



**STUDIE:** Auf den Prüfstand kamen in der neuen DFSI-Auswertung 40 gesetzliche Krankenkassen

## GESETZLICHE KRANKENKASSEN

# Offenheit zahlt sich aus

Transparenz als Wettbewerbswährung: warum **Leistungsqualität und -transparenz** in der gesetzlichen Krankenversicherung entscheidend sind – und **welche Kassen hier mit Top-Noten glänzen können**

von THORSTEN JACOBS

**G**esetzliche Krankenversicherungen (GKV) dürfen sich in Service, Satzungsleistungen, Prävention, Selektivverträgen und Versorgungsprogrammen unterscheiden. So weit, so gut. Gleichzeitig aber ist ein Großteil der Pflichtleistungen gesetzlich normiert. Das führt zu einem grundlegenden Kommunikationsproblem: Was ist Mehrleistung und was ist Standard? Wie gut wird der Standard umgesetzt? Wie verlässlich und zügig werden Leistungsanträge bearbeitet? Und wie oft müssen Versicherte widersprechen oder klagen, um zu ihrem Recht zu kommen?

Diese Fragen sind für Versicherte wesentlich – werden aber selten systematisch öffentlich beantwortet. Genau hier beginnt Leistungstransparenz: beim Vergleich belastbarer Indikatoren, die zeigen, wie das Leistungsversprechen im ►

