

PRESSEINFORMATION

Köln, 10.11.2016

DFS I Qualitätsrating: Die besten Gesetzlichen Krankenkassen 2016

DFS I Ratings testete auch in diesem Jahr Leistung, Kundenservice und Finanzkraft gesetzlicher Krankenkassen. Wie schon 2015 schnitt die TK - Techniker Krankenkasse beim **DFS I-Qualitätsrating** am besten ab. Dahinter folgten HEK - Hanseatische Krankenkasse und AOK Baden-Württemberg.

„Qualität setzt sich durch“ – auf diesen kurzen Nenner bringt Thomas Lemke, Geschäftsführer der DFS I Ratings GmbH, das Ergebnis des diesjährigen DFS I-Qualitätsratings Gesetzlicher Krankenkassen. Gab es auf den ersten drei Plätzen doch gegenüber dem Vorjahr keine Verschiebung. Auf Platz 1 kam auch 2016 die TK - Techniker Krankenkasse mit der Note „Sehr Gut“ (1,3). Dahinter auf Platz 2 die ebenfalls bundesweit aktive HEK - Hanseatische Krankenkasse. Diese erhielt auch ein „Sehr Gut“, war aber mit 1,4 nicht ganz so gut. Nochmals eine zehntel Note dahinter – aber ebenfalls noch „Sehr Gut“ – die AOK Baden-Württemberg als beste regional aktive Krankenkasse auf Platz 3.

Doch weshalb überhaupt ein Qualitätsrating Gesetzlicher Krankenkassen? Bieten nicht alle Kassen inzwischen dieselbe Einheitsversorgung? „Beileibe nicht“, sagt Gesundheitsexperte Lemke. „Zwischen den einzelnen Kassen gibt es bei Kundenservice, Finanzkraft und Leistungen enorme Unterschiede.“ So offerieren einige Krankenkassen deutlich mehr Zusatzleistungen als vom Gesetzgeber zwingend vorgeschrieben, andere lediglich das, was verpflichtend ist. „Auch beim Kundenservice sind einige Kassen richtig stark. Bei der Finanzkraft gibt es ebenfalls große Unterschiede“, weiß Lemke.

Damit Vermittler und Verbraucher schnell und unkompliziert ermitteln können, welche Krankenkassen in diesen drei Bereichen für höchste Qualität stehen, erstellte die DFS I Ratings GmbH, eine Ausgründung der DFS I - Deutsches Finanz-Service Institut GmbH in Köln, auch 2016 Qualitätsratings zu 29 von insgesamt mehr als hundert gesetzlichen Krankenkassen. Dabei wurde die Leistungsfähigkeit der untersuchten Kassen in den Bereichen Leistung, Kundenservice und Finanzkraft umfassend analysiert und bewertet. Die Teilergebnisse flossen zu gleichen Teilen in die Gesamtwertung ein.

Mit dem Wissen, wie es um die Finanzkraft einer Krankenkasse bestellt ist, lässt sich deren künftige Beitragsentwicklung besser abschätzen. „Finanzschwächere Kassen müssen den Zusatzbeitrag tendenziell stärker erhöhen als die finanzstarken. So spürt jeder Versicherte die Finanzstärke seiner Kasse im eigenen Geldbeutel“, weiß DFS I-Chef Lemke. Um die Finanzstärke zu ermitteln, nimmt DFS I Ratings das Liquiditätsmanagement und das Vermögen der Kassen ebenso unter die Lupe wie Verwaltungskosten, Gewinn- und Verlustrechnung sowie die Entwicklung der Mitgliederzahlen. Auch die Transparenz in Finanzfragen fließt in die Bewertung ein.

