

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Gesetzliche Krankenkassen 2012

Service erneut gut – Testsieger ist Techniker Krankenkasse, vor SBK Siemens BKK und AOK Plus

Hamburg, 16.05.2012 (ots) – Trotz des festgelegten Leistungskataloges unterscheiden sich die gesetzlichen Krankenkassen bei den freiwilligen Zusatzleistungen und vor allem über den Service. Doch welche Kasse bietet umfangreiche Leistungen und guten Service? Und wo sind kompetente und freundliche Mitarbeiter zu finden? Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die 20 größten gesetzlichen Krankenkassen.

Der Service der gesetzlichen Kassen blieb wie im Vorjahr auf einem guten Niveau. Zu den Stärken der Branche zählte die kompetente telefonische Beratung. Falschaussagen gab es hier im Gegensatz zum vergangenen Jahr keine. In 90 Prozent der Gespräche beantworteten die Mitarbeiter zudem vollständig und strukturiert die Fragen der Anrufer. Anders sah dies bei der Reaktion auf E-Mail-Anfragen aus. „Die Antworten waren häufig wenig individuell und jede zweite sogar unvollständig“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auch die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der E-Mails war mit fast 25 Stunden verbesserungswürdig.

Innerhalb der Leistungsanalyse konnte keine der untersuchten Krankenkassen in sämtlichen Teilbereichen überzeugen. So mussten Versicherte zum Beispiel bei einem Unternehmen für die attraktivsten Bonusprogramme unterdurchschnittliche Mehrleistungen (Kuren, Häusliche Krankenpflege etc.) in Kauf nehmen. Bei einer anderen Krankenkasse standen die besten Leistungen für Schulungen und Gesundheitsförderung einem geringen Angebot an Wahlтарifen gegenüber. Negativ fiel die reduzierte Kostenbeteiligung für Gesundheitskurse auf. Durchschnittlich konnten Versicherte jährliche Zuschüsse in Höhe von knapp 200 Euro erhalten. Im letzten Jahr waren die jährlichen Zuschüsse noch um 30 Euro höher.

Testsieger und damit „Beste gesetzliche Krankenkasse 2012“ wurde Techniker Krankenkasse. Das Unternehmen bot die besten Leistungen bei den alternativen Behandlungsmethoden und verfügte über umfangreiche Mehrleistungen und attraktive Bonusprogramme. SBK Siemens BKK platzierte sich in der Gesamtwertung auf Rang zwei. Bei den Leistungen sowie beim Service kam die Krankenkasse jeweils unter die besten drei. Auf dem dritten Rang positionierte sich AOK Plus, die als einzige ein sehr gutes Serviceurteil erhielt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16. Mai 2012, um 18:30 Uhr.

Im Rahmen einer umfassenden Analyse untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Leistungen und den Service der 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Insgesamt fanden über 600 Servicekontakte statt. Die Tester untersuchten anhand von je 31 Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Auch die Serviceinfrastruktur

wurde betrachtet. Über den Servicetest hinaus erfolgte in Kooperation mit Krankenkassen-Kompass.de eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots. Dabei wurden Aspekte wie Mehrleistungen, Wahltarife, Bonusprogramme oder Gesundheitsförderung unter die Lupe genommen. Der Service und die Leistung flossen jeweils zu 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de