

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

### Studie Gesetzliche Krankenkassen

#### **Die besten Krankenkassen für Familien, Rentner und Singles**

**Hamburg, 29.08.2012 (ots)** – Die Wahl der passenden Krankenkasse fällt vielen Verbrauchern nicht leicht. Denn nicht für jeden ist die gleiche Krankenkasse gleich gut geeignet. Für Familien sind Leistungen wie Zuschüsse zu ambulanten Kuren für Kleinkinder oder Schutzimpfungen zum Beispiel wichtiger als das Angebot an Programmen für chronisch kranke Schlaganfallpatienten. Dies ist dagegen eher für Rentner von Bedeutung. Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte, welche der 20 größten gesetzlichen Krankenkassen am besten für unterschiedliche Zielgruppen geeignet sind. Neben den Leistungen wurde auch der Service der Unternehmen bewertet.

Ergebnis: Für Familien ging AOK Plus als beste Krankenkasse aus der Auswertung hervor. Die Kasse überzeugte mit dem besten Service und erzielte ein Leistungsergebnis, das über dem Durchschnitt der Mitbewerber lag. Rentner sind am besten bei SBK Siemens BKK aufgehoben. Die Kasse punktete unter anderem mit dem umfassenden Angebot an Behandlungsprogrammen für chronisch Kranke. Für alleinstehende Männer und Frauen zeigte Techniker Krankenkasse das beste Ergebnis. Im Mitbewerbervergleich war das Angebot an alternativen Behandlungsmethoden am besten und gehörte ebenso zum Leistungskatalog wie attraktive Bonusprogramme. „Es lohnt sich, die Leistungen vor dem Hintergrund der eigenen Ansprüche genau zu prüfen. Denn trotz des gesetzlich festgelegten Leistungskatalogs unterscheiden sich die Krankenkassen“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Im Rahmen einer umfassenden Analyse untersuchten die Marktforscher im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Leistungen und Service der 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Insgesamt fanden 620 Servicekontakte statt. Die Tester untersuchten den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Auch die Serviceinfrastruktur wurde betrachtet. Zudem erfolgte in Kooperation mit Krankenkassen-Kompass.de eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots. Dabei wurden Aspekte wie Mehrleistungen, Wahltarife, Bonusprogramme oder Gesundheitsförderung unter die Lupe genommen. Der Service und die Leistung flossen jeweils zu 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein. In einer zusätzlichen Auswertung wurden die Leistungen der Kassen für Familien, Rentner und Singles getrennt betrachtet.

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  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@disq.de  
www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922