

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenversicherer 2013

Große Leistungsunterschiede, befriedigender Service – SBK ist Testsieger vor AOK Plus und TK

Hamburg, 18.07.2013 – Einheitliche Beiträge, vorgeschriebene Leistungen – alles gleich bei den gesetzlichen Krankenkassen? Keineswegs: Zusatzangebote, wie beispielsweise Mehrleistungen, Wahltarife oder auch Schulungen, können bei der Wahl des Versicherers entscheidend sein. Welche Kasse neben einem kundenfreundlichen Service auch umfassende Sonderleistungen bietet, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv analysiert.

Die getesteten Krankenkassen waren im Bereich Service insgesamt nur befriedigend – im Vergleich zum vergangenen Jahr verschlechterten sie sich sogar leicht. Lediglich acht der 20 getesteten Krankenkassen schnitten hier gut ab. Das größte Defizit zeigte sich bei der Bearbeitung von E-Mails. Viele Anfragen wurden gar nicht oder nur unvollständig beantwortet, zudem ließen die Antworten durchschnittlich 37 Stunden auf sich warten. „Beratungen am Telefon verliefen dagegen meist gut. Oft stand den Anrufern eine kostenlose Hotline zur Verfügung, über die sie überwiegend vollständig und strukturiert Auskunft erhielten“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Positiv fielen auch die guten Internetauftritte ins Gewicht. Viele Anbieter punkteten auf ihren Websites mit speziellen Hinweisen und Funktionen rund um die gesetzliche Krankenversicherung.

Die Überprüfung der Leistungen offenbarte insbesondere bei den Wahlтарifen und Bonusprogrammen große Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern. Keine Krankenkasse überzeugte mit durchweg umfassenden Zusatzangeboten. Im Bereich Schulungen und Gesundheitsförderung schnitten die Versicherer besser ab als in allen anderen untersuchten Kategorien. Im Bereich Mehrleistungen traten ebenfalls erhebliche Differenzen zutage: Während beispielsweise zwölf Kassen gar keine erweiterte häusliche Krankenpflege finanzierten, gewährten drei andere Anbieter diese unbegrenzt. „Der Verbraucher sollte sich vor der Entscheidung für eine bestimmte gesetzliche Krankenkasse immer bewusst machen, welche individuellen Leistungen ihm wichtig sind“, rät daher Service-Experte Hamer.

„Bester gesetzlicher Krankenversicherer 2013“ wurde die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK). Das Unternehmen verfügte über ein sehr gutes Filialnetz und punktete zudem mit der zügigen Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Darüber hinaus überzeugten vor allem die umfassenden Mehrleistungen und Programme. AOK Plus platzierte sich auf Rang zwei. Die Kasse bot einen der besten Internetauftritte, am Telefon gingen die Mitarbeiter am kompetentesten auf die Anliegen der Anrufer ein. Bei den Leistungen stachen besonders die Schulungen und Bonusprogramme positiv hervor. Den dritten Rang belegte die Techniker Krankenkasse (TK), die das beste Leistungsangebot im Test hatte. Die Mehrleistungen, wie etwa zu Naturheilverfahren, waren im Branchenvergleich die umfangreichsten. Beim Service überzeugte der Anbieter mit dem besten Internetauftritt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.07.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die 20 größten gesetzlichen Krankenversicherer nach der Anzahl der Versicherten. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse der Website pro Unternehmen untersucht. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte in die Analyse ein. Im Rahmen der Leistungsanalyse erfolgte in Kooperation mit dem unabhängigen Vergleichsportale Krankenkassen Kompass eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots der Unternehmen. Hierbei wurden zum Stichtag 28. April 2013 Aspekte wie Mehrleistungen, Wahltarife, Bonusprogramme und Gesundheitsförderung erhoben.

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.

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