

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenversicherer 2020

Große Kostenunterschiede – Leistungen oft überzeugend – Viactiv Krankenkasse ist Testsieger

Hamburg, 11.06.2020 – Eine gute Krankenversicherung ist Gold wert. Gerade wer gesetzlich versichert ist, bleibt seiner Krankenkasse oft über Jahrzehnte treu. Dabei ist ein Vergleich sinnvoll, denn es gibt deutliche Unterschiede, etwa bei den Kosten oder in puncto Service. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv und in Kooperation mit Krankenkassennetz.de 21 gesetzliche Krankenversicherer getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11.06.2020, 18:35 Uhr*).

Krankenkassen oft mit umfangreichen Leistungen

Leistungen, Konditionen und Service – die gesetzlichen Krankenkassen erzielen insgesamt ein gutes Gesamtergebnis. Gegenüber der Vorstudie bestätigen die Versicherer damit ihr positives Resultat (aktuell: 76,8 Punkte; 2018: 76,6 Punkte). Als große Stärke kristallisiert sich der Leistungsumfang heraus, der oft weit über das hinausgeht, was der gesetzliche Rahmen vorschreibt. Vor allem in puncto Gesundheitsförderung und Vorsorge bieten viele Krankenkassen ein umfangreiches Leistungspaket.

Große Unterschiede beim Zusatzbeitrag

Für Versicherte lohnt auch ein Blick auf die Kosten: Neben dem einheitlichen Krankenkassenbeitrag von 14,6 Prozent erheben fast alle der 21 untersuchten Versicherer einen Zusatzbeitrag; lediglich die AOK Sachsen-Anhalt verzichtet seit Jahresbeginn darauf. Dabei schwankt die Höhe der Zusatzbeiträge stark und liegt bei bis zu 1,5 Prozent. Ein Beispiel: Bei einem monatlichen Bruttogehalt von 3.500 Euro lassen sich jährlich 315 Euro sparen, wenn Versicherte von der teuersten zur günstigsten Krankenkasse wechseln. Aus finanzieller Sicht ebenfalls interessant: Alle getesteten Krankenkassen bieten Bonusmodelle an, die neben Gesundheitsleistungen teils auch hohe Geldprämien in Aussicht stellen. Wahltarife können im individuellen Fall ebenfalls zur Kostensenkung führen, etwa durch Beitragserstattungen.

Solider Service mit Verbesserungspotenzial

Am Telefon und per E-Mail fallen die Beratungen freundlich und kompetent aus. Nicht selten sind die Auskünfte aber unvollständig und auch lange Warte- und Bearbeitungszeiten trüben den Gesamteindruck. Als eine gute Informationsquelle präsentieren sich die Websites der Krankenkassen, die viele Informationen und Funktionen für Versicherte und Interessente bieten. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer mit seiner Krankenkasse unzufrieden ist, sollte einen Wechsel ins Auge fassen. Letztlich ist entscheidend, welcher Anbieter in puncto Preis, Leistung und Service das persönlich beste Paket schnürt.“

Die besten gesetzlichen Krankenkassen

Testsieger ist die Viactiv Krankenkasse mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Insbesondere der Service und die Leistungen können sehr überzeugen: Am

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
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

Telefon beraten die Mitarbeiter freundlich und verständlich und auch E-Mail-Anfragen von Interessenten werden schnell und kompetent beantwortet. Das angebotene Leistungspaket ist sehr umfangreich, beispielsweise auch in puncto Gesundheitsreisen sowie Zahn- und Krebsvorsorge.

Den zweiten Rang belegt die HKK Krankenkasse (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Mit einem Zusatzbeitrag von 0,39 Prozent ist der Versicherer der günstigste bundesweite Anbieter. Neben sehr guten Konditionen bietet die Krankenkasse umfassende Vorsorgeleistungen, etwa hohe Zuschüsse zu Impfungen und sportmedizinischen Untersuchungen. Im Service punkten kurze Warte- und Bearbeitungszeiten und kompetente Auskünfte am Telefon und per E-Mail.

Die AOK Plus positioniert sich auf Rang drei, ebenfalls mit einem sehr guten Resultat. Die große regionale Krankenkasse verlangt einen vergleichsweise niedrigen Zusatzbeitrag von 0,6 Prozent. Versicherte erhalten umfangreiche Vorsorge- und Mehrleistungen; auch ein Selbstbehalttarif steht zur Wahl. Zudem beraten die Mitarbeiter am Telefon freundlich und souverän.

Auch die AOK Sachsen-Anhalt auf Platz vier erzielt ein sehr gutes Gesamtergebnis, vor allem aufgrund attraktiver Konditionen und einem sehr guten Leistungsumfang.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die 21 mitgliederstärksten gesetzlichen Krankenkassen hinsichtlich Leistungen, Konditionen und Service. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 651 Servicekontakte mit den Versicherern in die Auswertung ein. In Kooperation mit Krankenkassennetz.de wurden zudem die Konditionen und Leistungen – wie Zusatzbeiträge, Bonusmodelle, Mehrleistungen, Vorsorgeprogramme und Wahltarife – ermittelt und bewertet (Datenstand: März 2020).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
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. 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.