

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2022

Mehrleistungen oft überzeugend – Teils deutliche Kostenunterschiede – Viactiv Krankenkasse ist Testsieger

Hamburg, 15.06.2022 – Strom, Gas, Kfz-Versicherung, Mobilfunk oder Internet – in vielen Bereichen nutzen Verbraucherinnen und Verbraucher die Vergleichsmöglichkeiten und ziehen einen Wechsel in Betracht. Wer gesetzlich krankenversichert ist, bleibt seiner Kasse dagegen oft über Jahrzehnte treu. Dabei unterscheiden sich die Kosten, Zusatzleistungen und der Service teils erheblich. 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 – Geld, Mittwoch, 15.06.2022, 18:35 Uhr*).

Keine Krankenkasse insgesamt enttäuschend

Im Gesamtergebnis der 21 getesteten gesetzlichen Krankenversicherer schneiden 19 Anbieter mit „gut“ ab, zwei erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“. Dabei überzeugen häufig die umfangreichen Leistungen; insbesondere in der Gesundheitsförderung und Vorsorge glänzen viele Krankenkassen mit umfangreichen Mehrleistungen über den gesetzlichen Rahmen hinaus.

Kostenaspekt nicht zu vernachlässigen

Neben dem allgemeinen Beitragssatz von 14,6 Prozent erheben alle untersuchten Kassen einen Zusatzbeitrag. Dieser variiert zum Testzeitpunkt zwischen 0,69 Prozent und 1,70 Prozent. Was sich nach geringfügigen Unterschieden anhört, kann durchaus eine stattliche Summe ausmachen. Ein Beispiel: Bei einem monatlichen Bruttogehalt von 3.500 Euro lassen sich jährlich gut 212 Euro sparen, wenn Versicherte von der teuersten zur günstigsten Krankenkasse wechseln. Ebenfalls interessant: Alle getesteten Krankenkassen bieten zumindest ein Bonusprogramm an, das neben Gesundheitsleistungen teils auch Geldprämien – im Maximalfall bis zu 325 Euro pro Jahr – in Aussicht stellt. Wahltarife können im individuellen Fall ebenfalls zur Kostensenkung führen, etwa durch Beitragserstattungen.

Service verbesserungsfähig

An den Hotlines wie auch bei E-Mail-Anfragen überzeugen die Krankenkassen mit freundlichen und meist korrekten Auskünften. Der individuelle Bedarf der Interessenten wird aber oft zu wenig berücksichtigt. Weiteres Manko: die (zu) langen Warte- und Bearbeitungszeiten. Insgesamt gut ist der Online-Service und auch eine App für Versicherte zählt bei allen Kassen zum Angebot.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer einen Krankenkassen-Wechsel in Erwägung zieht, sollte bei den unterschiedlichen Mehrleistungen der Kassen die eigenen Präferenzen und Bedürfnisse im Blick haben. Letztlich sollte aber das Gesamtpaket aus Leistungen, Kosten und Service überzeugen.“

Ranking der besten Krankenkassen

Die Viactiv Krankenkasse geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Krankenversicherer bietet die mit Abstand umfangreichsten (Mehr-)Leistungen, etwa auch in den Bereichen Osteopathie und Zahnvorsorge. Vor allem für Singles und kinderlose Paare ist die

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
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Krankenkasse in puncto Leistungen und Konditionen attraktiv. Beim Service überzeugt u. a. die individuelle und vollständige E-Mail-Bearbeitung sowie der Online-Service mit einem Internetauftritt, der viele themenrelevante Inhalte und Kontaktinformationen umfasst.

Rang zwei belegt die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die insgesamt den besten Service bietet. E-Mails werden sehr zügig, freundlich und bedarfsgerecht beantwortet. Am Telefon kommt es im Test nur zu kurzen Wartezeiten und Interessenten erhalten verständliche und stets korrekte Auskünfte. Zudem bietet die SBK sehr umfassende Leistungen im Bereich Vorsorge sowie vergleichsweise gute Konditionen.

Auf Rang drei positioniert sich die AOK Sachsen-Anhalt mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die regionale Krankenkasse bietet insgesamt die zweitbesten Konditionen mit einem niedrigen Zusatzbeitrag von 0,80 Prozent. Am Telefon punkten die Beraterinnen und Berater mit einer vergleichsweise schnellen Gesprächsannahme und meist vollständigen Auskünften; die Website bietet viele themenspezifische Informationen.

Weitere gesetzliche Krankenkassen im Test (alphabetisch): AOK Baden-Württemberg, AOK Bayern, AOK Hessen, AOK Niedersachsen, AOK Nordost, AOK Nordwest, AOK Plus, AOK Rheinland/Hamburg, AOK Rheinland-Pfalz/Saarland, Audi BKK, Barmer, DAK-Gesundheit, hkk Krankenkasse, IKK Classic, KKH Kaufmännische Krankenkasse, Knappschaft, Mobil Krankenkasse und Techniker Krankenkasse.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die 21 mitgliederstärksten gesetzlichen Krankenkassen (Versichertenzahl: >700.000) 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 Analyse 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, Mehrleistungen, Gesundheitsförderung und Wahltarife – ermittelt und bewertet (Datenstand: März 2022).

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 Testerinnen und 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.