

bonus.ch über die Krankenversicherung: Fast 20% Wechsel für das Jahr 2023 und eine Prognose von 35% für 2024

Im Jahr 2022 hatten nur 8% der Versicherten die Krankenkasse gewechselt. Im Jahr 2023 waren es fast 20%, die sich für einen neuen Anbieter entschieden. In der italienischen Schweiz stieg diese Anzahl sogar auf 25%. Mit dem für 2024 erwarteten weiteren starken Prämienhöhung dürfte sich der Trend noch verstärken: 35% der Versicherten planen einen Wechsel.

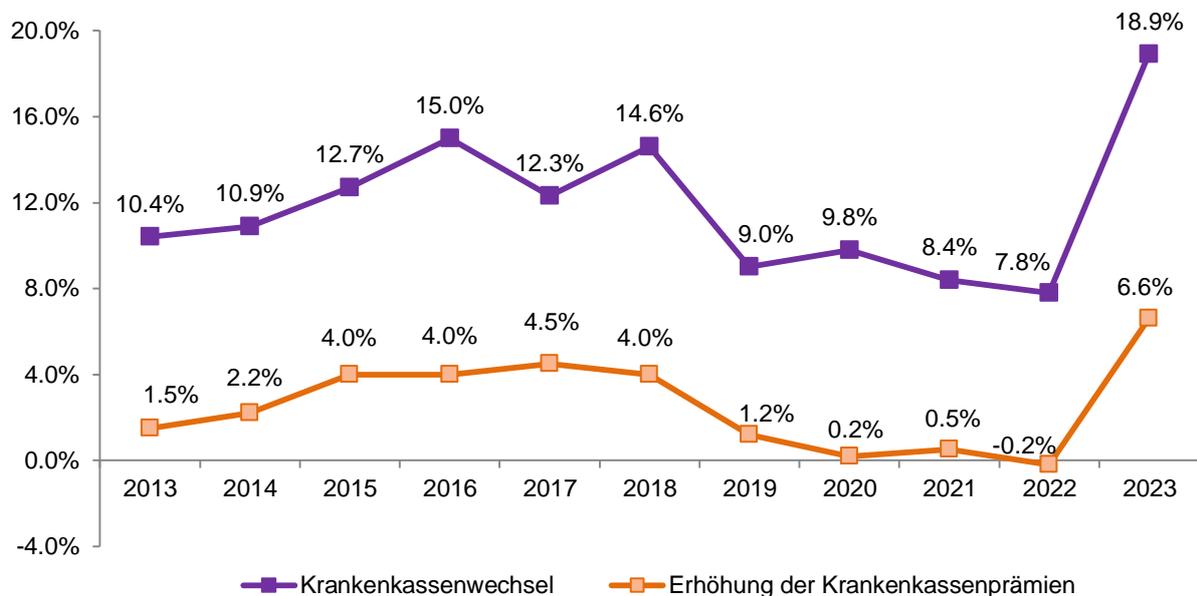
Seit 2009 bietet das Online-Vergleichsportal bonus.ch der Schweizer Bevölkerung jährlich die Möglichkeit, sich zum Thema Krankenversicherung zu äussern. Im Juni 2023 haben mehr als 4'700 Personen an der Zufriedenheitsumfrage teilgenommen und ihren Versicherer in folgenden Punkten benotet:

- Prämienhöhung
- Klarheit der übermittelten Informationen
- Bearbeitung der Leistungen
- Kundenservice

Die Antworten wurden in Noten zwischen 1 und 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Wechsel der Krankenversicherung - ein historischer Rekord

In 2022 sanken die Krankenversicherungsprämien im Durchschnitt um 0.2% und nur 7.8% der Versicherten entschieden sich für einen Wechsel des Anbieters. In 2023, mit einer starken Prämienhöhung von 6.6%, war die Situation ganz anders. Aufgrund der Prämienhöhung in Kombination mit der Inflation wechselten fast 20% der Schweizer Bevölkerung zu einer neuen Krankenkasse. Ein historisch hoher Rekord.



