

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Gesetzliche Krankenkassen 2023

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

### **Zufriedenheit mit den Kassen nur „befriedigend“ – Wechsel für viele Versicherte noch kein Thema – SBK auf Platz eins**

**Hamburg, 13.06.2023** – Aktuell kommt mehr als jede zweite Krankenkasse nicht über ein insgesamt befriedigendes Kundenurteil hinaus. Einer der Gründe: die deutliche Zunahme an Ärgernissen. Auch die Höhe der Krankenkassenbeiträge ist für viele ein wichtiges Thema und kann Einfluss auf die Wechselbereitschaft nehmen. Das zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität unter gut 2.400 Versicherten.

#### **Nur durchschnittliche Kundenzufriedenheit**

Die gesetzlichen Krankenkassen schneiden wie auch in der letzten Kundenbefragung mit „befriedigend“ ab (69,8 Punkte – der identische Wert wie 2021). Immerhin zehn der 23 Versicherer erreichen allerdings das Kundenurteil „gut“. Insgesamt die stärksten Bereiche sind die Zuverlässigkeit und der Service der Krankenkassen: 79 Prozent der Befragten zeigen sich mit der Zuverlässigkeit, etwa hinsichtlich der Einhaltung von Leistungszusagen, eher oder sogar sehr zufrieden. Auch der Service überzeugt einen Großteil der Versicherten und wird von rund drei Viertel der Befragten positiv bewertet.

#### **Zunahme an Ärgernissen**

Kritischer werden die Leistungen gesehen: Gut 30 Prozent beurteilen das Leistungsangebot ihrer Krankenkasse nicht positiv und sehen Verbesserungspotenzial, beispielsweise bei Bonusprogrammen oder Gesundheitskursen. Außerdem sind deutlich mehr Ärgernisse zu verzeichnen: 16,5 Prozent der Befragten berichten über ein Frusterlebnis mit ihrer Krankenkasse – ein deutlich höherer Anteil als noch in der Befragung 2021 (9,3 Prozent). Am häufigsten sorgen eine fehlende oder zu geringe Kostenerstattung für bestimmte Behandlungen und eine lange Bearbeitungszeit von Anträgen für Verärgerung.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Krankenkassen sorgen nicht rundum für Zufriedenheit, dennoch sind 70 Prozent der Befragten treu und haben noch nie gewechselt. Das Blatt könnte sich aber wenden, wenn der Zusatzbeitrag steigt – das ist bereits heute der am häufigsten genannte Wechselgrund.“

#### **Ranking der Krankenkassen**

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse weist mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit auf und ist damit der beliebteste gesetzliche Krankenversicherer. Die SBK punktet insbesondere im Bereich Leistungsangebot (Rang eins); aber auch der Service und die Zuverlässigkeit überzeugen. Die Versicherten zeigen sich zudem mit der Transparenz der Krankenkasse zufrieden: Rund 83 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist mit einem Net Promoter Score (NPS) von +40,0 stark ausgeprägt.

Rang zwei belegt die Techniker Krankenkasse, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Die Krankenkasse besticht mit den im Vergleich höchsten Zufriedenheitswerten in puncto Zuverlässigkeit und Service (rund 93 Prozent

#### **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

respektive 89 Prozent zufriedene Versicherte). Auch beim Leistungsangebot, der Transparenz und der Weiterempfehlungsbereitschaft erreicht die Techniker Krankenkasse jeweils Top-3-Platzierungen.

Die Viactiv Krankenkasse nimmt Rang drei ein (Qualitätsurteil: „gut“). Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung (NPS: +43,6) fällt im Vergleich am höchsten aus und hinsichtlich des Leistungsangebots sowie der Zuverlässigkeit werden Top-3-Ergebnisse erzielt. Zudem berichten nur relativ wenige Viactiv-Versicherte über erlebte Ärgernisse.

Weitere Krankenkassen mit mindestens 100 eingegangenen Bewertungen (alphabetisch): AOK Baden-Württemberg, AOK Bayern, AOK Hessen, AOK Niedersachsen, AOK Nordost, AOK Nordwest, AOK Plus, AOK Rheinland/Hamburg, AOK Rheinland-Pfalz/Saarland, AOK Sachsen-Anhalt, Audi BKK, Barmer, DAK-Gesundheit, hkk Krankenkasse, IKK Classic, IKK Südwest, KKH Kaufmännische Krankenkasse, Knappschaft, Mobil Krankenkasse und Pronova BKK.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 2.413 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Versicherten zu den Aspekten Service, Leistungsangebot, Zuverlässigkeit und Transparenz. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Krankenkassen berücksichtigt, zu denen jeweils mindestens 100 Versichertenstimmen eingingen. Dies traf auf 23 von insgesamt 33 bewerteten gesetzlichen Krankenversicherer zu.

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

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.