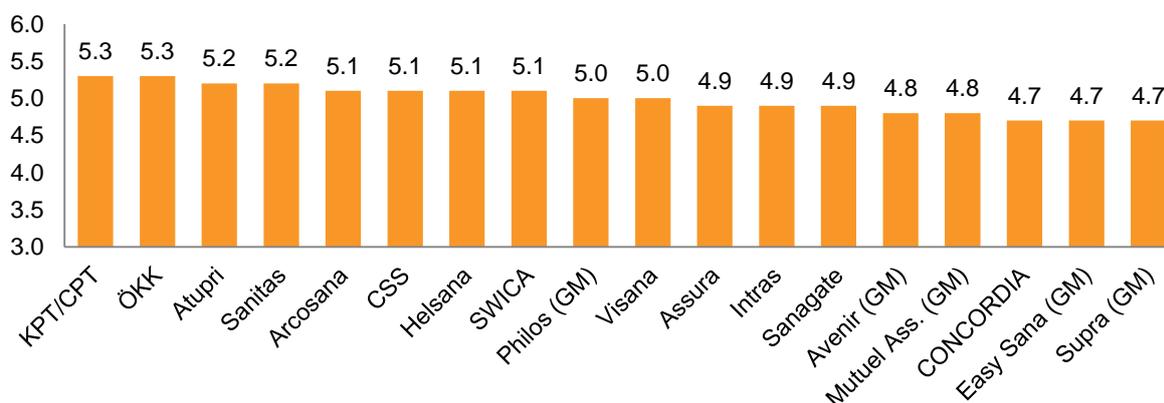


## Die Kategorien - globale Noten

Unter den drei bewerteten Kategorien ist es auch dieses Jahr die Bearbeitung der Leistungen, die mit 5.1 "gut" die beste Bewertung erhielt, mit ÖKK an der ersten Stelle. Die beiden anderen Kategorien (Klarheit der Informationen und Kundenservice) werden beide mit der Note 5.0 "gut" bewertet.

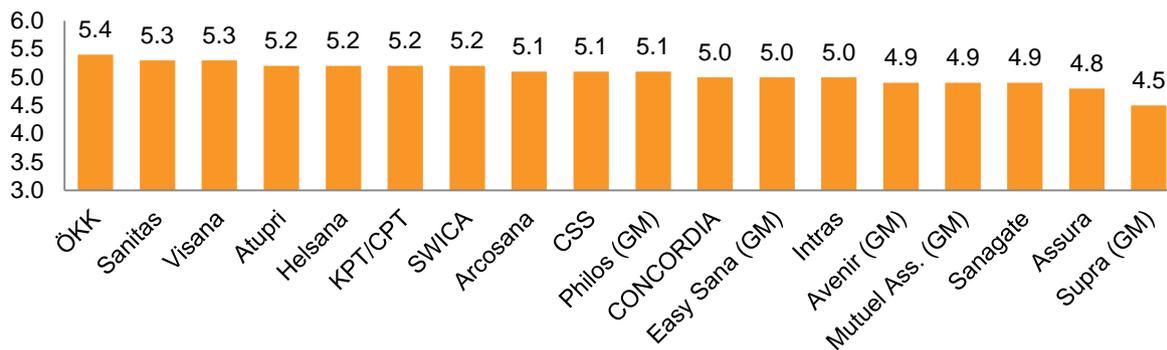
## Vertragsabwicklung - (Klarheit der übermittelten Informationen, Offerten, ...)

Wie bei der Gesamtnote kommen KPT/CPT und ÖKK mit der Note 5.3 "gut" auf den ersten Platz. Auf dem zweiten Platz folgen Atupri und Sanitas (5.2) und auf der dritten Podiumsstufe findet man Arcosana, CSS, Helsana und SWICA, welche die Note 5.1 erhalten.