Ein Viertel der italienischsprachigen Schweizer hat die Krankenversicherung gewechselt

In 2023 verzeichnete der Kanton Tessin eine der höchsten Prämien erhöhungen der Schweiz (durchschnittlich 9.1%). Das Ergebnis: 25% der italienischsprachigen Versicherten haben sich für einen Anbieterwechsel entschieden. Im Vergleich dazu lag dieser Anteil in der Deutsch- und Westschweiz bei etwa 18%.

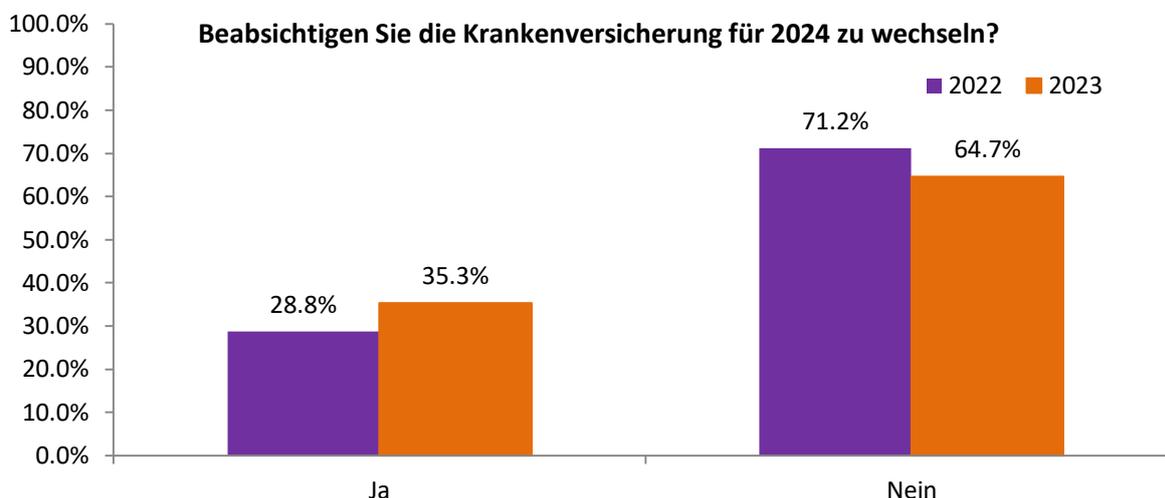
Was ist der Hauptgrund für einen Krankenkassenwechsel?

Wieder einmal hat sich die seit vielen Jahren bestehende Erkenntnis bestätigt, dass die Treue zu einer Krankenkasse stark von der Prämienentwicklung abhängt. Diese Tendenz wird übrigens von den Internetnutzern von bonus.ch, die eine Offerte für die Krankenversicherung angefordert haben, bestätigt: 73% von ihnen nennen den Wunsch, bei ihrer Prämie zu sparen, als Hauptmotiv für ihre Offertenanfrage, während nur 7% dies aus Gründen der Unzufriedenheit getan haben.

35% der Versicherten beabsichtigen, bis 2024 die Krankenversicherung zu wechseln

Im Juni dieses Jahres, als mehr als 4'700 Personen an der Umfrage von bonus.ch teilnahmen, wurde die Prämienhöhung auf 4% bis 8% geschätzt. Auf der Grundlage dieser Prognose wurden die Umfrageteilnehmer befragt, ob sie die Krankenkasse wechseln würden oder nicht.

Eine Feststellung fällt auf: Die Absicht zu wechseln ist in diesem Jahr noch höher als im letzten Jahr. Der Anteil der Versicherten, die ein Interesse an einem Wechsel des Anbieters bekunden, liegt bei 35%, gegenüber 29% in 2022.



