

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Gesetzliche Krankenkassen 2021

Versicherte mit Lob und Kritik – Über die Hälfte der Krankenkassen nur „befriedigend“ – SBK auf Platz eins

Hamburg, 03.06.2021 – Der Service und die Zuverlässigkeit der Krankenkassen wird überwiegend positiv bewertet. Kritik üben die Versicherten insbesondere an mangelnder Transparenz und zu viel Bürokratie. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Wunsch nach mehr Transparenz

Nicht alle gesetzlichen Krankenkassen sorgen bei ihren Mitgliedern für eine hohe Zufriedenheit. In der Befragung kommen elf der 20 Krankenversicherer – und damit mehr als die Hälfte – nicht über ein befriedigendes Ergebnis hinaus; die weiteren neun erzielen das Kundenurteil „gut“.

Fast 30 Prozent der Versicherten bewerten die Transparenz ihrer Krankenkasse, etwa bei Antragsprozessen, nicht positiv. Jeder dritte Befragte empfindet die Abläufe bei Anträgen bzw. Kostenübernahmen zudem als zu bürokratisch. Ganz oben auf der Liste der Ärgernisgründe der Versicherten: keine oder eine zu geringe Kostenerstattung für bestimmte Behandlungen.

Geringe Wechselambitionen

Trotz einiger Unzufriedenheiten sehen rund zwei Drittel der Versicherten ihre Krankenkasse als einen kompetenten Ansprechpartner in Gesundheitsfragen. Gut 75 Prozent der Befragungsteilnehmer haben noch nie die Krankenkasse gewechselt und planen auch keine Veränderung. Versicherte, die sich dagegen mit Wechselgedanken tragen, führen am häufigsten einen hohen Zusatzbeitrag als Grund an.

Bei der Wahl der Krankenkasse spielen gute Bonusprogramme häufig eine Rolle, ebenso wie ein guter Service: Für diesen wählen rund 74 Prozent der Versicherten eine positive Antwortoption. Damit sorgt der Service – nach dem Aspekt Zuverlässigkeit – insgesamt für die zweithöchste Zufriedenheit bei den Befragungsteilnehmern.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Trotz einiger Kritikpunkte stehen die gesetzlich Versicherten den Krankenkassen grundsätzlich positiv gegenüber. Nicht einmal jedes zehnte Kassen-Mitglied wäre – wenn eine Wahlmöglichkeit bestünde – lieber privat versichert.“

Die beliebtesten Krankenkassen

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse erzielt die höchste Kundenzufriedenheit unter den gesetzlichen Krankenkassen und platziert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Rang eins. Das Unternehmen überzeugt die Versicherten vor allem in puncto Leistungsangebot sowie hinsichtlich der Transparenz, etwa bei Antragsprozessen. Der Anteil an Ärgernissen fällt mit nur rund fünf Prozent am geringsten aus. Die zweithöchste Weiterempfehlungsbereitschaft rundet das gute Gesamtbild ab.

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

Den zweiten Rang nimmt die BKK Mobil Oil (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Krankenkasse punktet beim Leistungsangebot mit einer Top-3-Platzierung: Hiermit zeigen sich 76 Prozent der befragten Versicherten zufrieden. Die Weiterempfehlungsbereitschaft fällt im Vergleich am dritthöchsten aus. Zudem verzeichnet die BKK Mobil Oil eine niedrige Quote an Ärgernissen.

Den dritten Rang belegt die Techniker Krankenkasse, ebenfalls mit einem guten Ergebnis. Positiv beurteilen die Versicherten insbesondere die Zuverlässigkeit, etwa bei der Einhaltung von Leistungszusagen. Beim Service und bezüglich der Transparenz erweist sich die Krankenkasse als führend; den Service bewerten rund 92 Prozent der Befragten positiv.

In die Online-Befragung flossen 2.428 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert sind. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Service, Leistungsangebot, Zuverlässigkeit und Transparenz. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle gesetzlichen Krankenversicherer berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Versicherte geäußert hatten. Dies traf auf 20 Krankenkassen zu.

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

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.