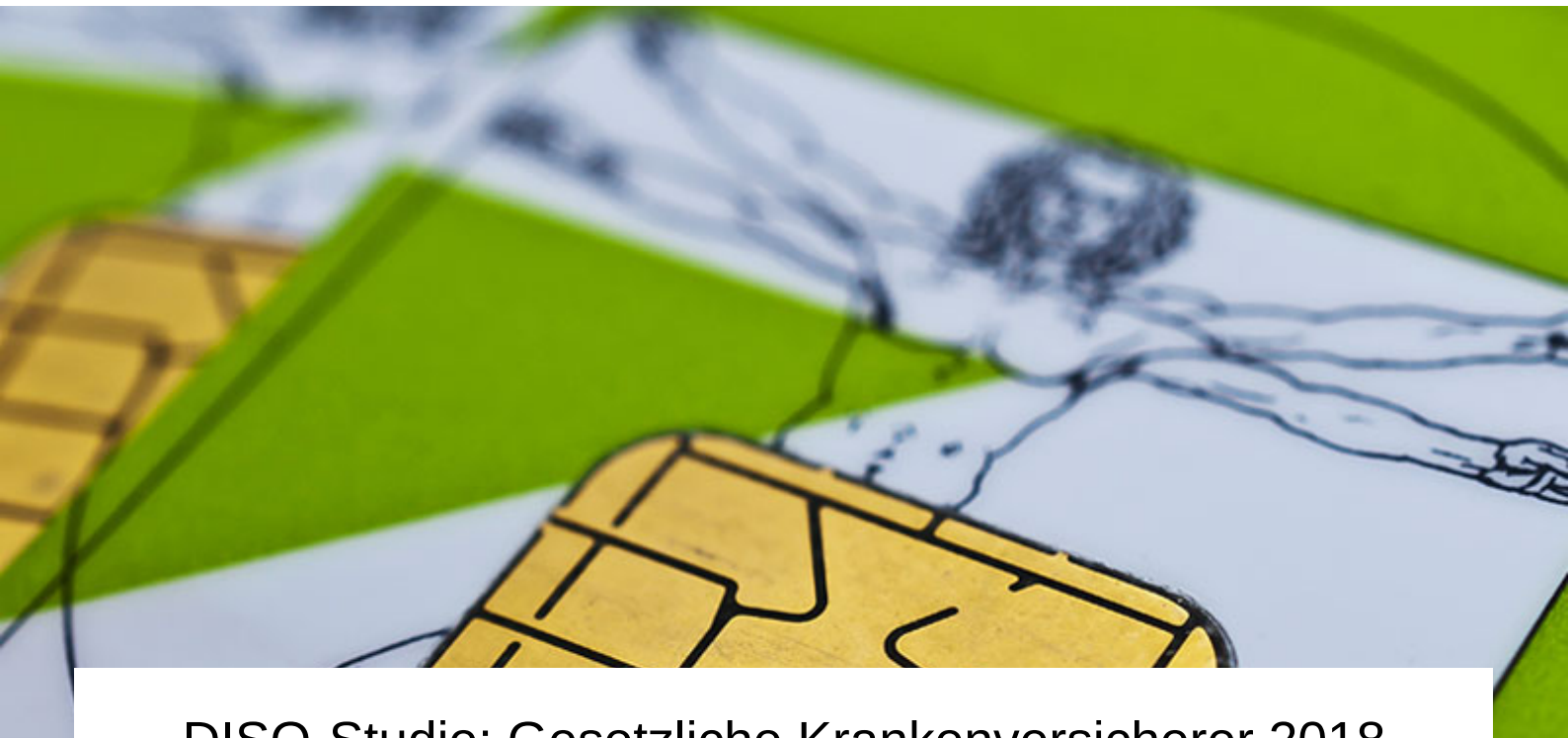




DISQ-Studie: Gesetzliche Krankenversicherer 2018

Bei Krankenkassen gibt es Unterschiede nicht nur bei den Kosten und den Leistungen, sondern auch beim Service. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches in Kooperation mit Krankenkassennetz.de im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 gesetzliche Krankenversicherer getestet hat.