Und hier zeigt sich im diesjährigen Test, dass die Finanzkraft der gesetzlichen Krankenkassen generell eher abnimmt. Mit HEK – Hanseatischer Krankenkasse, AOK Hessen und Audi BKK konnten gerade mal drei Kassen ihre Finanzstärke gegen den Trend verbessern. „Im branchenweiten Absinken der Finanzstärke zeigt sich ganz deutlich die Kostenexplosion im Gesundheitswesen“, erklärt DFS I-Chef Lemke. „Die allermeisten Kassen müssen ihre Finanzpolster langsam wieder abbauen.“

11.10.2016, Seite 2

Dabei habe die Politik den Gesetzlichen Krankenversicherern erst kürzlich 1,5 Milliarden Euro zusätzlich zur Verfügung gestellt, um den Anstieg der Zusatzbeiträge zu dämpfen. Für Lemke ein klares Wahlgeschenk: „Kein Politiker will im Jahr der Bundestagswahl für stark steigende Zusatzbeiträge verantwortlich sein“, glaubt er. „Doch jeder kann sich ausrechnen, dass 2018 dann einiges nachgeholt werden wird. Denn die fetten Jahre im Gesundheitswesen gehen definitiv zu Ende.“ Um so wichtiger sei es, sich mittels des DFSI-Qualitätsratings für einen finanzstarken Gesetzlichen Krankenversicherer zu entscheiden.

Übrigens: Im DFSI-Qualitätsrating wird der Beitragssatz nicht gewertet. „Die finanziellen Vorteile, die Mitglieder qualitätsstarker Krankenkassen dank zusätzlicher Leistungen bekommen können, sind deutlich höher als die maximal mögliche Ersparnis durch einen besonders günstigen Beitragssatz“, begründet Lemke diese Entscheidung. „Wir wollen beim DFSI-Qualitätsrating die Kassen herausfiltern, die langfristig einen soliden Mehrwert bei Service und Leistung bieten, ohne die finanzielle Substanz der Krankenkasse zu gefährden. Die Qualität einer Krankenkasse kann man nicht einfach an ihrem Beitragssatz festmachen.“

Vielmehr ist in Sachen Qualität anderes wichtig: Etwa mehr zu bieten als die gesetzlich vorgeschriebene Standardversorgung. Um herauszufinden, welche Kassen eine deutliche Mehrleistung bieten, wurden für das DFSI-Qualitätsrating acht Bereiche – Bonus-/Vorteilsprogramme, Gesundheitsförderung, Naturheilverfahren, besondere Versorgung, Wahltarife, Zahnmedizin, weitere Zusatzleistungen sowie angebotener Zusatzschutz wie etwa zusätzliche Versicherungen – detailliert untersucht und bewertet.

„Kassen, die am DFSI-Qualitätsrating teilnehmen, lassen sich umfassend auf Herz und Nieren prüfen“, erläutert Lemke. Kunden, denen die Qualität ihrer Versorgung im Krankheitsfall wichtig ist, seien daher gut beraten, eine Krankenkasse zu wählen, die im DFSI-Rating gut abschneidet. „Bei diesen ist die Gefahr gering, dass die Beiträge überproportional angehoben oder freiwillige Zusatzleistungen kräftig zusammengestrichen werden müssen“, weiß der DFSI-Geschäftsführer. Zudem findet er, dass es schon für die Qualität einer Krankenkasse spreche, wenn sie sich dem freiwilligen Qualitätsrating durch DFSI Ratings stelle. „Wir gehen davon aus, dass uns nur Kassen, die überdurchschnittlich gut sind, die gewünschten Daten liefern. Alle anderen dürften unsere Fragen tendenziell eher zurückhaltend beantworten.“

So gesehen verwundert es dann auch nicht, dass neben den drei Kassen mit Gesamtnote „Sehr Gut“ – also TK - Techniker Krankenkasse, HEK - Hanseatische Krankenkasse und AOK Baden-Württemberg – bis auf eine Ausnahme alle bewerteten Kassen auf die Gesamtnote „Gut“ (1,6 bis 2,5) kamen. Dabei erreichten fünf weitere Kassen sogar eine Eins vor dem Komma: Die in Sachsen und Thüringen aktive AOK Plus schrammte mit 1,6 ganz knapp an „Sehr Gut“ vorbei. Die bundesweit geöffnete hkk Krankenkasse kam wie die ebenfalls deutschlandweit aktive SBK ebenso wie die IKK Brandenburg und Berlin auf 1,7. Die in Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland tätige IKK Südwest komplettiert mit 1,8 die Riege der Einser-Absolventen.

