

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2011**

#### **Krankenkassen bieten guten Service – Testsieger ist TK vor BKK Mobil Oil und SBK Siemens BKK**

**Hamburg, 12.05.2011** – Leistungskürzungen, Zusatzbeiträge und jetzt auch noch die erste Kassenpleite: Die City BKK wird zum 1. Juli 2011 geschlossen. Viele Versicherte fragen sich, ob sie bei der richtigen Krankenkasse sind oder ob ein Wechsel für sie besser wäre. Die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv gibt Antworten auf wichtige Fragen: Welche Kassen bieten Leistungen, die über die gesetzlichen Vorgaben hinaus gehen? Wo wird der Service groß geschrieben? Und wo sind kompetente und freundliche Mitarbeiter zu finden?

Testsieger ist Techniker Krankenkasse. Die Kasse hatte das beste Leistungsangebot und glänzte vor allem bei Naturheilverfahren und Bonusprogrammen. Sie bot zudem guten Service. Auf Rang zwei platzierte sich BKK Mobil Oil, die vor allem mit einer sehr guten telefonischen Beratung und mit überdurchschnittlichen Mehrleistungen überzeugte. SBK Siemens BKK erzielte Rang drei und punktete beim Filialnetz sowie mit freundlichen und gut erreichbaren Mitarbeitern am Telefon. Servicesieger wurde Deutsche BKK.

Insgesamt war der Service der Krankenkassen gut. Insbesondere am Telefon überzeugten sie mit guter Erreichbarkeit sowie freundlichen und kompetenten Mitarbeitern. Die E-Mail-Beantwortung hatte große Defizite: Fast jede fünfte E-Mail wurde erst gar nicht beantwortet. Mehr als die Hälfte der Antworten waren dann auch noch unvollständig und nicht individuell. „In 43 Prozent der Rückmeldungen wurden Schreibfehler gefunden – bei der Beantwortung von E-Mails müssen die Kassen noch besser werden“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Auch wenn etwa 95 Prozent der Krankenkassenleistungen gesetzlich festgelegt sind, gibt es doch erheblichen Spielraum zur Differenzierung – und den nutzen die Kassen unterschiedlich stark aus. Die Leistungen für chronisch Kranke sind inzwischen bei allen großen Kassen auf einem hohen Niveau. Nachholbedarf gibt es bei alternativen Behandlungsmethoden, hier haben viele Kassen noch Luft nach oben.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte jetzt im Auftrag von n-tv die 20 größten deutschen gesetzlichen Krankenkassen. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests wurde die Serviceinfrastruktur der Unternehmen analysiert sowie die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail verdeckt überprüft. Zusätzlich erfolgte die detaillierte Analyse der Internetseiten der Kassen. Insgesamt wurden über 600 verdeckte Kontakte ausgewertet. Außerdem erfolgte eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots. In Kooperation mit Krankenkassen-Kompass.de wurden Aspekte wie Mehrleistungen, Wahltarife, Bonusprogramme oder Gesundheitsförderung untersucht. Der Service und die Leistung flossen jeweils zu 50 Prozent ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 12.05.2011, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Telefon: 040 / 41 11 69 26

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)