

## Studie: Gesetzliche Krankenkassen 2016 - Krankenkassenwechsel kann sich auszahlen – Drei Versicherer „sehr gut“ – AOK Plus auf Platz eins vor TK und SBK

**Trotz insgesamt guter Noten lohnt für gesetzlich Versicherte ein Krankenkassenvergleich: Unterschiede treten sowohl bei Kosten und Leistungen als auch beim Service zu Tage. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 gesetzliche Krankenversicherer untersucht hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 27.07.2016, 18:35 Uhr).**

### Von Zusatzleistungen profitieren

Die Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen sind besser als oftmals angenommen; bei der Hälfte der Unternehmen ist das Angebot sogar sehr gut. Dabei bieten die Versicherer neben den Pflichtleistungen umfangreiche Extras – angefangen von Vorsorgeuntersuchungen über Kostenübernahme für Reiseimpfungen bis hin zu finanzieller Unterstützung für Präventionskurse. In anderen Bereichen wie Zahnersatz oder Naturheilverfahren fallen die Zusatzleistungen allerdings insgesamt dürftiger aus.

### Deutliche Kostenunterschiede

Neben dem allgemeinen Beitragssatz von 14,6 Prozent erheben alle Krankenkassen einen Zusatzbeitrag, den Versicherte alleine tragen müssen. Während das günstigste Unternehmen nur 0,3 Prozentpunkte extra erhebt, müssen Mitglieder der teuersten Krankenkasse 1,7 Prozentpunkte zusätzlich zahlen. „Der Wechsel zu einer Krankenkasse mit niedrigem Zusatzbeitrag kann sich finanziell deutlich bemerkbar machen. Auch mit geeigneten Wahlтарifen oder durch Geldprämien im Rahmen von Bonusmodellen sind für Versicherte Einsparungen realisierbar“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.



### Versicherer mit gutem Gesamtergebnis

Dreimal „sehr gut“, zweimal „befriedigend“ und das Gros der gesetzlichen Krankenkassen mit einem guten Gesamtergebnis – das positive Abschneiden der Krankenversicherer spiegelt sich in allen Testbereichen wider. Auch die Zufriedenheit der Versicherten erweist sich über alle Unternehmen gesehen als ausgeprägt. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Erfreulich ist auch das gute Abschneiden der Krankenkassen in puncto Service. Kompetente Beratungen am Telefon und gute Internetauftritte prägen das Bild. Defizite gibt es dagegen beim Kontakt per E-Mail – nicht zuletzt, weil Versicherte mit im Schnitt rund 42 Stunden viel zu lang auf eine Antwort warten müssen.“

### Die besten gesetzlichen Krankenkassen

Als Sieger geht die AOK Plus (Qualitätsurteil: „sehr gut“) aus der Studie hervor, die in nahezu allen Bereichen führend ist. Der Zusatzbeitrag ist

mit der niedrigste im Test. In puncto Leistungen bietet die AOK Plus unter anderem ein erweitertes Programm zur Krebsvorsorge und Anerkennung verschiedener Naturheilverfahren.

Der Versicherer erzielt außerdem in allen Servicebereichen – Telefon, E-Mail und Internet – ein gutes Ergebnis. Die Kundenzufriedenheit drückt sich insbesondere hinsichtlich der Transparenz des Unternehmens aus. Auf Rang zwei platziert sich als bester bundesweiter Versicherer die Techniker Krankenkasse, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Zu den freiwilligen Leistungen zählt beispielsweise eine zusätzliche häusliche Krankenpflege; durch Bonusmodelle und Wahltarife sind Kosteneinsparungen möglich. Der insgesamt gute Service beinhaltet den besten Internetauftritt im Test. Mitglieder bescheinigen dem Versicherer zudem das fairste Preis-Leistungs-Verhältnis im Vergleich. Den dritten Rang belegt die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Hohe Zuschüsse für Sehhilfen, Kostenerstattungen für sportmedizinische Untersuchungen und weitere Vorsorgeleistungen zählen zum Angebot. Bonusmodelle und Wahltarife sorgen für sehr gute Konditionen. Zudem punktet die SBK mit dem besten telefonischen Service im Test. Kunden schätzen vor allem die Zuverlässigkeit und das gute Preis-Leistungs-Verhältnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 gesetzliche Krankenversicherer hinsichtlich Leistungen, Konditionen und Service. In das Gesamtergebnis flossen zudem die Ergebnisse einer Panel-Befragung zur Kundenzufriedenheit mit den Meinungen von 1.682 Versicherten ein. 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 Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte mit den Krankenversicherern in die Auswertung ein. In Kooperation mit Krankenkassennetz.de wurden zudem Konditionen und Leistungen – u. a. Zusatzbeiträge, Mehrleistungen, Vorsorgeprogramme, Wahltarife, Bonusmodelle – ermittelt und bewertet (Datenstand: Juni 2016).

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

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. Rund 1.500 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.