

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenbefragung: Gesetzliche Krankenkassen 2019**

#### **Versicherte mit Lob und Kritik – Zwei Drittel der Krankenkassen nur „befriedigend“ – SBK auf Platz eins**

**Hamburg, 05.06.2019** – Der Service und auch das Leistungsangebot der Krankenkassen werden überwiegend positiv gesehen. Zuviel Bürokratie und mangelnde Transparenz sind dagegen aus Sicht der Versicherten zwei Schwachpunkte. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Bürokratie sorgt für Frust bei Versicherten**

Die Zufriedenheit der gesetzlich Versicherten hält sich in Grenzen: Nur sieben der 21 Krankenkassen erzielen ein gutes Ergebnis, die weiteren schneiden lediglich „befriedigend“ ab. Dabei bewerten 29 Prozent der Befragten die Transparenz ihrer Krankenkasse, etwa bei den Versicherungsbedingungen, nicht positiv. Und fast ein Drittel der Versicherten empfindet die Abläufe bei Anträgen bzw. Kostenübernahmen als zu bürokratisch. Neben der langen Bearbeitungszeit von Anträgen ist auch die ausbleibende oder (zu) geringe Kostenerstattung ein häufig genannter Ärgernisgrund.

#### **Service als Schlüsselfaktor**

Für die Wahl der Krankenkasse sind häufig ein attraktives Bonusprogramm sowie ein guter Kundenservice wichtige Kriterien. Erfreulich: Rund drei Viertel der Befragten zeigen sich mit dem Service zufrieden. Dies kann auch die geringe Wechselbereitschaft erklären – der Großteil der Befragungsteilnehmer (78,3 Prozent) hat noch nie die Krankenkasse gewechselt und plant auch keine Veränderung. Angesichts der Diskussionen um eine Zwei-Klassen-Medizin überraschend: Wenn eine freie Wahlmöglichkeit bestünde, würden sich nur gut 13 Prozent der gesetzlich Versicherten für eine private Krankenversicherung entscheiden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die oft hohe Zufriedenheit der Versicherten mit dem Service und auch der Zuverlässigkeit ist nur eine Seite der Medaille. Das Ergebnis der Befragung spiegelt auch wider, dass es bei den Krankenkassen noch ein deutliches Verbesserungspotenzial gibt, insbesondere in puncto Transparenz und Bürokratieabbau.“

#### **Die beliebtesten Krankenkassen**

Sieger und damit beliebteste Krankenkasse ist die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen überzeugt die Versicherten insbesondere hinsichtlich des Leistungsangebots und der Zuverlässigkeit und erhält hier im Anbietervergleich jeweils die besten Bewertungen. Zudem fällt der Anteil an Befragten, die über ein Ärgernis berichten, mit fünf Prozent am geringsten aus. Das zweitbeste Ergebnis beim Service und eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft tragen ebenfalls zum positiven Gesamtbild der SBK bei.

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:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang zwei positioniert sich die Techniker Krankenkasse, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Beim Service und der Transparenz erzielt die TK die höchste Kundenzufriedenheit aller Krankenkassen; der Service schneidet sogar mit „sehr gut“ ab. Die Bereitschaft der Versicherten, ihre Krankenkasse weiterzuempfehlen, ist hier mit einem Net Promoter Score von +51,0 zudem am stärksten ausgeprägt.

Den dritten Rang belegt Knappschaft (Qualitätsurteil: „gut“). Hoch ist hier beispielsweise die Zufriedenheit mit der Transparenz: Über 85 Prozent der Bewertungen fallen hierzu positiv aus. Darüber hinaus verfügt die Krankenkasse aus Sicht ihrer Mitglieder über ein gutes Leistungsangebot und der Anteil an Befragten mit Ärgernissen fällt mit sechs Prozent gering aus.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.344 Bewertungen von Personen ein, die bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert sind. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Versicherten zu den Aspekten Service, Leistungsangebot, Zuverlässigkeit sowie Transparenz. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 21 von insgesamt 31 bewerteten Krankenkassen zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**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. Über 2.000 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.