Wechselbereitschaft: Grosse regionale Unterschiede

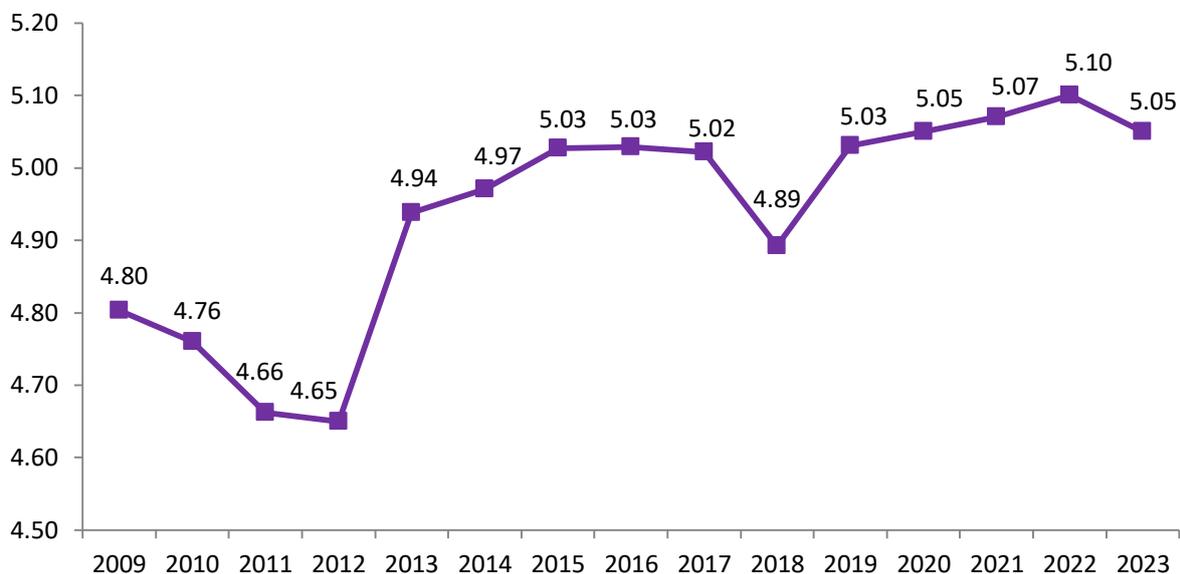
Während 42% der Westschweizer und 44% der italienischsprachigen Schweizer wechseln möchten, ist dies in der Deutschschweiz nicht der Fall. Die Deutschschweizer beabsichtigen eher, ihrer Krankenkasse treu zu bleiben: nur 24% von ihnen planen einen Beitritt zu einer neuen Krankenkasse.



Zufriedenheit - Globale Note

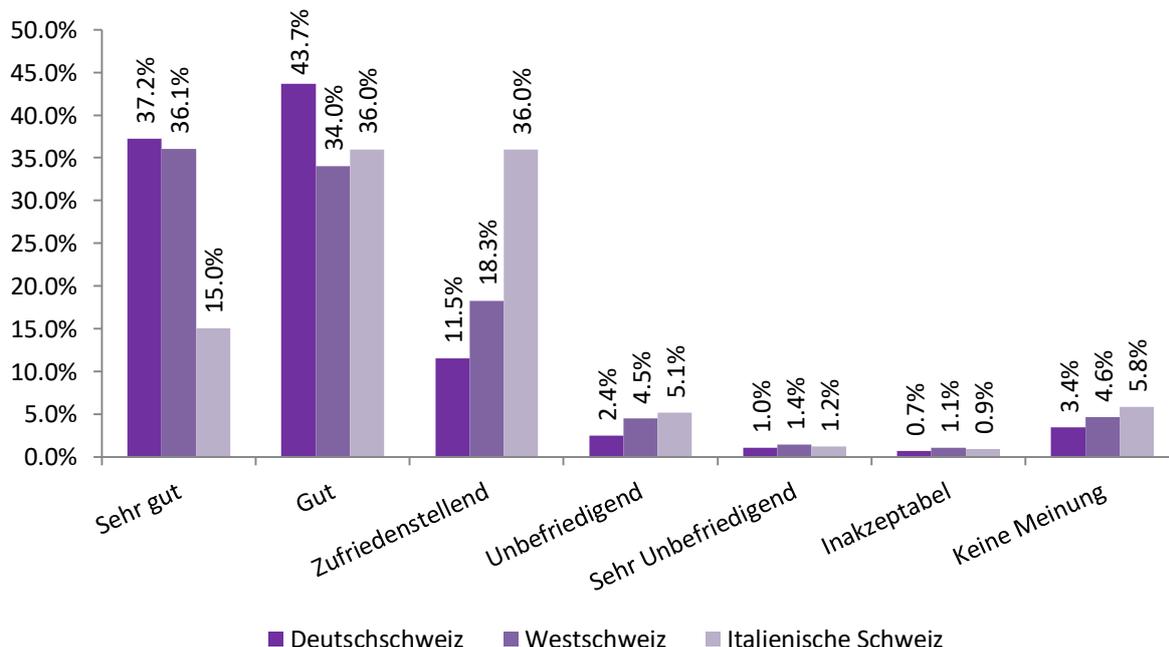
In 2022 gaben die Versicherten den Krankenkassen eine Rekordzufriedenheitsnote (5.10 von 6). In diesem Jahr ist die Gesamtnote auf 5.05 gesunken. Der starke Anstieg der Prämien ist wahrscheinlich nicht ganz unschuldig daran.

