

PRESSEINFORMATION

Köln, 01.06.2016

GKV-Studie – Leistungen für ausgewählte Kundengruppen 2016

Viele Gesetzliche Krankenkassen bieten mehr als gesetzlich vorgeschrieben. Die DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH hat deshalb für acht Modellkunden untersucht, welche Kassen das beste Angebot haben. Insgesamt konnte 35-mal die Bestnote „Exzellent“ vergeben werden. Mit AOK Plus, DAK Gesundheit, HEK – Hanseatischer Krankenkasse, TK – Techniker Krankenkasse und Securita Krankenkasse schafften es fünf Kassen, mehrfach mit der Bestnote ausgezeichnet zu werden. Zudem wurde in einer Langzeitbetrachtung ermittelt, welche Kassen seit Jahren für bestimmte Modellkunden bestens geeignet sind.

„Heutzutage kennen die Leute von allem den Preis und von nichts den Wert“, konstatierte schon im 19. Jahrhundert der irische Schriftsteller Oscar Wilde. Daran hat sich seither nicht viel geändert: Dass ihre Krankenkasse insgesamt auf jeden Fall 14,6 Prozent des Monatsgehalts kostet, auf den sich dann noch ein Zusatzbeitrag von bis zu 1,7 Prozentpunkten addieren kann, wissen noch recht viele gesetzlich Krankenversicherte. Aber welche Leistungen sie dafür über das gesetzlich vorgeschriebene Maß hinaus erhalten und ob diese zu ihrer persönlichen Lebenssituation passen, dass kann kaum einer sagen. Dabei dürfen gesetzliche Krankenkassen durchaus mehr bieten als eine Einheitsabsicherung von der Stange. Doch die angebotenen Zusatzleistungen variieren von Kasse zu Kasse. Die eine bietet jungen Familien mehr, die andere ist für Anhänger alternativer Heilmethoden interessant, wieder andere haben gute Zusatzangebote für Sportler oder Senioren.

Aus diesem Grund hat die DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH für die GKV-Studie „Leistungen für ausgewählte Kundengruppen“ acht Versichertenprofile entwickelt, mit deren Hilfe jeder Versicherte leicht ermitteln kann, ob „seine“ Kasse ihm wirklich die optimale Leistung bietet. „Wir haben uns bei dieser Studie davon leiten lassen, dass unterschiedliche Versichertengruppen auch völlig unterschiedliche Leistungswünsche haben“, sagt DFSI-Geschäftsführer Thomas Lemke. So entstanden acht Modellkunden: Die Anspruchsvollen, die Sportler, die aktiven Älteren, die Preisbewussten, die Selbständigen, die Familien, die Jungen Leute, die Anhänger alternativer Heilmethoden. „Ältere Versicherte sind weniger an Bonusprogrammen interessiert als Junge Leute, für sie ist es wichtiger, ob es eine besondere Versorgung bei bestimmten chronischen Krankheiten, wie etwa Osteoporose gibt“, erläutert Lemke. „Für Familien kann es dagegen interessant sein, wenn eine Krankenkasse die Kosten einer künstlichen Befruchtung komplett übernimmt.“ Das DFSI hat sich bei dieser Studie darauf konzentriert zu ermitteln, welche Kassen den jeweiligen Gruppen einen besonderen Mehrwert bieten. „Für uns stand der Wert im Mittelpunkt – nicht der Preis“, fasst Lemke zusammen. Der Preis spielte nur indirekt eine Rolle: „Es gibt Zusatzleistungen, die für die Kassen teuer sind – etwa Zahnreinigung oder Osteopathie“, weiß Experte Lemke. „Deshalb beginnen einige Kassen solche Zusatzleistungen zurückzufahren, und das schlägt sich dann natürlich in unserer Studie nieder.“

01.06.2016, Seite 2

Methodik. Die DFSI-Experten haben für die GKV-Studie „Leistungen für ausgewählte Kundengruppen“ untersucht, welche über das gesetzlich vorgeschriebene Maß hinausgehenden Leistungen, die einzelnen Kassen in neun Teilbereichen anbieten. Das geht von Bonus-/Vorteilsprogrammen für die Versicherten, über Angebote zur Gesundheitsförderung, besondere Versorgung bei bestimmten Erkrankungen wie etwa Krebs oder chronischen Schmerzen, Kostenerstattung bei Naturheilverfahren, besonders umfangreiche Serviceangebote, Wahltarife mit Selbstbehalt oder Prämienrückzahlung bei Leistungsfreiheit bis hin zu Mehrleistungen im zahnärztlichen Bereich, besondere Zusatzleistungen etwa für (Reise-)Schutzimpfungen, Seh- und Hörhilfen, freie Krankenhauswahl und Extra-Leistungen für Schwangere und junge Mütter. Insgesamt bildeten je Kasse mehr als 400 abgefragte Leistungspunkte die Basis der Auswertung. In einem zweiten Schritt wurden dann die Bereiche mit Punkten bewertet, die für die jeweilige Kundengruppe von besonderer Bedeutung sind.