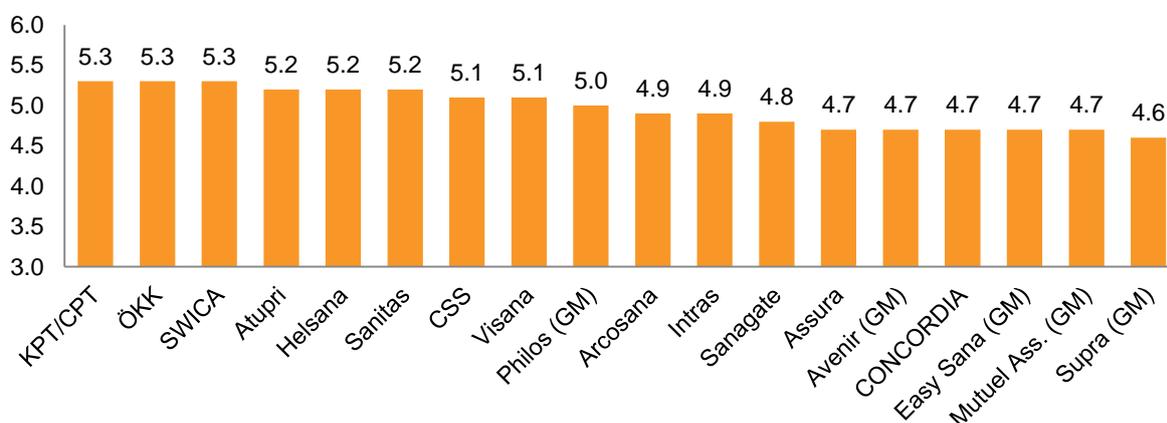
## Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

Auf dem ersten Platz findet man ÖKK mit der Note 5.4 "gut", dicht dahinter Sanitas und Visana, welche die Note 5.3 erhalten. Atupri, Helsana, KPT/CPT und SWICA kommen mit der Note 5.2 auf den dritten Platz.



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

An der Tabellenspitze findet man KPT/CPT, ÖKK und SWICA mit der Note 5.3 "gut", gefolgt von Atupri, Helsana und Sanitas, welche die Note 5.2 erhalten. CSS und Visana platzieren sich mit der Note 5.1 auf Platz drei.

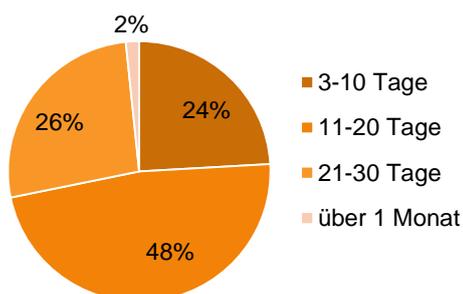


## Angemessene Erstattungsfrist

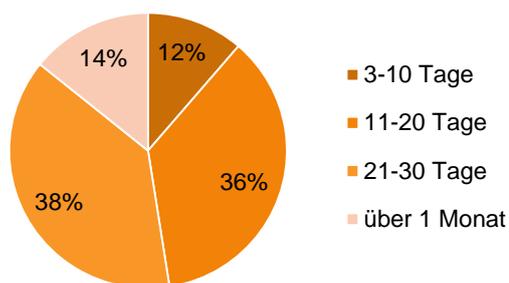
Die befragten Personen wurden auch angehalten, die Erstattungsfristen für die Leistungen der Krankenversicherer zu bewerten. Die Tessiner sind am anspruchsvollsten: 42.3% sind der Meinung, dass die angemessene Frist 3 bis 10 Tage betragen sollten, gegenüber 20.8% der Deutschschweizer und 22.0% der Westschweizer.

### Schweiz

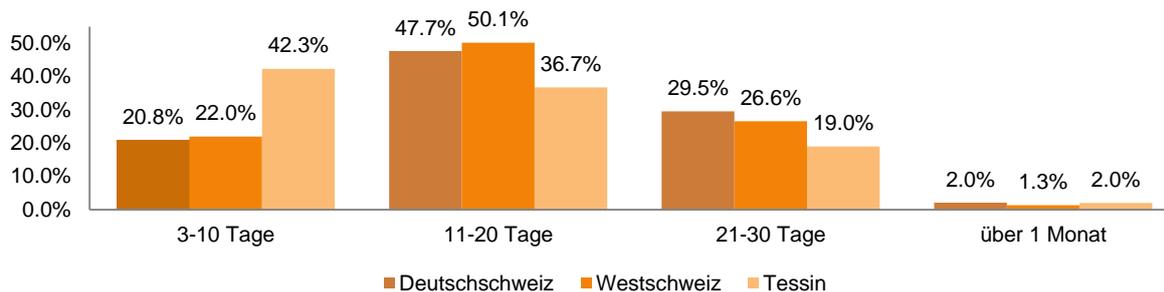
Als angemessen erscheinende Rückerstattungsfrist



