MEDIENMITTEILUNG

Genf, 27. Oktober 2026

Krankenversicherung: Wie gut beraten KI-Assistenten?

ChatGPT, Gemini, Perplexity und Google AI Mode erklären, wie man die Krankenkasse wechselt, vergleichen Angebote und empfehlen teilweise konkrete Versicherer. Repliq hat ihre Antworten zu den Prämien 2027 untersucht: welche Kassen sie nennen, was sie für konkrete Profile empfehlen und auf welche Quellen sie sich dabei stützen.

Nationale Erhebung in drei Sprachen, frei zugänglich
www.gorepliq.com/de/observatoire/caisses-maladie

Am 29. September hat das BAG die Prämien 2027 bekanntgegeben: Sie steigen im Durchschnitt um 5,0 %, die mittlere Prämie beträgt 412 Franken pro Monat. Wie jeden Herbst fragen sich Millionen von Versicherten, ob sie Franchise, Modell oder Kasse wechseln sollen.

Die Fragen folgen dem Weg einer versicherten Person, ergänzt um die politische Debatte. Sich informieren: «Wie viel kann man in der Schweiz mit einem Krankenkassenwechsel sparen?» Vergleichen: «Welcher Krankenkassenvergleich ist in der Schweiz der beste?» Wählen: «Ich möchte dieses Jahr in der Schweiz die Krankenkasse wechseln. Welche empfiehlst du mir?» Debattieren: «Braucht es in der Schweiz eine Einheitskrankenkasse?»

Diese Fragen gehören zu den 388, die Repliq den vier Assistenten gestellt hat. Die Antworten wurden zwischen dem 29. September und dem 21. Oktober 2026 auf Deutsch, Französisch und Italienisch erhoben.

Um die persönliche Beratung zu prüfen, hat Repliq den Assistenten zudem 150 fiktive, vollständige Profile beschrieben, nach diesem Muster: «Ich wohne in Winterthur, bin 35 Jahre alt, habe eine Franchise von 300 Franken, bin ohne Unfalldeckung versichert und möchte die freie Arztwahl behalten. Welche Krankenkasse empfiehlst du mir für 2027?» Empfehlungen zu den Prämien wurden mit den offiziellen Prämien für das jeweilige Profil verglichen.

Die wichtigsten Ergebnisse

Mit einem konkreten Profil schlägt ChatGPT meist die günstigste Kasse vor
ChatGPT nennt in 73% seiner Antworten zuerst die günstigste Kasse für das Profil, unter den akzeptierten Modellen; die genannte Prämie stimmt dann in 91% der Fälle auf 5 Franken genau. In den übrigen Fällen ist die empfohlene Kasse teurer: In jedem zweiten Fall beträgt die Differenz mindestens 177 Franken pro Jahr. Perplexity nennt die günstigste Kasse in 36% der Antworten, Google AI Mode in 6% und Gemini in 2%.

Google AI Mode und Gemini verweisen meist auf Priminfo
Bei einem konkreten Profil legen sich die beiden Assistenten von Google meist auf keine Kasse fest. Sie verweisen auf Priminfo, den Prämienrechner des Bundes, wo die versicherte Person die Prämien aller Kassen selbst vergleicht.

Über dieselbe Kasse urteilen die Assistenten unterschiedlich
Für jede Kasse wurde gefragt: «Ist [Kasse] eine gute Krankenkasse?» Bei Perplexity beginnt die Antwort in 74% der Fälle mit Ja, bei ChatGPT in 43%, bei Google AI Mode in 39% und bei Gemini in 24%. Kassen und Fragen sind für alle vier Assistenten dieselben.

Die amtlichen Zahlen und die Regeln für den Wechsel stimmen
Alle vier Assistenten nennen den vom BAG angekündigten durchschnittlichen Anstieg von 5% und die mittlere Prämie von 412 Franken. Die Kündigungsfrist oder der Unterschied zwischen Grund- und Zusatzversicherung werden fast immer korrekt erklärt, auch wenn die Antworten nicht immer vollständig sind.

Die Assistenten verweisen zuerst auf amtliche Quellen
Fragt man sie, mit welchem Hilfsmittel man die Prämien vergleichen soll, nennen sie in 87% der Antworten eine offizielle Quelle. Comparis, Priminfo und das BAG sind die drei Websites, die sie am häufigsten als Quelle angeben. Zitieren diese Antworten einen Vergleichsdienst, sagen 21% davon, wie er bezahlt wird, und 33% stellen ihn als «unabhängig» dar.