Benotung. Schlussendlich wurden die erreichten Punkte in Noten umgerechnet. Die Bestnote „exzellent“ erhielten dabei jene Kassen, die maximal zehn Prozent weniger Punkte hatte, als die Kasse mit der höchsten Punktzahl. Die Note „sehr gut“ ging an die Kassen die mehr als zehn aber maximal nicht mehr als 20 Prozent schlechter abschnitten als die beste Kasse. Die übrigen Bewertungen (gut, befriedigend, ausreichend, mangelhaft) erfolgten nach dem gleichen Schema in 20-Prozent-Schritten.

Für die Langfrist-Auswertung – hier wurden die Ergebnisse der einzelnen Kassen von 2010 bis 2016 (bei zwei Gruppen 2012 bis 2016) betrachtet, wurde wie folgt gewertet: „Exzellente“ Krankenkassen erhielten im jeweiligen Jahr sechs Punkte. „Sehr gute“ fünf Punkte, „gute“ vier Punkte, „befriedigende“ drei Punkte. Und „ausreichende“ oder „mangelhafte“ Kassen zwei respektive einen Punkt. Die erzielten Punkte pro Jahr wurden im Anschluss für jede Krankenkasse addiert.

Modellkunden und Ergebnisse. Im Folgenden werden wichtige Leistungen für die einzelnen Modellkunden aufgelistet und – alphabetisch sortiert – die Kassen genannt, die der jeweiligen Gruppe „exzellente“ Leistungen bieten.

Beim Kundenprofil „**Familie**“ flossen unter anderem bei der besonderen ambulanten/ integrierten Versorgung die Bereiche Frauenerkrankungen, Schwangerschaft und Geburt sowie Kindererkrankungen in die Benotung ein. Zudem wurden besondere Leistungen bei Haushaltshilfen, künstlicher Befruchtung, Hebammen-Rufbereitschaft, Rooming-In bei Kindern und vieles mehr berücksichtigt. Exzellente Kassen sind hier aktuell: AOK Baden-Württemberg, AOK Nordwest, AOK Plus, DAK-Gesundheit, HEK – Hanseatische Krankenkasse und TK – Techniker Krankenkasse. Im Langfristvergleich seit 2010 liegt in dieser Kunden-Gruppe die DAK-Gesundheit auf Platz eins.

Leistung für Familien

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| AOK Baden-Württemberg | exzellent |
| AOK NORDWEST | exzellent |
| AOK PLUS | exzellent |
| DAK-Gesundheit | exzellent |
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

01.06.2016, Seite 3

Für den „**Sportler**“ wurden unter anderem angebotene Selbstbehaltstarife, Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit, Gesundheits-Check-Up, Einhaltung des Normalgewichts, Mitgliedschaft im Sportverein/Fitnessstudio sowie Bewegungsprogramme und Besondere Versorgungsprogramme im Bereich Orthopädie bewertet. Die exzellenten Kassen für diese Modellkunden derzeit: HEK – Hanseatische Krankenkasse, Securvita Krankenkasse und TK – Techniker Krankenkasse. Im Langfristvergleich seit 2010 liegt in dieser Kunden-Gruppe die Securvita Krankenkasse ganz vorne.

Leistung für Sportler

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| SECURVITA Krankenkasse | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

Für „**Junge Leute**“ standen beispielsweise Zusatzangebote bei ambulanten Operationen, Ernährungskrankheiten, onlinegestützte Behandlung und Suchterkrankungen aber auch Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit, Gesundheits-, Krebs- und Zahnvorsorge sowie professionelle Zahnreinigung und Stressprävention im Mittelpunkt. Für junge Leute bieten gleich sechs Kassen exzellente Leistungen: BKK Wirtschaft & Finanzen, DAK-Gesundheit, Die Schwenninger Krankenkasse, HEK – Hanseatische Krankenkasse, Securvita Krankenkasse und TK – Techniker Krankenkasse. Im Langfristvergleich seit 2010 sind für diese Kunden-Gruppe die DAK-Gesundheit und TK – Techniker Krankenkasse die besten Kassen.

Leistung für Junge Leute

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| BKK Wirtschaft & Finanzen | exzellent |
| DAK-Gesundheit | exzellent |
| Die Schwenninger Krankenkasse | exzellent |
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| SECURVITA Krankenkasse | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

Beim Profil der „**aktiven Älteren**“ wurde dagegen besonderes Augenmerk auf zusätzliche Angebote in Sachen Altersmedizin, Augenerkrankungen (etwa Makula-Degeneration), Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Krebs, Parkinson, Schmerztherapie, Osteoporose und Palliativmedizin gelegt. Für Senioren bieten lediglich zwei Kassen exzellente Leistungen: HEK – Hanseatische Krankenkasse und TK – Techniker Krankenkasse. Über die Jahre ab 2010 schafft die TK – Techniker Krankenkasse den Sprung nach ganz oben.