Effektive Rückerstattungsfrist

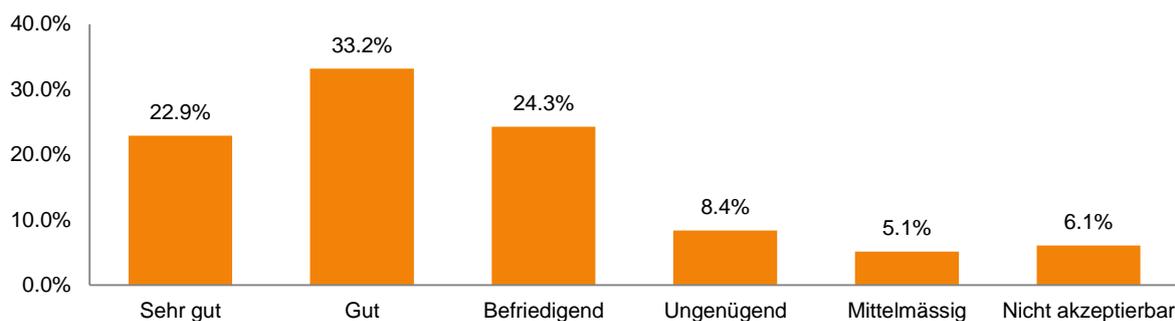


## Pro Sprachenregion



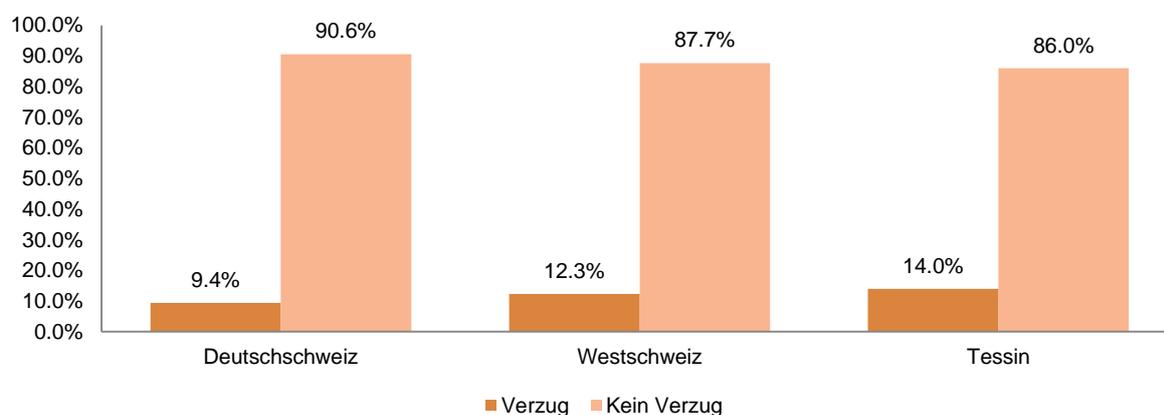
## Verspätete Prämienzahlung

Bei der Umfrage mussten die befragten Personen, sofern es bei ihnen zu verspäteten Prämienzahlungen gekommen war, die Inkassoabteilung bewerten. 11.6% der befragten Personen (ein stabiler Prozentsatz seit 2012) geben zu, schon einmal mit der Prämienzahlung in Verzug gewesen zu sein; und 56.1% der Versicherten, die schon einmal der Inkassoabteilung ihrer Versicherung zu tun hatten, beurteilten sie als "gut" bis "sehr gut". Nur 6.1% fanden diesen Service nicht akzeptierbar.