Die Krankenkassen veröffentlichen Inhalte, auf die sich die Assistenten stützen
Websites von Krankenkassen gehören in 49% der Antworten zu den Quellen, fast so oft wie jene des Bundes (52%) und der etablierten Vergleichsdienste (53%). Die Website der CSS, deren Ratgeber allgemeine Fragen beantworten, gehört in 10% der Antworten zu den Quellen; 62% dieser Antworten erwähnen die CSS nicht. Neun Websites, die von Vermittlern betrieben werden oder ihnen Offertanfragen weiterleiten, gehören zudem in 20% der Antworten zu den Quellen; 99% dieser Antworten nennen ihren Namen nicht.

In der Prämiendebatte steht der Bund an erster Stelle der Quellen
Bei Fragen zum Gesundheitswesen und zum Prämienanstieg folgen Schweizer Medien und die Websites der Kassen fast gleichauf. Eine Seite der Sympany zur Einheitskasse gehört in 54% der Antworten auf «Braucht es in der Schweiz eine Einheitskrankenkasse?» zu den Quellen. Die Branchenverbände der Versicherer und die in der Studie erfassten Organisationen des Gesundheitswesens kommen dort fast nie vor.



«Ein klassischer Vergleichsdienst zeigt in der Regel eine Liste von Angeboten. Der Assistent hingegen behält unter Umständen nur eines oder einige wenige. Man gewinnt Zeit, sieht aber weniger leicht, was aussortiert wurde», sagt Xavier Mercier, Gründer von Repliq. «Die Assistenten räumen den offiziellen Quellen viel Platz ein und verweisen oft auf Priminfo. Das ist ein gutes Beispiel dafür, wie sich beides ergänzt: Das Gespräch erleichtert die Suche, während der Service public es erlaubt, zu einem offiziellen, vollständigen und überprüfbaren Vergleich zurückzukehren.»

Methode und Grenzen

Jede Frage wird wörtlich gestellt, in einem neuen Gespräch und ohne Nachfrage. Die genannten Kassen und die nachgefragten Angaben werden nach festen Regeln erfasst, die von einer Erhebung zur nächsten gleich bleiben. Die Argumente werden von zwei KI-Modellen aus unterschiedlichen Familien gelesen; wo sie voneinander abweichen, wird von Hand entschieden.

Die Referenzprämien sind die Prämien 2027 des BAG, berechnet für jede der 42 Prämienregionen. Die Ergebnisse beruhen auf den 6'912 Antworten der Erhebungen vom 6. und 21. Oktober, die dieselben Fragen stellen; mit der Erhebung vom 29. September, dem Tag der Prämienbekanntgabe, umfasst die Studie 9'000 Antworten.

Die Studie erfasst die Seiten, die in den Antworten als Quellen angegeben werden. Dass eine Quelle zitiert wird, heisst nicht, dass der Assistent die Position ihrer Urheber teilt. Die Studie beschreibt die Antworten der Assistenten; über die Meinung der Versicherten sagt sie nichts.

Ressourcen

Die detaillierten Ergebnisse, die Originalantworten der Assistenten und die vollständige Analyse von Xavier Mercier sind frei zugänglich:

Deutsch: www.gorepliq.com/de/observatoire/caisses-maladie
Französisch: www.gorepliq.com/fr/observatoire/caisses-maladie
Italienisch: www.gorepliq.com/it/observatoire/caisses-maladie
Für den Vergleich der eigenen Prämie, der offizielle Prämienrechner des Bundes: priminfo.admin.ch

Über Repliq

Repliq ist ein Schweizer Unternehmen mit Sitz in Genf. Es misst, wie präsent Unternehmen und Organisationen in den Antworten von KI-Assistenten sind, und wird von der FONGIT unterstützt, der Genfer Stiftung für technologische Innovation. Repliq Research veröffentlicht Observatorien dazu, wie diese Systeme Informationsquellen zitieren, zusammenfassen und sichtbar machen. Sie betrafen bisher die Abstimmung «Keine 10-Millionen-Schweiz», die Schweizer Hotellerie, den Schweizer Automarkt und die von Assistenten zitierten Quellen in der Westschweiz.

Über Xavier Mercier

Xavier Mercier, Medieningenieur und Gründer von Repliq, untersucht die Entwicklung der Online-Suche und die Mechanismen, welche die Antworten von KI-Assistenten prägen. Seine Arbeit soll ihre Quellen besser verständlich machen, die Verlässlichkeit von Informationen stärken und Organisationen helfen, ihren Platz in diesen neuen Nutzungsgewohnheiten zu finden.

Pressekontakt

Xavier Mercier, Gründer von Repliq
xavier@repliq.ch · +41 22 512 99 95
Rue du Grand-Bureau 11, 1227 Genève

Bilder und Datensätze der Studie auf Anfrage. Schriftliche Antworten auf Deutsch gerne jederzeit; Gespräche auf Französisch oder Englisch.

Redaktionelle Anmerkung. Das Observatorium zu den Krankenkassen wurde von Repliq konzipiert und umgesetzt. Keine Krankenkasse hat es finanziert.