Kostenfaktor Zusatzbeitrag

Einen Zusatzbeitrag zum einheitlichen Beitragssatz von 14,6 Prozent verlangt jeder der untersuchten Krankenversicherer. Dieser variiert aber deutlich und liegt zwischen 0,3 und 1,5 Prozent.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, dazu:



Unterschiede bei Vorsorgeleistungen

Die Leistungskataloge der Krankenkassen gehen vor allem oft bei der Gesundheitsförderung und bei Mehrleistungen, etwa homöopathische Behandlungen, über den gesetzlichen Standard hinaus.

Versicherte, die großen Wert auf Vorsorgeleistungen legen, sollten genau hinschauen: Von Krebsprävention über Gripeschutz- und Reiseimpfungen bis hin zur Zahnreinigung – insbesondere in diesem Bereich unterscheiden sich die gesetzlichen Krankenkassen deutlich.

Service mit Licht und Schatten

Die Servicequalität der Krankenkassen ist insgesamt gut, zeigt aber gegenüber der Vorstudie eine leicht abfallende Tendenz (aktuell: 70,4 Punkte; 2016: 71,4 Punkte).

Überzeugend sind insbesondere die Internetauftritte der Krankenkassen, die einen hohen Informationswert und viele Extras bieten, etwa Gesundheitstipps und die Download-Möglichkeit von Formularen.

Beim telefonischen Service fallen die Wartezeiten negativ ins Gewicht; die Berater punkten allerdings mit kompetenten Auskünften. Schwächster Servicebereich ist die E-Mail-Bearbeitung – im Schnitt 33 Stunden dauert es, bis eine Anfrage beantwortet wird; in über der Hälfte der Fälle sind die Auskünfte unvollständig.

Die besten Krankenkassen

Die [Techniker Krankenkasse](#) geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und überzeugt mit sehr guten Leistungen. Hierzu zählen etwa Kostenbeteiligungen an diversen Naturheilverfahren sowie umfangreiche Leistungen im Bereich Krankenpflege. Ein

niedriger Zusatzbeitrag und mehrere Wahltarife sorgen für sehr attraktive Konditionen. Der Testsieger bietet zudem einen guten Service, insbesondere aufgrund einer sehr informativen Internetseite mit vielen Tipps und Extras sowie einer kompetenten und freundlichen Beratung am Telefon.

Den zweiten Rang belegt die [Viactiv Krankenkasse](#), auch mit dem Qualitätsurteil: „sehr gut“. Das Unternehmen bietet das beste Leistungspaket, etwa mit homöopathischen Behandlungen, Leistungen für Kinder (wie Rooming-In im Krankenhaus) und diverse Impfangebote. Mit unterschiedlichen Wahlтарifen und Bonusprogrammen erhalten Versicherte sehr gute Konditionen. Im Service profiliert sich die Krankenkasse mit individuellen und vollständigen Auskünften per E-Mail.

Die [AOK Plus](#) kommt mit einem ebenfalls sehr guten Gesamtergebnis auf Rang drei. Die Krankenkasse bietet den insgesamt besten Service mit kurzen Wartezeiten und kompetenten Beratungen am Telefon sowie einem sehr nutzerfreundlichen Internetauftritt. Der Zusatzbeitrag ist im Vergleich am zweitniedrigsten. Im Bereich Leistungen punkten die Vorsorgemaßnahmen, wie professionelle Zahnreinigung. Mit der viertplatzierten [SBK Siemens-Betriebskasse](#) erzielt ein weiterer Versicherer das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Bild: © Stockfotos-MG / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944931/disq-studie-gesetzliche-krankenversicherer-2018/>