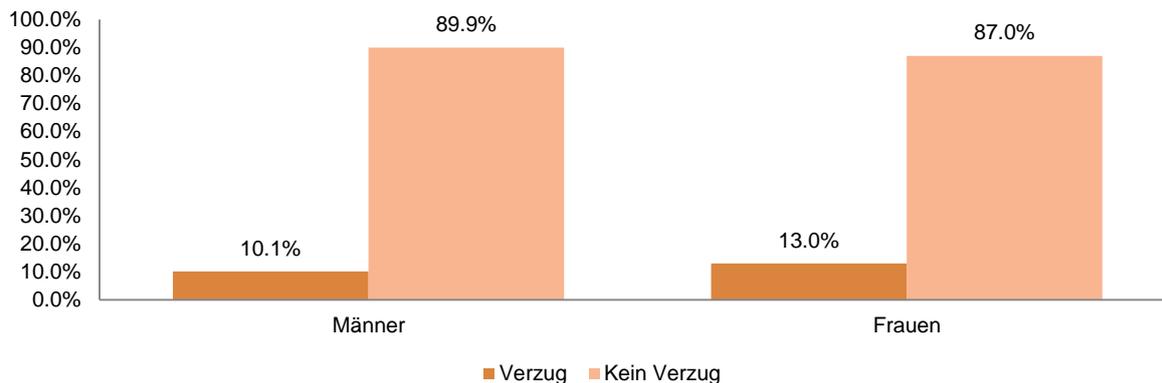


Unter den Personen, die bereits einmal mit ihren Prämienzahlungen in Verzug waren, kann man Unterschiede pro Sprachregion feststellen. 14.0% der Tessiner haben schon einmal ihre Prämien zu spät bezahlt, während es bei den Deutschschweizern nur 9.4% sind. Auch zwischen den Geschlechtern gibt es bei diesem Punkt Unterschiede: es sind etwas mehr Frauen (13.0%) als Männer (10.1%) die mit Verspätung zahlen.

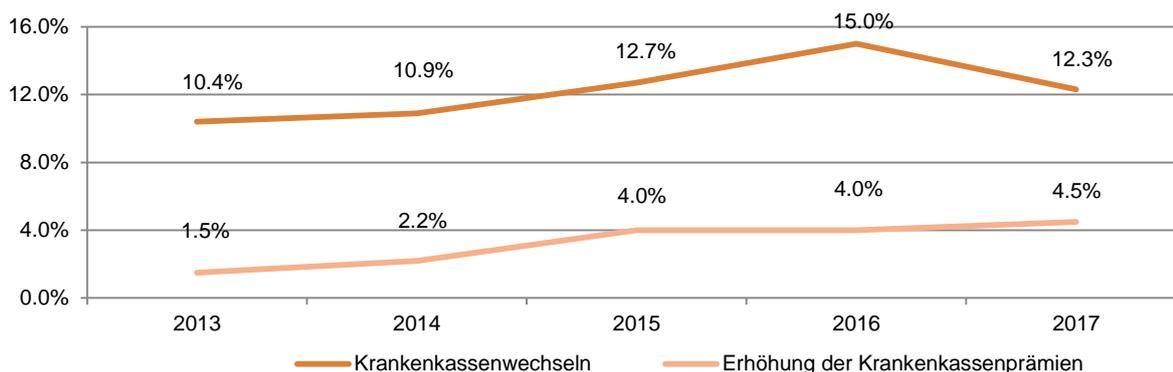
## Regionale Unterschiede



## Unterschiede Männer/Frauen



Was den Krankenkassenwechsel betrifft, so gaben nur 12.3% der befragten Personen an, die Krankenkasse bei Jahresbeginn gewechselt zu haben. Dieser Prozentsatz liegt etwas niedriger als im Vorjahr (14.7%). Dieses Jahr wird die Prämienenerhöhung voraussichtlich gleich hoch oder höher als im Vorjahr (4% - 5%) sein. Daraus kann man schlussfolgern, dass die Wechselquote der Schweizer am Jahresende 12% bis 15% betragen wird.



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 30. August 2017