## LEISTUNGSQUALITÄT: siebenmal „Hervorragend“

| Krankenkasse                       | Service-<br>telefon/<br>E-Mails | Tracking von<br>Leistungs-<br>anträgen | Genehmi-<br>gungs-<br>quoten | Widersprü-<br>che/Sozialge-<br>richtsklagen<br>KV+PV | freiwillige<br>Leistungs-<br>ausgaben | Patienten-<br>sicherheit | Innovations-<br>fonds | Service-<br>App | Gesamt-<br>punkte | DFSIR-<br>Gesamtnote |
|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| <b>Gewichtung</b>                  | <b>10 %</b>                     | <b>10 %</b>                            | <b>10 %</b>                  | <b>20 %</b>                                          | <b>20 %</b>                           | <b>10 %</b>              | <b>10 %</b>           | <b>10 %</b>     |                   |                      |
| <b>Bundesweit geöffnete Kassen</b> |                                 |                                        |                              |                                                      |                                       |                          |                       |                 |                   |                      |
| SBK Siemens-Betriebskrankenkasse   | 90,0                            | 80,0                                   | 84,0                         | 87,5                                                 | 55,0                                  | 73,3                     | 96,0                  | 93,3            | 80,2              | Hervorragend         |
| TK – Techniker Krankenkasse        | 97,5                            | 86,7                                   | 82,0                         | 60,0                                                 | 72,5                                  | 70,0                     | 100,0                 | 95,6            | 79,7              | Hervorragend         |
| BIG direkt gesund                  | 80,0                            | 73,3                                   | 88,0                         | 71,3                                                 | 85,0                                  | 83,3                     | 52,0                  | 97,8            | 78,7              | Hervorragend         |
| Mobil Krankenkasse                 | 80,0                            | 66,7                                   | 80,0                         | 81,3                                                 | 82,5                                  | 43,3                     | 78,0                  | 77,8            | 75,3              | Hervorragend         |
| vivida bkk                         | 90,0                            | 86,7                                   | 82,0                         | 83,8                                                 | 62,5                                  | 63,3                     | 56,0                  | 77,8            | 74,8              | Hervorragend         |
| BARMER                             | 60,0                            | 93,3                                   | 88,0                         | 78,8                                                 | 45,0                                  | 50,0                     | 100,0                 | 93,3            | 73,2              | Hervorragend         |
| Salus BKK                          | 80,0                            | 33,3                                   | 78,0                         | 100,0                                                | 77,5                                  | 40,0                     | 56,0                  | 82,2            | 72,5              | Hervorragend         |
| R+V BKK                            | 72,5                            | 53,3                                   | 84,0                         | 73,8                                                 | 85,0                                  | 66,7                     | 56,0                  | 71,1            | 72,1              | Sehr Gut             |
| Audi BKK                           | 42,5                            | 86,7                                   | 74,0                         | 85,0                                                 | 62,5                                  | 66,7                     | 52,0                  | 86,7            | 70,4              | Sehr Gut             |
| mkk – meine krankenkasse           | 57,5                            | 60,0                                   | 84,0                         | 77,5                                                 | 57,5                                  | 66,7                     | 52,0                  | 77,8            | 66,8              | Sehr Gut             |
| IKK gesund plus                    | 85,0                            | 40,0                                   | 90,0                         | 70,0                                                 | 60,0                                  | 50,0                     | 56,0                  | 82,2            | 66,3              | Sehr Gut             |
| DAK-Gesundheit                     | 57,5                            | 60,0                                   | 74,0                         | 42,5                                                 | 75,0                                  | 60,0                     | 88,0                  | 68,9            | 64,3              | Sehr Gut             |
| VIActiv Krankenkasse               | 55,0                            | 46,7                                   | 84,0                         | 62,5                                                 | 82,5                                  | 53,3                     | 26,0                  | 73,3            | 62,8              | Gut                  |
| hkk Krankenkasse                   | 42,5                            | 26,7                                   | 90,0                         | 82,5                                                 | 57,5                                  | 63,3                     | 26,0                  | 88,9            | 61,7              | Gut                  |
| energie-BKK                        | 60,0                            | 53,3                                   | 70,0                         | 60,0                                                 | 60,0                                  | 53,3                     | 56,0                  | 80,0            | 61,3              | Gut                  |
| IKK classic                        | 50,0                            | 53,3                                   | 90,0                         | 70,0                                                 | 60,0                                  | 40,0                     | 44,0                  | 71,1            | 60,8              | Gut                  |
| Pronova BKK                        | 12,5                            | 66,7                                   | 96,0                         | 70,0                                                 | 60,0                                  | 40,0                     | 52,0                  | 64,4            | 59,2              | Gut                  |
| BKK ProVita                        | 75,0                            | 26,7                                   | 92,0                         | 86,3                                                 | 62,5                                  | 0,0                      | 28,0                  | 48,9            | 56,8              | Gut                  |
| HEK – Hanseatische Krankenkasse    | 35,0                            | 86,7                                   | 64,0                         | 62,5                                                 | 50,0                                  | 63,3                     | 26,0                  | 53,3            | 55,3              | Gut                  |
| BKK firmus                         | 50,0                            | 26,7                                   | 74,0                         | 76,3                                                 | 40,0                                  | 53,3                     | 0,0                   | 55,6            | 49,2              | Gut                  |
| KKH Kaufmännische Krankenkasse     | 27,5                            | 26,7                                   | 62,0                         | 75,0                                                 | 60,0                                  | 0,0                      | 24,0                  | 80,0            | 49,0              | Gut                  |
| novitas bkk                        | 77,5                            | 66,7                                   | 70,0                         | 52,5                                                 | 47,5                                  | 0,0                      | 0,0                   | 68,9            | 48,3              | Gut                  |
| <b>Regional geöffnete Kassen</b>   |                                 |                                        |                              |                                                      |                                       |                          |                       |                 |                   |                      |
| BERGISCHE KRANKENKASSE             | 97,5                            | 100,0                                  | 68,0                         | 82,5                                                 | 72,5                                  | 26,7                     | 30,0                  | 82,2            | 71,4              | Sehr Gut             |
| AOK PLUS                           | 77,5                            | 86,7                                   | 82,0                         | 71,3                                                 | 82,5                                  | 40,0                     | 44,0                  | 75,6            | 71,3              | Sehr Gut             |
| AOK Baden-Württemberg              | 80,0                            | 46,7                                   | 86,0                         | 83,8                                                 | 40,0                                  | 80,0                     | 88,0                  | 66,7            | 69,5              | Sehr Gut             |
| IKK Südwest                        | 77,5                            | 100,0                                  | 76,0                         | 73,8                                                 | 62,5                                  | 33,3                     | 52,0                  | 80,0            | 69,1              | Sehr Gut             |
| AOK Bayern                         | 75,0                            | 93,3                                   | 84,0                         | 85,0                                                 | 37,5                                  | 83,3                     | 44,0                  | 66,7            | 69,1              | Sehr Gut             |
| AOK Rheinland/Hamburg              | 60,0                            | 73,3                                   | 74,0                         | 87,5                                                 | 40,0                                  | 63,3                     | 88,0                  | 66,7            | 68,0              | Sehr Gut             |
| SECURVITA                          | 55,0                            | 53,3                                   | 78,0                         | 82,5                                                 | 92,5                                  | 50,0                     | 28,0                  | 53,3            | 66,8              | Sehr Gut             |
| AOK Niedersachsen                  | 37,5                            | 73,3                                   | 82,0                         | 72,5                                                 | 65,0                                  | 63,3                     | 44,0                  | 62,2            | 63,7              | Gut                  |
| AOK Rheinland-Pfalz/Saarland       | 77,5                            | 73,3                                   | 82,0                         | 80,0                                                 | 45,0                                  | 26,7                     | 48,0                  | 66,7            | 62,4              | Gut                  |
| AOK Hessen                         | 32,5                            | 93,3                                   | 76,0                         | 75,0                                                 | 40,0                                  | 76,7                     | 24,0                  | 57,8            | 59,0              | Gut                  |
| mhplus BKK                         | 40,0                            | 66,7                                   | 70,0                         | 83,8                                                 | 47,5                                  | 0,0                      | 52,0                  | 80,0            | 57,1              | Gut                  |
| AOK Bremen/Bremerhaven             | 30,0                            | 86,7                                   | 72,0                         | 76,3                                                 | 45,0                                  | 40,0                     | 28,0                  | 66,7            | 56,6              | Gut                  |
| BKK SBH                            | 70,0                            | 46,7                                   | 0,0                          | 61,3                                                 | 67,5                                  | 63,3                     | 30,0                  | 82,2            | 55,0              | Gut                  |
| AOK Sachsen-Anhalt                 | 57,5                            | 33,3                                   | 88,0                         | 70,0                                                 | 40,0                                  | 66,7                     | 0,0                   | 75,6            | 54,1              | Gut                  |
| AOK Nordost                        | 37,5                            | 46,7                                   | 30,0                         | 82,5                                                 | 37,5                                  | 66,7                     | 48,0                  | 66,7            | 53,6              | Gut                  |
| AOK NordWest                       | 37,5                            | 40,0                                   | 66,0                         | 63,8                                                 | 57,5                                  | 40,0                     | 48,0                  | 57,8            | 53,2              | Gut                  |
| IKK Brandenburg und Berlin         | 0,0                             | 40,0                                   | 84,0                         | 65,0                                                 | 50,0                                  | 76,7                     | 28,0                  | 57,8            | 51,7              | Gut                  |