Allgemeine Zufriedenheit seit 2009



Regionale Zufriedenheit - globale Beurteilung

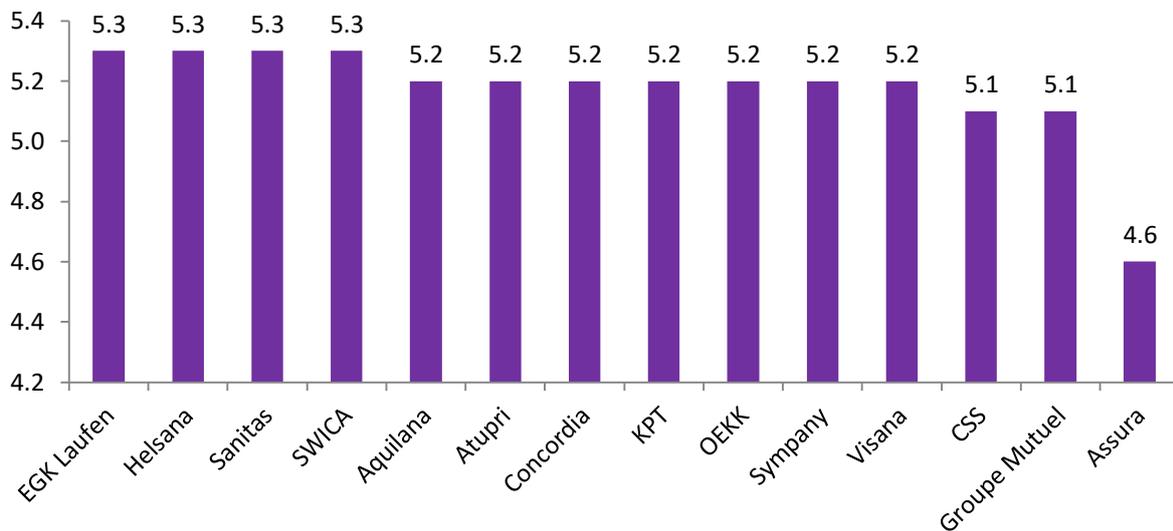
Der Trend der letzten Jahre setzt sich fort: die Deutschschweizer sind mit ihrer Krankenversicherung am zufriedensten. In 2023 bewerteten 81% von ihnen ihre Krankenversicherung mit "gut" oder "sehr gut". Dies bestätigt die Tatsache, dass sie am wenigsten geneigt sind, ihre Krankenkasse für 2024 zu wechseln. Bei den Westschweizern liegt diese Ratio bei 70%, während die italienischsprachigen Schweizer (51%) nach wie vor am schwierigsten zufrieden zu stellen.



Welche Krankenkassen erfreuen sich in 2023 der grössten Beliebtheit? ¹

In 2023 sind EGK Laufen, Helsana, Sanitas und SWICA die beliebtesten Krankenkassen der Schweiz. Sie erhalten eine Gesamtnote von 5.3 von 6, "gut".

Aquilana, Atupri, Concordia, KPT, OEKK, Sympany und Visana liegen mit der Note 5.2, "gut", punktgleich auf dem zweiten Platz. CSS und Groupe Mutuel vervollständigen das Podium mit einem Gesamtdurchschnitt von 5.1, "gut".



Die Kategorien - globale Noten

Auch in diesem Jahr erhielt die Bearbeitung der Leistungen die beste Gesamtnote (5.3). Der Kundenservice wurde mit 5.2 bewertet, während die Vertragsabwicklung die schlechteste Note (5.1) erhielt. Alle drei Kategorien wurden mit "gut" bewertet.

