

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenversicherer 2018

Krankenkassenwechsel kann sich auszahlen – Leistungen oft überzeugend – Techniker Krankenkasse ist Testsieger

Hamburg, 07.06.2018 – Während etwa bei Strom- oder Mobilfunkkunden ein Anbieterwechsel keine Seltenheit ist, sind gesetzlich Versicherte ihrer Krankenkasse oft treu. Dabei ist ein Vergleich durchaus ratsam: Unterschiede gibt es bei Kosten und Leistungen wie auch beim Service. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches in Kooperation mit Krankenkassennetz.de im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 gesetzliche Krankenversicherer getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 07.06.2018, 18:35 Uhr*).

Kostenfaktor Zusatzbeitrag

Einen Zusatzbeitrag zum einheitlichen Beitragssatz von 14,6 Prozent verlangt jeder der untersuchten Krankenversicherer. Dieser variiert aber deutlich und liegt zwischen 0,3 und 1,5 Prozent. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für viele Berufstätige macht diese Diskrepanz einen spürbaren Unterschied beim Netto-Einkommen aus. Schon unter dem finanziellen Aspekt ist ein Krankenkassenwechsel deshalb zu prüfen.“ Hamer rät jedoch: „Letztlich sollten nicht nur die Kosten eine Rolle spielen, sondern der Mix aus Preis, Leistung und Service ist entscheidend.“

Unterschiede bei Vorsorgeleistungen

Die Leistungskataloge der Krankenkassen sind umfangreicher als vielfach erwartet. Oft über den gesetzlichen Standard hinaus gehen sie vor allem bei der Gesundheitsförderung und bei Mehrleistungen, etwa homöopathische Behandlungen. Versicherte, die großen Wert auf Vorsorgeleistungen legen, sollten genau hinschauen: Von Krebsprävention über Gripeschutz- und Reiseimpfungen bis hin zur Zahnreinigung – insbesondere in diesem Bereich unterscheiden sich die gesetzlichen Krankenkassen deutlich.

Service mit Licht und Schatten

Die Servicequalität der Krankenkassen ist insgesamt gut, zeigt aber gegenüber der Vorstudie eine leicht abfallende Tendenz (aktuell: 70,4 Punkte; 2016: 71,4 Punkte). Überzeugend sind insbesondere die Internetauftritte der Krankenkassen, die einen hohen Informationswert und viele Extras bieten, etwa Gesundheitstipps und die Download-Möglichkeit von Formularen. Beim telefonischen Service fallen die Wartezeiten negativ ins Gewicht; die Berater punkten allerdings mit kompetenten Auskünften. Schwächster Servicebereich ist die E-Mail-Bearbeitung – im Schnitt 33 Stunden dauert es, bis eine Anfrage beantwortet wird; in über der Hälfte der Fälle sind die Auskünfte unvollständig.

Die besten Krankenkassen

Die Techniker Krankenkasse geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und überzeugt mit sehr guten Leistungen. Hierzu zählen etwa Kostenbeteiligungen an diversen Naturheilverfahren sowie umfangreiche Leistungen im Bereich Krankenpflege. Ein niedriger Zusatzbeitrag und mehrere Wahltarife sorgen für sehr attraktive Konditionen.

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Der Testsieger bietet zudem einen guten Service, insbesondere aufgrund einer sehr informativen Internetseite mit vielen Tipps und Extras sowie einer kompetenten und freundlichen Beratung am Telefon.

Den zweiten Rang belegt die Viactiv Krankenkasse (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen bietet das beste Leistungspaket, etwa mit homöopathischen Behandlungen, Leistungen für Kinder (wie Rooming-In im Krankenhaus) und diverse Impfangebote. Mit unterschiedlichen Wahlтарifen und Bonusprogrammen erhalten Versicherte sehr gute Konditionen. Im Service profiliert sich die Krankenkasse mit individuellen und vollständigen Auskünften per E-Mail.

Die AOK Plus kommt mit einem ebenfalls sehr guten Gesamtergebnis auf Rang drei. Die Krankenkasse bietet den insgesamt besten Service mit kurzen Wartezeiten und kompetenten Beratungen am Telefon sowie einem sehr nutzerfreundlichen Internetauftritt. Der Zusatzbeitrag ist im Vergleich am zweitniedrigsten. Im Bereich Leistungen punkten die Vorsorgemaßnahmen, wie professionelle Zahnreinigung. Mit der viertplatzierten SBK Siemens-Betriebskasse erzielt ein weiterer Versicherer das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 gesetzliche Krankenversicherer hinsichtlich Leistungen, Konditionen und Service. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte mit den Krankenkassen in die Auswertung ein. In Kooperation mit Krankenkassennetz.de wurden zudem Konditionen und Leistungen – u. a. Zusatzbeiträge, Wahlтарife, Bonusmodelle, Mehrleistungen und Vorsorgeprogramme – ermittelt und bewertet (Datenstand: Mai 2018).

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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 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.