Quelle: DFSI, Stand: Dezember 2025; dargestellt sind nur Krankenkassen mit der Gesamtnote „Gut“ und besser; Gesamtpunkte: Summe aller gewichteten Teilergebnisse/Teilbereichsergebnisse; Notenskala: ab 72,2 Punkten = „Hervorragend“, ab 64,2 Punkten = „Sehr Gut“, ab 48,1 Punkten = „Gut“; KV = Krankenversicherung, PV = Pflegeversicherung

Alltag eingelöst wird. Der Wettbewerb der Krankenkassen wird auch an der Frage entschieden, wie verlässlich, serviceorientiert und nachvollziehbar Leistungen gewährt werden. Doch wie weit reicht das alles in der Praxis?

**Erschwerte Orientierung.** Die aktuell verfügbaren Transparenzberichte der Kassen bieten zwar Einblicke, lassen jedoch viele Fragen offen. Unterschiedliche Definitionen und Berechnungsmethoden erschweren die Orientierung, es braucht gesetzlich definierte Vorgaben und Kennzahlen. „Wenn Versicherte ihre Kasse wechseln sollen, brauchen sie Vergleichbarkeit – nicht Werbesprache. Leistungsindikatoren sind die Währung dieses Wettbewerbs“, sagt Thomas Lemke, Geschäftsführer des Deutschen Finanz-Service Instituts (DFSI). Beim Zusatzbeitrag gebe es längst einen Transparenzstandard. Was fehle, sei ein ähnlich verbindlicher Standard bei Leistungsprozessen und -entscheidungen.

