

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2026

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

Gutes Gesamtbild, überzeugende Leistungen – Viactiv Krankenkasse auf Platz eins

Hamburg, 17.06.2026 – Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat von Januar bis Mai 2026 in Kooperation mit Krankenkassennetz.de im Auftrag des Nachrichtensenders ntv eine Studie zu Konditionen, Leistungen und Service 21 gesetzlicher Krankenkassen durchgeführt. Die Kassen schneiden im Schnitt gut ab: Sechs erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, zehn „gut“, drei „befriedigend“, zwei „ausreichend“ (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Gute Gesamtleistungen mit Top-Portfolio bei der Gesundheitsförderung

Besonders positiv fallen die Zusatzleistungen der Kassen auf, insbesondere zur Vorsorge und zur Gesundheitsförderung: So übernehmen etwa 17 der 21 untersuchten Krankenkassen die Kosten für eigene Präventionskurse vollständig; Kurse von Fremdanbietern werden durchweg bezuschusst. 19 der 21 Kassen tragen die Kosten für Gripeschutzimpfungen komplett; Gesundheitsreisen bezuschussen sie ebenso.

Sämtliche untersuchten Anbieter hatten weiterführende Services bei Schwangerschaft und Geburt im Programm, z. B. Baby-Hotline oder Beratungsangebote. Darüber hinaus boten alle ein Bonusprogramm mit Geldprämie, wobei je nach Krankenkasse bis zu 275 Euro jährlich als wiederholbare Barprämie ausgezahlt werden.

Guter Online-Service, Schwachstellen bei Telefon und E-Mail

Neben dem Leistungsangebot punkten die gesetzlichen Krankenkassen mit dem Online-Service. Die Webseiten sind informativ und gut bedienbar, die Apps für Versicherte funktional und hilfreich. Nachholbedarf besteht dagegen bei der individuellen Beratung am Telefon oder per E-Mail. Gut die Hälfte der Telefongespräche fällt durch eine mangelhafte Bedarfsanalyse auf und bietet keinen erkennbaren Mehrwert.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ, weist auf das größte Optimierungspotenzial hin: „Im Schnitt müssen Versicherte fast zwei Minuten in der Warteschleife verbringen, bevor ihr Anruf angenommen wird. Fast jeder fünfte Anruf bleibt gänzlich unbeantwortet. Hier sollten die Kassen ihren Service der Nachfrage entsprechend anpassen.“

Das Ranking

1. Platz: Die Viactiv Krankenkasse erzielt mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ das beste Gesamtergebnis. Ihre größten Stärken zeigt sie beim umfassenden Leistungsangebot, hohen Zuschüssen für Naturheilverfahren und den erstklassigen Online-Services mit zahlreichen spezifischen Informationen und einfachen, kundenfreundlichen Kontaktmöglichkeiten. Auch Anfragen per E-Mail werden kompetent bearbeitet.

2. Platz: Die AOK Rheinland-Pfanz/Saarland belegt Rang zwei – ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil. Kundinnen und Kunden finden hier mit

Geschäftsführung:

Bianca Möller

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Judith Klose, Catja Stammen

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende

Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

2,47 Prozent den niedrigsten Zusatzbeitrag aller getesteten Krankenkassen sowie ein attraktives Bonusprogramm mit bis zu 250 Euro Geldprämie pro Jahr. Auch bei den Vorsorgeleistungen kann die Kasse überzeugen.

3. Platz: Die AOK Bayern komplettiert mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ die Top 3. Die Kasse überzeugt mit sehr guten Vorsorgeleistungen und Gesundheitsförderung, einem Bonusprogramm mit bis zu 170 Euro Geldprämie sowie ansprechendem Online-Service.

Weitere untersuchte Krankenkassen (in alphabetischer Reihenfolge): AOK Baden-Württemberg, AOK Hessen, AOK Niedersachsen, AOK Nordost, AOK Nordwest, AOK Plus, AOK Rheinland/Hamburg, AOK Sachsen-Anhalt, Audi KBB, Barmer, DAK-Gesundheit, hkk Krankenkasse, IKK Classic, KKH Kaufmännische Krankenkasse, Knappschaft, Mobil Krankenkasse, SBK Siemens-Betriebskrankenkasse, Techniker Krankenkasse.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat 21 gesetzliche Krankenkassen in den Bereichen Service, Leistungen und Konditionen getestet. Die Servicequalität wurde durch verdeckte Telefon-, Webseiten- und E-Mail-Tests geprüft. Insgesamt kamen 651 Servicekontakte zustande (31 je Anbieter): je Anbieter zehn telefonische Kontakte, zehn Analysen der E-Mail-Beantwortung und zehn Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer. Zusätzlich wurden die Webseiten jedes Anbieters einmalig analysiert.

Die Leistungs- und Konditionenanalyse erfolgte in Kooperation mit Krankenkassennetz.de und umfasste die Bewertung von Mehrleistungen, Programmen, Vorsorge, Gesundheitsförderung, Zusatzbeiträgen, Wahltarifen und Bonusprogrammen (Datenstand: März 2026).

Weiterführende Vergleiche unter <https://www.krankenkasseninfo.de/test/>

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

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
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.