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

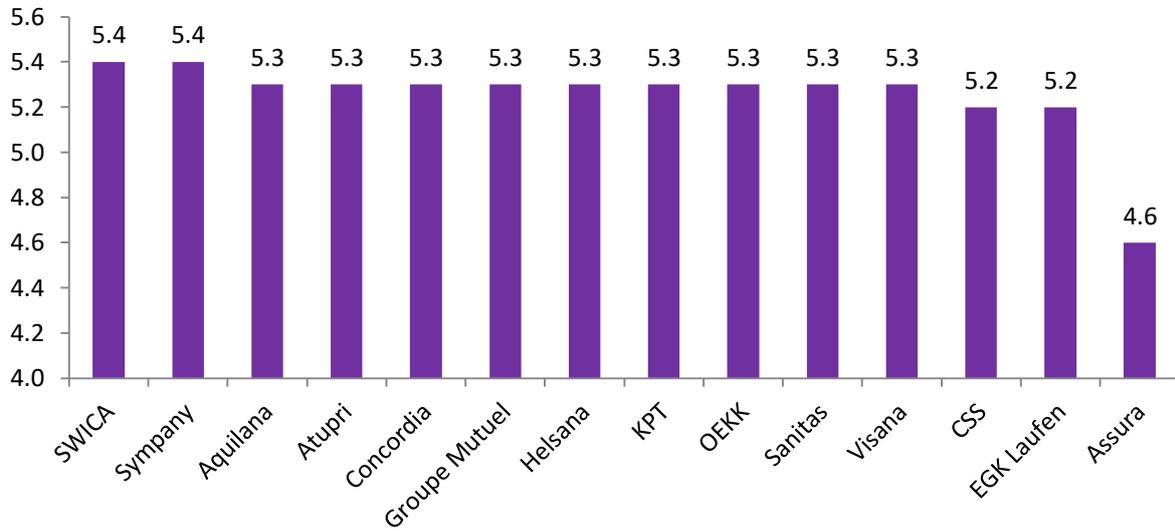
EGK Laufen eroberte allein den ersten Platz in der Kategorie Vertragsabwicklung mit der Note 5.3, "gut".



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

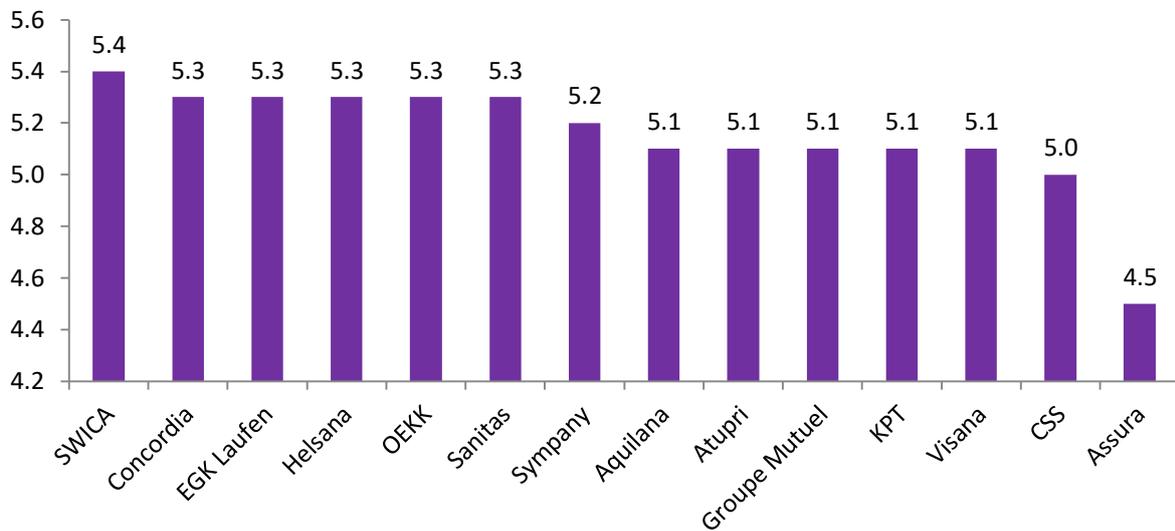
Bearbeitung der Leistungen - (Abrechnung, Erstattungsfrist, ...)

SWICA und Sympany sind die beliebtesten Krankenkassen in der Kategorie Bearbeitung der Leistungen. Mit der Note 5.4 erhielten sie die Bewertung "gut".