Der GKV-Spitzenverband hat vor gut drei Jahren einen Katalog mit 45 empfohlenen Qualitätskennzahlen veröffentlicht. Diese umfassen unter anderem die Genehmigungs- und Ablehnungsquoten in Bereichen wie Krankengeld, Vorsorge und Zahnersatz sowie Angaben zur Patientensicherheit. Eine zentrale Neuerung ist die Verwendung der Bezugsgröße von 100 000 Versicherten, die Vergleiche zwischen Kassen erleichtern soll. Das ist zwar ein Fortschritt, doch die freiwillige Natur der Richtlinien stellt ein Problem dar. Einige Krankenkassen implementieren die Vorgaben nicht, was die Vergleichbarkeit weiterhin erschwert.

**40 Kassen im Check.** Um Licht ins Dunkel zu bringen, hat das DFSI im Auftrag von FOCUS MONEY eine umfassende Analyse zur Leistungstransparenz durchgeführt. Wie schnell werden Anträge entschieden? Wie konsistent sind Entscheidungen? Wie gut sind Versicherte über Status und Bearbeitungsstand informiert? Wie gut funktioniert der digitale Service? Wie gut ist die Kasse erreichbar – und wie kompetent sind Ansprechpartner?

40 Krankenkassen haben den DFSI-Fragebogen vollständig ausgefüllt. Damit deckt die Untersuchung 93 Prozent des Marktes ab – und liefert ein gemischtes Bild: So fällt die Genehmigungsquote bei Hilfsmitteln mit 97 Prozent im Schnitt sehr hoch aus. Deutlich strenger zeigen sich die Kassen dagegen bei Pflege-, Vorsorge- oder Reha-Leistungen und Haushaltshilfen. 2024 gab es im Schnitt 459 Widersprüche pro 100 000 Versicherte. Gut 57 Prozent dieser Widersprüche waren erfolglos oder wurden zurückgezogen. Geht es nach einem erfolglosen Widerspruch vor Gericht, haben die Kassen noch bessere Karten. In fast zwei Dritteln der Fälle haben die Gerichte zugunsten der Kasse entschieden oder die Klage wurde zurückgezogen.

Versicherte sollten bei der Wahl der Krankenkasse also nicht nur auf den Zusatzbeitrag oder das Leistungsspektrum achten. Auch die Transparenz ist entscheidend, speziell in Bezug auf Genehmigungsquoten, Bearbeitungszeiten und das Verhalten bei Widersprüchen. „Nur wenn die Kassen eins zu eins vergleichbar werden, können die Menschen die beste Entscheidung für ihre Gesundheitsversorgung treffen“, sagt Lemke. Genau hier setzt die vorliegende Studie an. Statt Qualitätsversprechen zu beurteilen, wurden Indikatoren zur realen Leistungspraxis ausgewertet.

