

Debeka Krankenversicherung mit 99 Prozent zufriedenen Kunden



Debeka Hauptverwaltung Koblenz

© Debeka-Gruppe

Kundenmonitor Deutschland veröffentlicht jährliche Studie - Hohe Zufriedenheit auch mit der Privaten und Gesetzlichen Krankenversicherung - Die Debeka Krankenversicherung hat erneut die zufriedensten Kunden der Branche. Zu diesem Ergebnis kommt der aktuelle Kundenmonitor Deutschland. Die „Note“ 1,87 (von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“) mit 99 Prozent zufriedenen Kunden sind die besten Werte, die jemals für die Debeka gemessen wurden.

Auch die Gesamtheit der Anbieter in der Privaten Krankenversicherung (PKV) erreicht in der Gunst der Kunden ein neues Allzeithoch: Mit einem Mittelwert von 2,05 und 96 Prozent zufriedenen Kunden liegt die PKV leicht vor der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV), deren Anbieter eine Note von 2,10 und ebenfalls 96 Prozent zufriedene Kunden aufweisen. Sowohl die PKV als auch die GKV waren 1997 von ihren Versicherten noch mit einer „Note“ von 2,39 bewertet worden und haben sich in den letzten 20 Jahren deutlich verbessert.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

79,1 Prozent der Kunden sind von der Debeka überzeugt (vollkommen oder sehr zufrieden), 20 Prozent zufrieden. Lediglich 0,9 Prozent sind weniger zufrieden oder unzufrieden. Die gesamte PKV-Branche weist 68,2 Prozent überzeugte, 28 Prozent zufriedene und knapp vier Prozent enttäuschte Kunden auf.

Auch in den untersuchten Bereichen „Preis-Leistungs-Verhältnis“, „Wiederwahlabsticht“, „Weiterempfehlungsabsicht“ und „Wettbewerbsvorteile in der Branche“ erzielt die Debeka jeweils die besten Werte.

Uwe Laue, Vorstandsvorsitzender der Debeka, erläutert die Befragung: „Die Ergebnisse des Kundenmonitors zeigen, dass die Krankenversicherten in Deutschland immer zufriedener werden

- nicht nur in der PKV, sondern auch in der GKV. Das ist ein Beweis für die Leistungsstärke des dualen Krankenversicherungssystems, in dem sich GKV und PKV zum Wohl der Versicherten gegenseitig anspornen. Wer ein solch erfolgreiches, weltweit führendes System radikal reformieren und in eine Bürgerversicherung überführen will, argumentiert rein ideologisch und ignoriert die Fakten. Die vermeintliche Zwei-Klassen-Medizin – wie sie von Teilen der Politik immer wieder propagiert wird – kann durch die vorliegende Kundenbefragung jedenfalls nicht bestätigt werden. Sie entstände vielmehr erst, wenn sich in einem einheitlichen Versicherungssystem Gutverdiener und Reiche besondere Leistungen hinzukaufen würden. Soviel zum Thema Gerechtigkeit. Die Studie des Kundenmonitors zeigt einmal mehr: Never change a winning team!“

Zum Kundenmonitor Deutschland der ServiceBarometer AG:

Hauptaufgabe des Kundenmonitors Deutschland ist die Erforschung von Marktgegebenheiten bestimmter Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden. Das unabhängige Forscherteam der ServiceBarometer AG liefert hierzu detaillierte Daten zur Verbraucherbewertung einzelner Unternehmensleistungen, insbesondere zur Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität. Die Vergleichsdatenbank des Kundenmonitors Deutschland mit Zeitreihen zur Kundenorientierung von Unternehmen aus über 100 Branchen ist seit 1992 eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen sowie zur kontinuierlichen Beobachtung gesellschaftlicher Trends. Für den Kundenmonitor Deutschland 2017 wurden von August 2016 bis August 2017 insgesamt 28.279 Verbraucher zu ihrer Zufriedenheit mit Unternehmen aus 17 Branchen befragt. Das Globalzufriedenheitsurteil ergibt sich über die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem (hauptsächlich) genutzten Anbieter insgesamt?“. Es wird mithilfe der Skala von „vollkommen zufrieden“ (= 1) bis „unzufrieden“ (= 5) auf Basis einer über Jahre und Länder vergleichbaren Methodik gemessen.

Pressekontakt:

Dr. Gerd Benner
Leiter der Unternehmenskommunikation /
Pressesprecher
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

Pressekontakt:

Christian Arns
Telefon: 0261 / 498 - 1122
Fax: 0261 / 498 - 1111
E-Mail: presse@debeka.de

Unternehmen

Debeka Krankenversicherungsverein a. G.
Ferdinand - Sauerbruch - Straße 18
56073 Koblenz

Über Debeka Krankenversicherungsverein a. G.

Die im Jahr 1905 gegründete Debeka ist mit jährlichen Beitragseinnahmen von über fünf Milliarden Euro die größte private Krankenversicherung in Deutschland. Als genossenschaftlich geprägter Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) ist sie ausschließlich den Interessen ihrer Kunden verpflichtet, die durch Vertragsabschluss Mitglieder des Vereins werden. Insgesamt betreut die Debeka Krankenversicherung 4,7 Millionen Mitglieder, darunter 2,3 Millionen ausschließlich privat Versicherte. Damit ist fast jeder dritte Privatpatient in Deutschland Debeka-Mitglied. Das Unternehmen wird von Analysten regelmäßig mit Bestnoten bewertet: Seit 17 Jahren erhält es von Versicherungsanalysten des map-reports die Höchstnote für „langjährig hervorragende Leistungen“ und ist damit Serien-Testsieger. Auch die Ratingagentur Assekurata verleiht der Debeka Krankenversicherung seit 2008 das höchstmögliche Rating „exzellent (A+ +)“.