

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Gesetzliche Krankenkassen 2015

Wechselabsichten trotz insgesamt hoher Zufriedenheit – SBK, Techniker Krankenkasse und AOK Plus „sehr gut“

Hamburg, 22.05.2015 – Die 16 bewerteten gesetzlichen Krankenkassen erzielten bei ihren Mitgliedern in allen Kernbereichen im Schnitt gute Noten – dennoch zeigte sich eine nicht unerhebliche Wechselbereitschaft. Dieses Ergebnis erbrachte eine Befragung unter gesetzlich Krankenversicherten, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt hat.

Drei gesetzliche Krankenkassen erzielten in der Kundenzufriedenheit das Gesamturteil „sehr gut“, acht weitere schnitten mit „gut“ ab. Insgesamt betrachtet, konnte der Bereich Service am meisten überzeugen. Dabei stachen vor allem der Service per Telefon und vor Ort am positivsten hervor (rund 85 Prozent beziehungsweise knapp 84 Prozent positive Bewertungen durch die Mitglieder).

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bringt die erfreulichen Ergebnisse auf den Punkt: „Nicht nur der Service stellte die meisten Mitglieder zufrieden, ein im Schnitt gutes Urteil gab es auch für das Leistungsangebot sowie die Zuverlässigkeit und Sicherheit, beispielsweise im Hinblick auf Leistungserfüllung und Datenschutz.“

Frei von jeder Kritik waren die gesetzlichen Krankenkassen jedoch nicht. 13 Prozent der Befragten berichteten über ein negatives Erlebnis mit ihrem Krankenversicherer. Davon bemängelte mehr als jeder Vierte eine zu geringe Kostenerstattung.

Erstaunlich vor dem Hintergrund der guten Resultate: Auf die Frage „Haben Sie Ihre Krankenkasse in diesem Jahr gekündigt oder einen Wechsel geplant?“ antworteten immerhin 8,8 Prozent der Befragungsteilnehmer mit Ja. Das bedeutet, annähernd jeder zehnte Versicherte trägt sich mit dem Gedanken, seine Krankenkasse zu wechseln oder hat dies in den letzten Monaten bereits getan. Überraschend: Der von Wechselwilligen am häufigsten genannte Grund war nicht die Höhe des Zusatzbeitrages, den die eigene Krankenkasse erhebt, sondern das Bonusprogramm. Die betreffenden Mitglieder bemängelten, dass dieses entweder schlecht oder schlichtweg nicht vorhanden sei (siehe auch [Infografik zum Download: www.disq.de/pressefotos/](http://www.disq.de/pressefotos/)).

Als Sieger und damit beliebteste gesetzliche Krankenkasse ging die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse aus der Befragung hervor. Das Unternehmen (Qualitätsurteil: „sehr gut“) punktete mit fast durchweg hervorragenden Resultaten. Bestwerte im Anbietervergleich gab es für den Service insgesamt, wobei die Bereiche Beratung/Service vor Ort sowie Kundenservice per E-Mail hervorstachen. Zudem äußerten die befragten Mitglieder die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung der Krankenkasse. Den zweiten Rang nahm die Techniker Krankenkasse mit einem ebenfalls sehr guten Qualitätsurteil ein. Das Unternehmen profilierte sich insbesondere durch die im Vergleich höchsten Kundenzufriedenheiten mit dem Leistungsangebot sowie der Zuverlässigkeit und Sicherheit. Sehr gute Ergebnisse erzielte das Unternehmen zudem beim Service. Auf Rang drei folgte AOK Plus. Die Krankenkasse erzielte durchgängig sehr gute Kundenbewertungen in den drei abgefragten Kernbereichen. Darüber hinaus gab ein vergleichsweise geringer Anteil der

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:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

Befragten (sieben Prozent) an, dass sie sich bei der AOK Plus schon einmal über etwas geärgert hatten. Hinter den drei erstplatzierten Krankenkassen (alle „sehr gut“), erreichten acht Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“: IKK Classic, BKK Mobil Oil, Knappschaft, AOK Rheinland/Hamburg, KKH Kaufmännische Krankenkasse, DAK-Gesundheit, IKK Südwest und Barmer GEK.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.405 Bewertungen von Kunden ein, die bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Mitglieder zu den Aspekten Service, Leistungsangebot sowie Zuverlässigkeit und Sicherheit. Letzteres bezog sich etwa auf die Einhaltung von Leistungszusagen und den Schutz persönlicher Daten. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle gesetzlichen Krankenkassen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Mitglieder geäußert hatten. Dies traf auf 16 Unternehmen zu.

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

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

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.