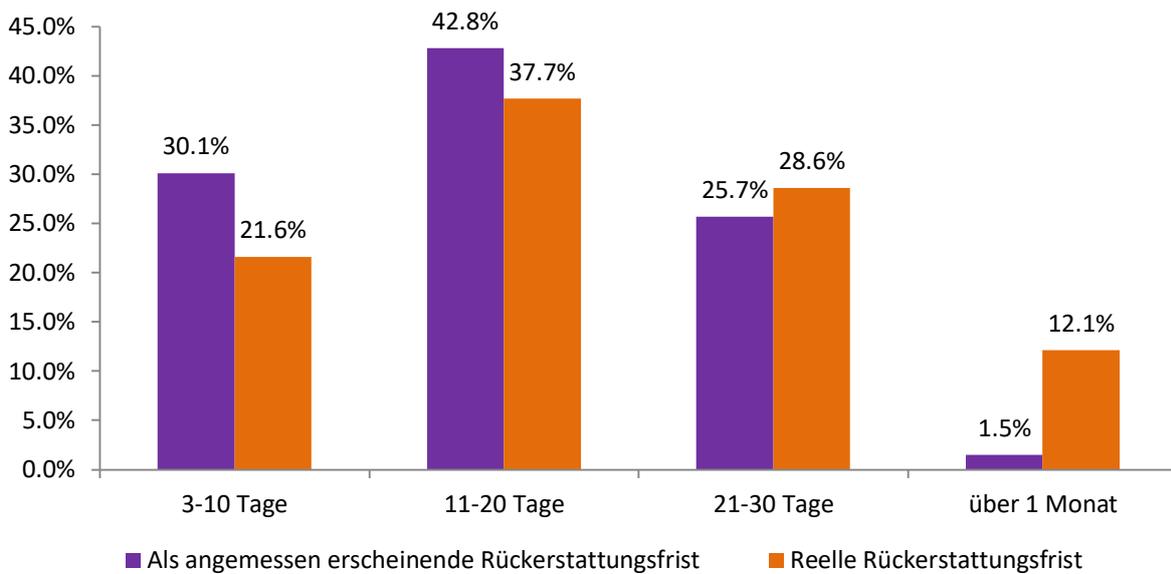
Kundenservice - (Verfügbarkeit, Sympathie der Mitarbeiter, ...)

SWICA ist der am meisten geschätzte Versicherer, wenn es um den Kundenservice geht. Mit der Note 5.4 erhält sie die Bewertung "gut".

