

Welche Krankenkassen aus Sicht ihrer Versicherten überzeugen

Michael Fiedler

Der neue „ServiceAtlas Krankenkassen 2025“ zeigt: Freundlichkeit allein reicht nicht – aber sie bleibt eine Stärke. Welche gesetzlichen Krankenkassen besonders kundenorientiert sind, zeigt die aktuelle ServiceValue-Studie.

Insgesamt werden acht Leistungskategorien bewertet, darunter Bonusprogramme, Kundenservice, Erreichbarkeit, Wahltarife und Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Gesamtnote basiert auf dem sogenannten Servicewert „P“, der die Dimensionen Integration, Befähigung und Zusatznutzen abbildet.

Auch in diesem Jahr verteidigen zwei Krankenkassen ihre Spitzenplätze: Die Techniker (TK) bleibt auf Rang eins und punktet insbesondere bei individueller Gesundheitsförderung und Service-Zusatzleistungen. Auf Platz zwei folgt erneut die VIACTIV Krankenkasse – Top-Bewertungen gibt es hier für Kundenservice und Bonusprogramme. Neu auf dem dritten Platz ist die BKK Gildemeister Seidensticker.

Weitere Einzelsieger in einzelnen Kategorien sind die AOK Bayern (Erreichbarkeit), die IKK classic (Wahltarife), die BKK firmus (Preis-Leistungs-Verhältnis) und die Mobil Krankenkasse (Leistungserweiterung).

„Viele erinnern sich gar nicht mehr an die Zeiten, in denen einem Versicherten seine Krankenkasse noch zugewiesen

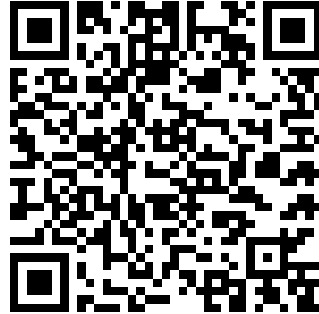
wurde“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH. „Wichtig ist, dass auch jeder Krankenkasse bewusst ist, dass sie mit ihren Leistungen und Angeboten mittlerweile lediglich eine von vielen wählbaren Alternativen darstellt, die um die Gunst der Versicherten wirbt.“

Die Studie zeigt auch, dass Versicherte besonderen Wert auf den Service legen. Insbesondere Beratungsqualität, Freundlichkeit und eine verlässliche Bearbeitung von Anliegen gelten als zentrale Treiber für Kundenbindung.

Insgesamt wurden 24 Krankenkassen mit den Noten „sehr gut“ oder „gut“ ausgezeichnet. Die vollständigen Ergebnisse und Detailprofile enthält die fast [400 Seiten starke Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Krankenkassen 2025“](#), die über ServiceValue bezogen werden kann.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4938566/Welche-Krankenkassen-aus-Sicht-ihrer-Versicherten-ueberzeugen/>