Leistung für Aktive Ältere

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

01.06.2016, Seite 4

Bei den „Anhängern alternativer Heilmethoden“ wiederum stand im Fokus, ob die Kassen auch für alternative Behandlungsmethoden wie beispielsweise Akupunktur, anthroposophische Medizin, Homöopathie, Osteopathie und traditionelle chinesische Medizin mehr leisten als vorgeschrieben. Exzellente Kassen sind hier aktuell: Bergische Krankenkasse, HEK - Hanseatische Krankenkasse, IKK Brandenburg und Berlin, Securvita Krankenkasse und TK - Techniker Krankenkasse. Im Langfristvergleich seit 2012 ist hier die Securvita Krankenkasse die Kasse mit dem besten Angebot.

Leistung für Altern. Medizin

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| BERGISCHE KRANKENKASSE | exzellent |
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| IKK Brandenburg und Berlin | exzellent |
| SECURVITA Krankenkasse | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

Für „Selbständige“ unter anderem besonders wichtig: Ein Krankentagegeld, das im Krankheitsfalle fließt, sowie Selbstbehalts- und Kostenerstattungstarife sowie die Möglichkeit all das miteinander zu kombinieren. Gesundheits-Check-Up, Krebs- und Zahnvorsorge, freie Krankenhauswahl, sowie Programme zur Stressbewältigung und besondere Versorgung bei psychischen Erkrankungen. Exzellente Kassen sind für diese Modellkunden aktuell: HEK - Hanseatische Krankenkasse, IKK Südwest und TK - Techniker Krankenkasse. Im Mehrjahresvergleich seit 2012 sichert sich hier die TK - Techniker Krankenkasse den ersten Platz.

Leistung für Selbstständige

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| IKK Südwest | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

Die „Anspruchsvollen“ möchten auch als Kassenpatienten wie Privatpatienten behandelt werden. Daher ist für sie der Abschluss eines Wahltarifs mit Kostenerstattung besonders interessant. Darüber hinaus möchten sie - wann immer notwendig - möglichst viele zusätzlichen Leistungen von Bonusgutschriften über Alternative Heilmethoden bis hin zur Kostenübernahmen für Grundpflege und freie Krankenhauswahl nutzen können. Kurz: Sie wollen das „Rundum-Sorglos-Paket“. Der Preis - sprich die Höhe des Beitrags - ist dieser Gruppe egal. Lediglich zwei Kassen bieten dieser Gruppe derzeit exzellente Leistungen: HEK - Hanseatische Krankenkasse und TK - Techniker Krankenkasse. Im Langfristvergleich seit 2010 kommt hier jedoch die Securvita Krankenkasse auf Platz 1.

Leistung für Anspruchsvolle

| Kassen | Note |
|---------------------------------|-----------|
| HEK - Hanseatische Krankenkasse | exzellent |
| TK - Techniker Krankenkasse | exzellent |

01.06.2016, Seite 5

Bei den „Preisbewussten“ stand – anders als bei allen anderen Modellkunden – dann doch der Krankenkassenbeitrag im Mittelpunkt der Betrachtung. So wurde die Höhe des normalen Beitragssatzes bewertet, aber auch die Möglichkeit einen Wahltarif mit Prämienzahlung bei Leistungsfreiheit abzuschließen. Auch die Kombinierbarkeit von Selbstbehaltstarif mit Bonusprogrammen wurde berücksichtigt. Exzellente Kassen sind hier im Jahr 2016: AOK Plus, AOK Sachsen-Anhalt, BIG direkt gesund, BKK Akzo Nobel, BKK Faber-Kastell & Partner, BKK Scheufelen, Salus sowie Securvita Krankenkasse.

Leistung für Preisbewusste

| Kassen | Note |
|--------------------------------|-----------|
| AOK PLUS | exzellent |
| AOK Sachsen-Anhalt | exzellent |
| BIG direkt gesund | exzellent |
| BKK Akzo Nobel Bayern | exzellent |
| BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER | exzellent |
| BKK Scheufelen | exzellent |
| Salus BKK | exzellent |
| SECURVITA Krankenkasse | exzellent |

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen zu Versicherern, Banken, sonstigen Finanzdienstleistern und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt und bewertet. Dabei werden zu Finanzprodukten die Informationen, die für Privatkunden entscheidungsrelevant sind, gebündelt und als Produktratings dargestellt. Hier fließen insbesondere Daten aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), Leistungs- und Servicedaten des Versicherers sowie Preis- und Prämienraten ein. Das DFSI erstellt seit 2008 branchenweite Leistungstests zu Finanzprodukten. Bei der Entwicklung der Test- und Ratingmethodik wird das DFSI durch Experten des institutseigenen Fachbeirats unterstützt. Diese verfügen über jahrelange Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und der Finanzdienstleistungsbranche.

Mehr Informationen zu den Ergebnissen der Studie finden Sie unter www.dfsi-institut.de

Pressekontakt:

Dr. Marco Metzler
Fachbeirat und Pressesprecher
[mailto: m.metzler@dfs-i-institut.de](mailto:m.metzler@dfs-i-institut.de)

Tel.: +49 (0)221 6777 4569-1

Verantwortlich für den Inhalt:

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
Heinrich-Brüning-Str. 2a
D-50969 Köln

Thomas Lemke
Geschäftsführer

Tel.: +49 (0)221 6777 4569 0
Fax: +49 (0)221 423 468 38
<http://www.dfsi-institut.de>