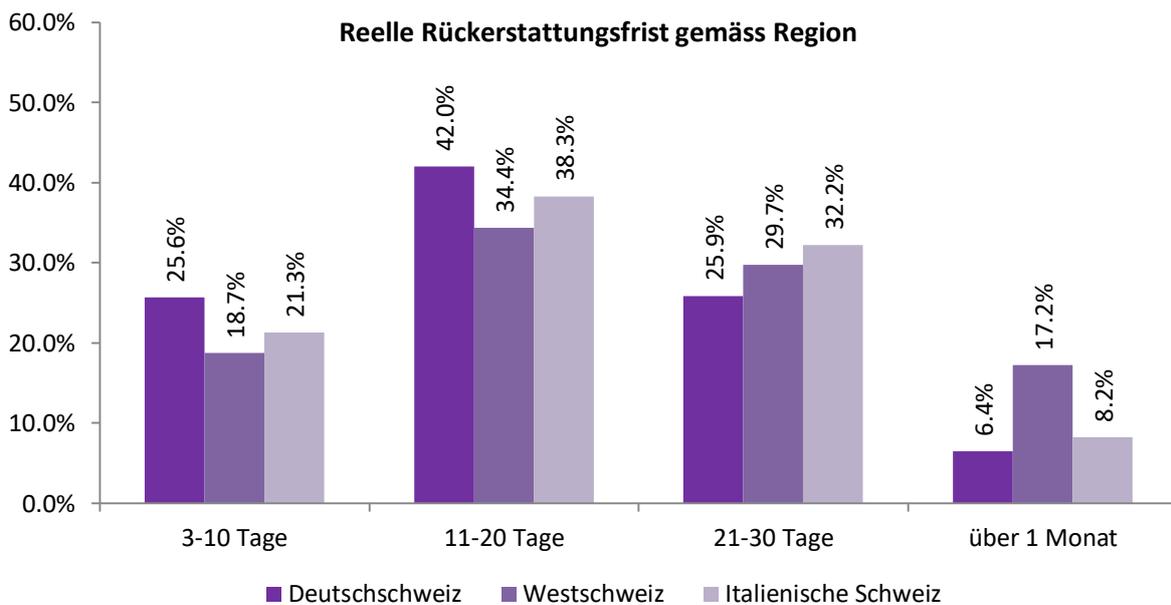


Rückerstattungsfrist der Leistungen

Wenn man die von den Versicherten als angemessen empfundene Erstattungsfrist mit der tatsächlichen Erstattungsfrist vergleicht, scheinen die Krankenkassen die Erwartungen der Befragten im Allgemeinen relativ gut zu erfüllen.

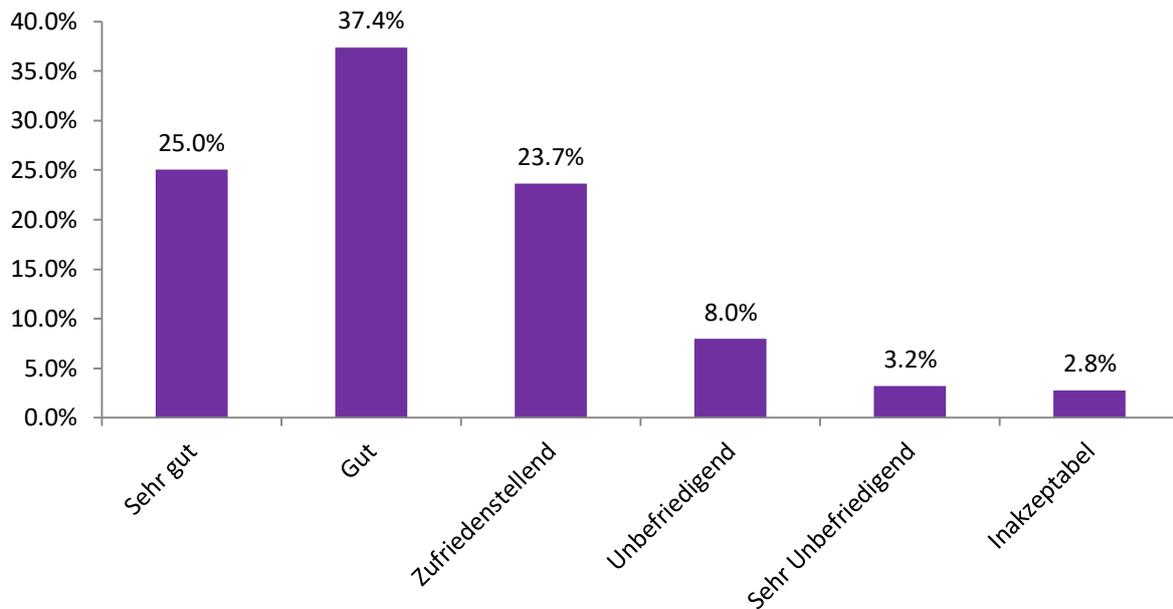


Gemäss den Antworten der Internetnutzer dauert die reelle Rückerstattungsfrist in der Westschweiz am längsten. 53% erklären, dass die Rückerstattung innerhalb von 20 Tagen oder weniger erfolgt, gegenüber 68% in der Deutschschweiz und 60% in der italienischen Schweiz.



Verspätete Prämienzahlung

In 2023 gaben 13% der Befragten (gegenüber 11% in 2022) zu, dass sie bereits einmal mit der Zahlung der Prämien im Verzug gewesen seien. Was die Bearbeitung ihres Dossiers durch die Rechtsabteilung betrifft, so bewerteten 62% (67% in 2022) sie als "gut" oder "sehr gut", während 3% (2% im letzten Jahr) sie als "inakzeptabel" bezeichneten.



Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Krankenkassen:

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

Zugang zum Krankenkassenprämienvergleich :

<https://www.bonus.ch/Krankenkassen/Vergleich-krankenkasse-praemien.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20b
1003 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 8. August 2023