

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2014

Pluspunkte für Zusatzleistungen, aber teils Servicemängel – AOK Plus ist Testsieger vor Techniker Krankenkasse und SBK

Hamburg, 24.07.2014 – Warum ist die Wahl der Krankenkasse wichtig? Alle gesetzlichen Krankenversicherer haben einen einheitlichen Beitragssatz und kommen für die festgelegten Behandlungen auf. Dennoch gibt es Unterschiede, denn ein guter Anbieter muss mehr leisten: Welche Kasse bietet ihren Versicherten einerseits einen guten Service und andererseits auch umfassende Sonderleistungen? Dies klärt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 gesetzliche Krankenversicherer auf den Prüfstand stellte.

Das Angebot an Sonder- oder Zusatzleistungen – etwa bei alternativen Behandlungsmethoden und Naturheilverfahren – unterschied sich für die Versicherten deutlich, wie die Leistungsanalyse zeigte. Bei der Wahl der Krankenkasse ist es deshalb ratsam, die Angebote hinsichtlich der persönlichen Bedürfnisse zu prüfen.

Auch dem Service fällt eine große Bedeutung zu. Die Servicequalität der gesetzlichen Krankenkassen veränderte sich im Vergleich zum Vorjahr kaum und blieb auf einem insgesamt befriedigenden Niveau. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Ergebnisse fielen bei den Unternehmen sehr unterschiedlich aus. Immerhin die Hälfte der Anbieter schnitt gut ab; einen sehr guten Service bot aber kein Unternehmen seinen Versicherten.“

Der telefonische Service ließ im Test deutliche Defizite erkennen. Neben langen Wartezeiten – im Schnitt dauerte es fast eine Minute, bis die Anrufer mit einem Berater verbunden waren – ließ auch die Kompetenz der Mitarbeiter zu wünschen übrig. In gut 39 Prozent der Telefonate fielen die Antworten unvollständig aus. Dabei nannten die Berater beispielsweise zu wenig Vorteile der eigenen Bonusprogramme oder stellten Wahltarife zu oberflächlich dar. In sieben Fällen kam es auch zu Falschauskünften. „Falsche Einkommensgrenzen für eine Familienversicherung oder Fehlinformationen über einen Krankenkassenwechsel waren zwei Beispiele, bei denen die Mitarbeiter daneben lagen“, so Marktforschungsexperte Hamer.

Ein deutliches Verbesserungspotenzial ließen die Krankenkassen auch im Servicebereich E-Mail erkennen. Mehr als jede zehnte E-Mail-Anfrage blieb von den Krankenkassen gänzlich unbeantwortet. In den anderen Fällen mussten die Interessenten auf eine Antwort außerdem zu lange warten: im Schnitt über 28 Stunden. Punkten konnten die Krankenkassen dagegen mit der Qualität ihrer Internetauftritte, die bei vier Anbietern sehr gut, bei weiteren 15 gut und lediglich bei einer Krankenkasse befriedigend ausfiel.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 24.07.2014, um 18:35 Uhr.

Als Testsieger ging AOK Plus aus der Studie „Gesetzliche Krankenkassen 2014“ hervor. Das Unternehmen bot insgesamt wie auch für alle untersuchten Profile (Single, Familie, Rentner) das beste Leistungsangebot. Hierzu zählte beispielsweise ein attraktives Bonusmodell. Auch der Service des Unternehmens (Qualitätsurteil: „gut“) überzeugte. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail erhielten Interessenten kompetente Auskünfte.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Techniker Krankenkasse folgte auf Rang zwei mit einem ansprechenden Mix aus Service und Leistungen. Die Krankenkasse profilierte sich durch den im Test besten Internetauftritt. Auch die Leistungen waren sehr umfangreich und beispielsweise bei alternativen Behandlungsmethoden/Naturheilverfahren sogar am besten. Den dritten Rang belegte SBK Siemens-Betriebskrankenkasse. Das Unternehmen bot den besten Service aller untersuchten Krankenkassen (Qualitätsurteil: „gut“). Hierzu zählte eine sehr gute telefonische Beratung, bei der Anrufer ohne lange Wartezeiten kompetente Auskünfte erhielten. Ein dichtes Filialnetz sowie die zügige und individuelle E-Mail-Bearbeitung waren weitere Stärken. Auch das Leistungsangebot fiel überdurchschnittlich aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 20 wichtige gesetzliche Krankenkassen. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens ermittelt. Zudem analysierten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn Kundenanfragen. Geprüft wurden auch Anzahl und Öffnungszeiten der Krankenkassen-Filialen. Es flossen insgesamt 620 Servicekontakte in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit dem Branchen-Vergleichsportal Krankenkassen-Kompass eine Leistungsanalyse, bei der eine Bewertung der Angebote für drei verschiedene Versichertengruppen – Singles, Familien und Rentner – durchgeführt wurde (Stand der Daten: 19.05.2014).

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.