

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Gesetzliche Krankenkassen

Trotz gleichem Beitrag große Leistungsunterschiede, Service nur selten kompetent und individuell - BARMER ist beste Krankenkasse vor DAK und Techniker Krankenkasse

Hamburg, 30.03.2009 (ots) – Für über 70 Millionen gesetzlich Krankenversicherte gilt seit dem 1. Januar 2009 ein einheitlicher Beitragssatz. Doch was die wenigsten wissen: Nicht alle Krankenkassen übernehmen auch die gleichen Kosten, nur knapp 95 Prozent der Leistungen sind gesetzlich festgelegt. Mit freiwilligen Zusatzleistungen und gutem Service versuchen daher die Kassen bei den Versicherten zu punkten. Doch welche Krankenkasse hat das beste Leistungsangebot? Welcher Anbieter bietet das umfassendste Filialnetz oder eine kostenfreie Hotline? Wo finden Versicherte insgesamt den besten Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests wurden hierzu die Serviceinfrastruktur, die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Kassen unter die Lupe genommen. Zudem erfolgte die eingehende Analyse des Leistungsangebots der Krankenversicherungen.

Große Unterschiede im Leistungsangebot zeigen sich zum Beispiel beim Hausarzttarif: Nur jede dritte Kasse bietet diese für Patienten und Kassen kostengünstige Variante an. Auch bei den Wahlтарifen gibt es eine große Bandbreite. So boten die Kassen zwischen keinem und bis zu zwölf verschiedene Selbstbehaltтарifen an. Beitragsrückerstattung bietet hingegen nur jeder zweite Anbieter an – diese ist besonders für gesunde Mitglieder vorteilhaft und mit keinem Risiko verbunden und kann bis zu 600 Euro pro Jahr bringen. Eine große Spanne ergab sich bei der Gesundheitsförderung: Versicherte erhalten je nach Kasse für vorbeugende Kurse jährlich zwischen 100 und 1050 Euro. Auch bei Naturheilverfahren trennt sich die Spreu vom Weizen, nur vier der 20 Krankenkassen übernahmen bei mehr als 70 Prozent der alternativen Methoden ohne wenn und aber die Kosten.

Der telefonische Service war im Durchschnitt zwar gut, lediglich zwei der 20 Kassen überzeugten jedoch durch sehr gute Kompetenz. Nur knapp die Hälfte aller Gespräche empfanden die Tester als individuell genug. Eine gute Kommunikationsqualität boten lediglich 15 Prozent, insgesamt war sie bloß ausreichend. Nur die Hotlines von sieben Anbietern waren kostenfrei. Defizite zeigten sich auch bei der E-Mail-Beantwortung: Nur zwei Drittel aller E-Mail-Anfragen wurden vollständig beantwortet. „Gerade wenn es um die Gesundheit geht, erwarten die Kunden eine vollständige und kompetente Beantwortung Ihrer Anfragen. Hier besteht deutliches Verbesserungspotenzial, sowohl am Telefon als auch per E-Mail“, kommentiert Serviceexperte Hamer. Auch das Filialnetz ist bei den Kassen sehr unterschiedlich, so stehen je nach Krankenversicherung zwischen drei und 973 Anlaufstellen zur Verfügung.

BARMER Ersatzkasse wurde Gesamtsieger der Studie und bot nicht nur den besten Service, sondern überzeugte auch durch das drittbeste Leistungsangebot im Test. Leistungssieger DAK erzielte insgesamt den zweiten Platz vor Techniker Krankenkasse, die auch mit dem zweitbesten Leistungsangebot punktete.

„Insgesamt fällt auf, dass jede Krankenkasse in unterschiedlichen Bereichen besondere Stärken aufweist. Es empfiehlt sich daher zu prüfen, auf welche Leistungen jeder einzelne besonderen Wert legt. Die gänzlich falsche Kasse gibt es jedoch nicht, denn der überwiegende Teil der Versorgung ist überall gleich“, so Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, heute um 18:30 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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de