

Presseinfo

Umfassendes GKV-Rating

Köln, 23.10.2014

„Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen 2014“ Bewertung der Kennzahlen zur Leistung, Kundenservice und Finanzkraft

In der aktuellen DFSI Ratings Studie zur Unternehmensqualität der GKV 2014 werden drei Bewertungsdimensionen (Leistungsangebot, Kundenservice und Finanzkraft) separat analysiert und gleichgewichtet zu einem Qualitätsrating aggregiert. Von rund 74 gesetzlichen Krankenkassen konnte das aktuelle Leistungsangebot bewertet werden. Davon erfüllten 29 Kassen alle Transparenzbedingungen und versorgten die Analysten mit zusätzlichen Daten aus den Bereichen Kundenservice und Finanzen.

Drei bundesweit geöffnete Krankenkassen konnten die Analysten besonders überzeugen. Mit der Gesamtnote „Sehr Gut“ schlossen die Techniker Krankenkasse, die SBK und die HEK das Qualitätsrating ab. Die IKK Brandenburg und Berlin erzielte mit dem Gesamturteil „Gut“, als beste regional geöffnete Krankenkasse, ein Ergebnis nur knapp hinter den drei Besten.

Zum 1.1.2015 wird der allgemeine Beitragssatz zur gesetzlichen Krankenversicherung von 15,5 Prozent auf 14,6 Prozent abgesenkt. Mit der Verabschiedung des Gesetzentwurfes zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung werden Veränderungen in der Beitragszusammensetzung zwingend notwendig sein.

Kern des neuen Gesetzes ist die Umwandlung des pauschalen Zusatzbeitrages zu Gunsten eines prozentualen Beitrages. Mit dieser Reform kehren die Krankenkassen zurück zu einer Beitragsautonomie, die jeder Kasse einen individuellen Beitragssatz ermöglicht.

Mit Spannung wird deshalb auch der festgelegte durchschnittliche Zusatzbeitrag erwartet, der bis zum 1. November 2014 vom Bundesministerium für Gesundheit bekannt gegeben wird. Durch diesen entscheidet sich nämlich, welche Krankenkassen darüber informieren müssen, welche Wettbewerber einen günstigeren Beitragssatz anbieten. Grundsätzlich wird zudem jede Krankenkasse, die einen individuellen Zusatzbeitrag erhebt, verpflichtet, ihre Mitglieder darüber zu informieren, dass sie ein Sonderkündigungsrecht nutzen können.

Es ist zurzeit davon auszugehen, dass zum 1.1.2015 fast alle GKV Mitglieder ein Sonderkündigungsrecht haben werden, da nur sehr wenige Krankenkassen, auf einen individuellen Zusatzbeitrag verzichten werden können.

23.10.2014, Seite 2

Im Rahmen des Sonderkündigungsrechtes kann die Kündigung bis zum Ablauf des Monats erklärt werden, für den die Krankenkasse einen Zusatzbeitrag erstmals erhebt oder ihn erhöht. Die Kündigung wird dann zum Ablauf des übernächsten Kalendermonats wirksam. Bis dahin muss das Mitglied den einkommensabhängigen Zusatzbeitrag weiter bezahlen und kann erst dann in eine andere Krankenkasse wechseln.

Gerade für wechselwillige GKV Mitglieder wird sich die Frage stellen, ob der individuelle Zusatzbeitrag ihrer Krankenkassen in Relation zur angebotenen Leistung steht. Weiterhin besteht für sie, falls sie wechseln sollten, die Unsicherheit, ob eine zukünftige Kasse ihre Leistungswünsche erfüllen kann. Wie ist es um die finanzielle Stärke der Wunschkrankenkasse bestellt oder ist hier gar in näherer Zukunft ein noch höherer Zusatzbeitrag zu erwarten?

Neben dem Wunsch nach bestimmten Zusatzleistungen ist auch der Kundenservice eine entscheidende Größe für die Wahl einer neuen Krankenkasse. Wie hoch sind die Serviceorientierung der neuen Krankenkasse und die Zufriedenheit der bestehenden Versicherten mit der selbigen?

Eine umfassende Analyse über die allgemeine Leistungsfähigkeit einer Kasse kann deshalb nur aus einer zusammenfassenden Bewertung aller drei Teilbereiche erfolgen. Diese bewertet zum einen das vorhandene Leistungsangebot, wie dieses Leistungs- und Serviceangebot aus Kundensicht wahrgenommen wird, zum anderen, wie solide diese Kasse finanziell ausgestattet ist, um ihr Angebot auch zukünftig aufrecht erhalten zu können oder gegebenenfalls sogar auszubauen zu können, um neue Mitglieder mit geringeren Beitragssätzen zu locken.

Es wird notwendig, Unterschiede in der Unternehmensqualität, d.h. bei den Leistungen, beim Kundenservice und bei der Finanzkraft, zu kommunizieren.

