

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Gesetzliche Krankenversicherungen

Telefonischer Service top – Sieger ist die SBK vor der Knappschaft und der Techniker Krankenkasse

Hamburg, 17.05.2013 – Gesetzliche Krankenkassen (GKV) sollen mehr leisten als nur die Kostenübernahme für die medizinische Versorgung ihrer Mitglieder. Die Versicherten erwarten ebenso einen exzellenten Service, eine professionelle Beratung und ein breites Leistungsspektrum. Eine aktuelle Umfrage des Deutschen Instituts für Service-Qualität ermittelte die Zufriedenheit der Kunden mit ihrer Kasse – und kam zu einem eindeutigen Ergebnis: Ein Vergleich der unterschiedlichen Anbieter lohnt in jedem Fall.

Insgesamt waren die Befragten mit dem Service ihrer Krankenversicherungen zufrieden. „Allerdings zeigten sich große Unterschiede sowohl zwischen einzelnen Kassen als auch zwischen den Untersuchungskriterien“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auf der einen Seite überzeugten die Krankenkassen insbesondere durch den telefonischen Service sowie durch die Beratung vor Ort. Auf der anderen Seite lassen sich die Kommunikation per E-Mail und die Qualität vieler Websites noch verbessern. Rund ein Drittel der Versicherten war mit den Internetauftritten unzufrieden.

„Auch das Leistungsangebot einiger Kassen offenbart nach Ansicht vieler Mitglieder leichte Schwächen“, so Service-Experte Hamer. Mit dem Leistungsspektrum, das zum Beispiel Gesundheitsprogramme oder Bonusaktionen beinhaltet, waren nur rund drei Viertel der Versicherten zufrieden. Rund acht Prozent der Befragungsteilnehmer gaben an, bereits ihre Krankenkasse gewechselt zu haben oder aktuell einen Wechselwunsch zu hegen. Als Grund dafür wurde als häufigstes Argument das Leistungsangebot genannt. Der häufigste Grund für die Wahl einer bestimmten GKV war so einfach wie naheliegend: Viele Befragte waren schon immer dort versichert. Wichtig für die Entscheidung war zudem die Lage der Filialen. Positiv fiel auf, dass nur 13 Prozent der Versicherten schon einmal Ärger mit ihrer Krankenkasse hatten.

Die Siemens-Betriebskrankenkasse (SBK) erhielt insgesamt das beste Gesamturteil und damit den Titel „Beliebteste Gesetzliche Krankenkasse 2013“. Das Unternehmen setzte sich in den beiden untersuchten Leistungsbereichen Service und Leistungsangebot gegen die Konkurrenz durch und erreichte dabei ausschließlich sehr gute Qualitätsurteile. Auf dem zweiten Rang folgte die Knappschaft. Insbesondere der telefonische Service galt hier als Zufriedenheitsgarant. Kein Mitbewerber schnitt in diesem Kriterium besser ab. Den dritten Platz belegte die Techniker Krankenkasse, die besonders bei der Beratung vor Ort punktete.

Im Rahmen der Online-Befragung wurden insgesamt 3.142 Personen zu der gesetzlichen Krankenkasse befragt, bei der sie versichert sind. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Service und Leistungsangebot. Darüber hinaus flossen Ärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft mit in die Gesamtbewertung ein. In der Auswertung wurden alle gesetzlichen Krankenkassen berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten. Dies traf auf 16 Krankenversicherungen zu.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, den Service 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

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