

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2024

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

Oft gute Mehrleistungen, aber höhere Kosten – Vier Kassen „sehr gut“ – Viactiv Krankenkasse auf Platz eins

Hamburg, 19.06.2024 – Wer gesetzlich krankenversichert ist, bleibt seiner Kasse oft treu. Dabei wäre ein Wechsel problemlos möglich und ein Anbietervergleich ratsam, denn Service, Zusatzleistungen und Kosten unterscheiden sich 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 service, Mittwoch, 19.06.2024, 18:35 Uhr*).

Alle Krankenkasse besser als „befriedigend“

Vier der 21 getesteten Krankenversicherer schneiden im Gesamtergebnis mit „sehr gut“ ab, die weiteren 17 erzielen das Qualitätsurteil „gut“. Dabei überzeugt häufig das Leistungsangebot; insbesondere in den Bereichen Gesundheitsförderung und Vorsorge punkten viele Kassen mit umfangreichen Mehrleistungen über den gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen hinaus.

Insgesamt leisten die Kassen am Telefon, per E-Mail und im Internet einen guten Service. Als erste Anlaufstelle ist Interessenten und Mitgliedern der Internetauftritt zu empfehlen. Dieser bietet oft einen hohen Informationswert und nützliche Funktionen wie einen Beitragsrechner oder eine Arztsuche. An der Hotline und bei Anfragen per E-Mail ist die Beratung oft gut; negativ schlagen hier allerdings die langen Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme (im Schnitt fast zwei Minuten) bzw. bis zur E-Mail-Beantwortung (rund 40 Stunden) zu Buche. Die Servicequalität der einzelnen Krankenkassen variiert im Test zwischen „gut“ und befriedigend“.

Höhere Kosten für Arbeitgeber und Arbeitnehmer

Die Konditionen verschlechtern sich im Vergleich zur Vorstudie 2022 aufgrund gestiegener Zusatzbeiträge. Alle 21 getesteten Krankenkassen erheben neben dem einheitlichen Beitragssatz von 14,6 Prozent einen Zusatzbeitrag. Die bundesweit offene hkk Krankenkasse verlangt als günstigster Anbieter einen Zusatzbeitrag von 0,98 Prozent, bei der teuersten bundesweiten Kasse (Knappschaft) beträgt dieser 2,20 Prozent. Unrühmlicher Spitzenreiter ist hier ein regionaler Anbieter: Die AOK Nordost verlangt 2,70 Prozent „on top“.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei einer Krankenkasse sollte das Verhältnis von Leistungen und Service einerseits und Konditionen andererseits stimmig sein. Wer unzufrieden ist, kann mit zweimonatiger Frist unkompliziert wechseln.“

Das Krankenkassen-Ranking

Die Viactiv Krankenkasse geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter offeriert das umfangreichste Leistungsangebot, etwa durch attraktive Zusatzleistungen in den Bereichen Osteopathie für Erwachsene und Kinder sowie Zahnvorsorge. Ein weiteres Plus ist der hilfreiche Online-Service: Die Website liefert umfangreiche Informationen und Funktionen wie Hinweise zur Krankschreibung per Telefon oder ein Terminalservice. E-Mail-Anfragen beantworten die Angestellten korrekt, vollständig und individuell.

Geschäftsführung:

Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Der regionale Anbieter punktet bei den Leistungen vor allem im Bereich Gesundheitsförderung, zum Beispiel mit hohen Zuschüssen zu Gesundheitsreisen und Präventionskursen. Im Service überzeugt die Krankenkasse etwa bei der telefonischen Beratung: Die Mitarbeitenden informieren individuell und sehr freundlich. Zudem bietet die Website viele themenspezifische Inhalte.

Rang drei belegt die Techniker Krankenkasse, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Grund für das positive Abschneiden sind insbesondere die attraktiven Konditionen: Der Zusatzbeitrag ist mit 1,2 Prozent vergleichsweise niedrig; es gibt Wahltarife mit Selbstbehalt und Beitragsrückerstattung. Die Stärke im Service liegt vor allem bei der Hotline: Die Beratenden treten engagiert auf und beantworten Fragen fachlich stets korrekt.

Der Servicesieger unter den gesetzlichen Krankenkassen ist wie in der Vorstudie erneut die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse. In puncto Konditionen hat die Audi BKK die führende Position inne.

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

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die mitgliederstärksten gesetzlichen Krankenkassen mit einer Versichertenzahl von jeweils über 700.000 Mitgliedern. Untersuchungsbereiche stellten dabei der Service, die (Zusatz-)Leistungen und die Konditionen dar. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 651 Servicekontakte mit den Versicherern in die Auswertung ein. In Kooperation mit Krankenkassennetz.de (www.krankenkasseninfo.de/test/) wurden zudem die Konditionen und Leistungen – wie Zusatzbeiträge, Mehrleistungen, Gesundheitsförderung und Wahltarife – ermittelt und bewertet (Datenstand: März 2024).

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

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.