DFS I hat zusammen mit dem Online-Dienst www.gesetzlichekrankenkassen.de auf Basis eines von Branchenexperten und Vertretern der Kassen entwickelten Fragebogens und eigenen Umfragen die umfangreichste Datenbasis zu Leistung, Kundenservice und Finanzkraft der bundesweit und regional geöffneten Kassen erhoben.

23.10.2014, Seite 3

GKV Qualitätsrating in der Übersicht:

Krankenkasse	Gesamtbewertung		Leistung		Kundenservice		Finanzkraft	
	DFS Rating	DFS Note	DFS Rating	DFS Note	DFS Rating	DFS Note	DFS Rating	DFS Note
1. TK - Techniker Krankenkasse	AAA	Sehr Gut (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AAA	Sehr Gut (0,7)
2. SBK	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (2,0)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AAA	Sehr Gut (0,9)
3. HEK - Hanseatische Krankenkasse	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,4)
4. BARMER GEK	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,9)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AA	Gut (1,9)
5. IKK Brandenburg und Berlin	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)
6. mhplus Betriebskrankenkasse	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)
7. AOK NORDWEST	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AAA	Sehr Gut (0,8)	AA	Gut (1,7)
8. AOK Baden-Württemberg	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,5)
9. hkk	AA	Gut (1,6)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Sehr Gut (0,6)
10. DAK-Gesundheit	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Sehr Gut (0,9)	A+	Gut (2,5)
11. IKK classic	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AAA	Sehr Gut (0,9)
12. IKK Südwest	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,7)
13. Die Schwenninger Krankenkasse	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,6)
14. BKK VBU	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)
15. Audi BKK	AA	Gut (1,8)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,6)	AAA	Sehr Gut (0,6)
16. Knappschaft	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (2,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)
17. BKK Scheufelen	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,1)
18. KKH Kaufmännische Krankenkasse	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	A+	Gut (2,1)
19. BKK Faber-Castell & Partner	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,7)	AAA	Sehr Gut (0,8)
20. AOK Niedersachsen	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AAA	Sehr Gut (1,0)	AA	Gut (1,6)
21. IKK gesund plus	AA	Gut (1,9)	BBB	Ausreichend (3,7)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,6)
22. BKK RWE	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,2)
23. BKK Wirtschaft & Finanzen	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,8)
24. R+V Betriebskrankenkasse	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,3)	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,6)
25. BIG direkt gesund	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,8)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,1)
26. Heimat Krankenkasse	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,8)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,7)
27. BKK vor Ort	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,2)	A+	Gut (2,3)
28. BKK Herkules	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A+	Gut (2,5)	AAA	Sehr Gut (1,0)
29. pronova BKK	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)	A+	Gut (2,3)

Die wichtigsten Kriterien zur Leistungsstärke

- Bonus-Programme
- Zusatzleistungen
- Wahltarife
- Zusatzversicherungen
- Naturheilverfahren
- Integrierte Versorgung
- Gesundheitsförderung
- Zahnvorsorge

Die wichtigsten Kriterien zum Kundenservice

- Kundenperformance
- Geschäftsstellennetz
- Serviceangebot

Die wichtigsten Kriterien zur Finanzkraft

- Liquidität
- Vermögen
- Deckungsbeitrag Verwaltungskosten
- GuV (Überschuss)
- Mitgliederentwicklung
- Transparenz

Mehr Informationen zu den Teilbereichsergebnissen Leistung, Kundenservice und Finanzstärke, sowie zur Rating-Methodik und den Scorecards finden Sie unter www.dfsi-ratings.de

23.10.2014, Seite 4

Pressekontakt:

Die DFS Ratings GmbH ist eine Ausgründung aus der DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH. Hier werden alle Qualitätsratings, die bislang unter DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH seit 2009 veröffentlicht wurden, unter der Marke DFS Ratings als eigene Ratingagentur veröffentlicht. Es werden entscheidungsrelevante Informationen wie z.B. Ratingurteile, Risikokennzahlen und Leistungsdaten gebündelt und aggregiert als Rating dargestellt. DFS erstellt keine Kredit-Ratings. Nach aktueller Rechtsprechung (OLG Hamburg) sind Qualitätsratings keine Bonitätsratings im Sinne der EU-Ratingverordnung. Derzeit hat DFS Ratings eine Abdeckung von rund 50 Qualitätsratings bei den Lebensversicherern, 30 Qualitätsratings bei den privaten Krankenversicherern und rund 30 Qualitätsratings bei den gesetzlichen Krankenkassen.

Pressekontakt:

Thomas Lemke

[mailto: info@dfs-ratings.de](mailto:info@dfs-ratings.de)

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

Verantwortlich für den Inhalt:

DFS Ratings GmbH
Heinrich-Brüning-Str. 2a
D-50969 Köln

<http://www.dfs-ratings.de>

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

Fax: +49 (0)221 423 468 38