„Für die hohe Qualität der Krankenkassen, die sich unserem Test stellten, spricht zudem, dass die schlechteste Note, die wir vergeben mussten, eine 2,6 war“, stellt der DFSI-Geschäftsführer abschließend fest. „Dank unseres einzigartigen DFSI-Qualitätsratings können Kunden bei der Wahl eines Gesetzlichen Krankenversicherers sehr einfach die Kassen herausfiltern, die bei freiwilligen Leistungen, Kundenservice und Finanzkraft durch sehr gute Qualität und Transparenz überzeugen“, erläutert Lemke den Nutzen der Untersuchung für den einzelnen Kunden.

11.10.2016, Seite 3

GKV Qualitätsrating in der Übersicht

Krankenkasse	Öffnung	Unternehmensqualität		Leistung		Kundenservice		Finanzkraft	
		DFS I Rating	DFS I Note	DFS I Rating	DFS I Note	DFS I Rating	DFS I Note	DFS I Rating	DFS I Note
TK - Techniker Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Exzellent (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)
HEK - Hanseatische Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,7)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,1)
AOK Baden-Württemberg	regional	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (2,0)	AAA	Exzellent (1,0)	AA	Gut (1,6)
AOK PLUS	regional	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AAA	Exzellent (1,0)	AA	Gut (1,6)
hkk Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,6)	AAA	Exzellent (0,8)
SBK	bundesweit	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (1,7)
IKK Brandenburg und Berlin	regional	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,9)
IKK Südwest	regional	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,9)
AOK Hessen	regional	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (1,9)
Audi BKK	bundesweit	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,2)	AA	Gut (1,9)	AAA	Exzellent (1,0)
AOK Niedersachsen	regional	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,9)
IKK classic	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (1,9)
mplus Betriebskrankenkasse	regional	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,8)
IKK gesund plus	bundesweit	A+	Gut (2,1)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,2)
BARMER GEK	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,1)	A+	Gut (2,4)
DAK-Gesundheit	bundesweit	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,1)	BBB+	Befriedigend (3,4)
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,3)
AOK Nordost	regional	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A+	Gut (2,1)
BKK VBU	bundesweit	A+	Gut (2,2)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,9)
Die Schwenninger Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,2)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,2)
KKH Kaufmännische Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,2)	A	Befriedigend (2,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	A+	Gut (2,5)
AOK NORDWEST	regional	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A+	Gut (2,2)
BKK Scheufelen	regional	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,3)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)
Salus BKK	bundesweit	A+	Gut (2,3)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,6)
R+V Betriebskrankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,4)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,8)
BKK Wirtschaft & Finanzen	regional	A+	Gut (2,4)	A	Befriedigend (2,8)	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,4)
pronova BKK	bundesweit	A+	Gut (2,4)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,5)	A	Befriedigend (3,0)
BKK Herkules	regional	A+	Gut (2,5)	BBB+	Befriedigend (3,3)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)
VIActiv Krankenkasse	bundesweit	A	Befriedigend (2,6)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,5)	BBB+	Befriedigend (3,2)

Die wichtigsten Kriterien zur Leistungsstärke

- Bonus-Programme
- Zusatzleistungen
- Wahltarife
- Zusatzschutz
- Naturheilverfahren
- Besondere Versorgung
- Gesundheitsförderung
- Zahnvorsorge

Die wichtigsten Kriterien zum Kundenservice

- Kundenperformance
- Geschäftsstellennetz
- Serviceangebot

Die wichtigsten Kriterien zur Finanzkraft

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

11.10.2016, Seite 4

Mehr Informationen zu den Ergebnissen des Ratings finden Sie unter www.dfsi-ratings.de

DFS I Ratings ist eine unabhängige Agentur für Qualitätsratings im Versicherungssektor. DFS I Ratings bietet seit 2011 Qualitätsratings an, die aus Sicht von Privatkunden die Unternehmensqualität von Versicherern und Gesetzlichen Krankenkassen darstellen. Dabei werden keine Bonitätsratings für Investoren und/oder Anleger erstellt. DFS I Ratings hat bei Versicherern und Gesetzlichen Krankenkassen mit über 100 Ratings die höchste Abdeckung veröffentlichter Qualitätsratings im deutschen Markt.

Pressekontakt:

Dr. Marco Metzler
Fachbeirat und Pressesprecher

[mailto: m.metzler@dfs-i-ratings.de](mailto:m.metzler@dfs-i-ratings.de)

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

Verantwortlich für den Inhalt:

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

Thomas Lemke
Geschäftsführer

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

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

Fax: +49 (0)221 423 468 38