

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

Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2010

Gute Beratungskompetenz, Freundlichkeit nur ausreichend - Testsieger ist TK vor Barmer GEK und BKK Mobil Oil

Hamburg, 14.05.2010 – Die gesetzlichen Krankenkassen stehen stark in der öffentlichen Kritik. Insbesondere die Versicherungen, die von Ihren Mitgliedern inzwischen Zusatzbeiträge fordern. Gerade von diesen Kassen erwarten Versicherte überzeugende, über die gesetzlichen Vorgaben hinaus gehende Leistungen. Doch wie gut schneiden die Krankenkassen im Leistungsbereich ab und wie serviceorientiert präsentieren sie sich im Kundenkontakt?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die 20 größten deutschen gesetzlichen Krankenkassen. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests wurde die Serviceinfrastruktur der Unternehmen analysiert sowie die Kontaktqualität per Telefon und E-Mail verdeckt überprüft. Zusätzlich erfolgte die detaillierte Analyse der Internetseiten der Kassen. Insgesamt wurden 600 verdeckte Kontakte ausgewertet. Außerdem erfolgte eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots. In Kooperation mit Krankenkassen-Kompass.de wurden Leistungsaspekte wie Mehrleistungen, Wahltarife, Bonusprogramme oder Gesundheitsförderung untersucht.

Der Gesamtsieger ist Techniker Krankenkasse. Die Kasse bot Top-Service und hatte das beste Leistungsangebot. Auf Rang zwei platzierte sich Barmer GEK, die vor allem mit dem Filialnetz und den Wahlтарifen überzeugte. BKK Mobil Oil verdiente sich Rang drei mit der besten telefonischen Beratung. Servicesieger wurde AOK Plus, die als einzige Kasse das Urteil sehr gut erreichte.

Insgesamt war der Service der Krankenkassen gut, vor allem die Internetseiten und die Service-Infrastruktur überzeugten. Die Kompetenz bei der telefonischen Beratung war zwar im Durchschnitt gut, die Kommunikationsqualität aber lediglich ausreichend. Es haperte besonders bei Freundlichkeit und Gesprächsatmosphäre. „Kompetenz ist ausgesprochen wichtig, das ist aber nicht alles: Kunden erwarten auch freundliche und verständliche Berater - hier müssen die Krankenkassen noch besser werden“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Defizite zeigten sich vor allem bei der E-Mail-Beantwortung. Auf 12 Prozent der Anfragen per E-Mail wurde erst gar nicht reagiert. Über 50 Prozent der Antworten waren unvollständig und mehr als ein Drittel enthielt orthographische und grammatikalische Fehler.

Auch wenn knapp 95 Prozent der Leistungen der Krankenkassen gesetzlich festgelegt sind, gibt es doch erheblichen Spielraum zur Differenzierung – und den nutzen die Kassen unterschiedlich stark aus. Die Leistungen für chronisch Kranke sind inzwischen bei allen großen Kassen auf einem hohen Niveau. Nachholbedarf gibt es bei alternativen Behandlungsmethoden: Nur ein Drittel der Kassen bietet überdurchschnittliche Leistungen an. Eine bittere Pille: Jede fünfte der untersuchten Kassen erhebt inzwischen einen Zusatzbeitrag.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 14.05.2010, um 18:35 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. In bisher über 100 umfassenden Servicetests liefert das Institut den Verbraucher 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

Telefon: 040 / 41 11 69 26

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de