# LEISTUNGSTRANSparenZ: neun Kassen mit Bestnote ausgezeichnet

| Krankenkasse                       | Gesamt-<br>ergebnis | DFSI-Gesamt-<br>note |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Bundesweit geöffnete Kassen</b> |                     |                      |
| DAK-Gesundheit                     | 98,7%               | Hervorragend         |
| Mobil Krankenkasse                 | 97,3%               | Hervorragend         |
| BARMER                             | 96,3%               | Hervorragend         |
| SBK Siemens-Betriebskrankenkasse   | 95,3%               | Hervorragend         |
| KKH Kaufmännische Krankenkasse     | 92,0%               | Hervorragend         |
| Pronova BKK                        | 91,0%               | Hervorragend         |
| Audi BKK                           | 88,0%               | Sehr Gut             |
| vivida bkk                         | 88,0%               | Sehr Gut             |
| BIG direkt gesund                  | 87,0%               | Sehr Gut             |
| TK – Techniker Krankenkasse        | 87,0%               | Sehr Gut             |
| HEK – Hanseatische Krankenkasse    | 86,0%               | Sehr Gut             |
| hkk Krankenkasse                   | 85,0%               | Sehr Gut             |
| IKK classic                        | 83,7%               | Sehr Gut             |
| VIATIV Krankenkasse                | 83,7%               | Sehr Gut             |
| IKK gesund plus                    | 81,7%               | Sehr Gut             |
| novitas bkk                        | 81,3%               | Sehr Gut             |
| energie-BKK                        | 77,0%               | Gut                  |
| Salus BKK                          | 75,3%               | Gut                  |
| BKK firmus                         | 72,3%               | Gut                  |
| BKK ProVita                        | 69,0%               | Gut                  |
| mkk – meine krankenkasse           | 63,3%               | Gut                  |
| R+V BKK                            | 61,7%               | Gut                  |
| <b>Regional geöffnete Kassen</b>   |                     |                      |
| BERGISCHE KRANKENKASSE             | 97,3%               | Hervorragend         |
| AOK PLUS                           | 91,7%               | hervorragend         |
| AOK NordWest                       | 91,3%               | hervorragend         |
| AOK Bremen/Bremerhaven             | 89,7%               | Sehr Gut             |
| AOK Bayern                         | 89,3%               | Sehr Gut             |
| IKK Brandenburg und Berlin         | 88,7%               | Sehr Gut             |
| AOK Baden-Württemberg              | 88,3%               | Sehr Gut             |
| AOK Rheinland-Pfalz/Saarland       | 87,7%               | Sehr Gut             |
| AOK Hessen                         | 85,0%               | Sehr Gut             |
| AOK Rheinland/Hamburg              | 84,3%               | Sehr Gut             |
| AOK Sachsen-Anhalt                 | 83,7%               | Sehr Gut             |
| AOK Niedersachsen                  | 79,3%               | Gut                  |
| IKK Südwest                        | 78,7%               | Gut                  |
| mhplus BKK                         | 78,3%               | Gut                  |
| SECURVITA                          | 77,0%               | Gut                  |
| AOK Nordost                        | 71,3%               | Gut                  |

Quelle: DFSI, Stand: Dezember 2025; dargestellt sind nur Krankenkassen mit der Gesamtnote „Gut“ und besser; Notenskala: ab 90% = „Hervorragend“, ab 80% = „Sehr Gut“, ab 60% = „Gut“

**GENEHMIGUNGSQUOTEN:**  
**Vor allem bei der Genehmigung von Hilfsmitteln zeigten sich die Kassen großzügig**

| Krankenkasse                     | Genehmigungsquote 2024 |                                  |             |                |
|----------------------------------|------------------------|----------------------------------|-------------|----------------|
|                                  | Pflege                 | Vorsorge & Reha-Maßnahmen gesamt | Hilfsmittel | Haushaltshilfe |
| AOK Baden-Württemberg            | 81%                    | 86%                              | 99%         | 93%            |
| AOK Bayern                       | 78%                    | 87%                              | 99%         | 90%            |
| AOK Bremen/Bremerhaven           | 75%                    | 86%                              | 99%         | 71%            |
| AOK Hessen                       | 80%                    | 84%                              | 99%         | 74%            |
| AOK Niedersachsen                | 75%                    | 85%                              | 99%         | 87%            |
| AOK Nordost                      | 74%                    | 89%                              | 98%         | k. A.          |
| AOK NordWest                     | 71%                    | 78%                              | 96%         | 70%            |
| AOK PLUS                         | 79%                    | 88%                              | 95%         | 80%            |
| AOK Rheinland/Hamburg            | 79%                    | 85%                              | 92%         | 75%            |
| AOK Rheinland-Pfalz/Saarland     | 74%                    | 87%                              | 96%         | 84%            |
| AOK Sachsen-Anhalt               | 87%                    | 91%                              | 98%         | 78%            |
| Audi BKK                         | 75%                    | 84%                              | 97%         | 88%            |
| BARMER                           | 80%                    | 92%                              | 98%         | 82%            |
| BERGISCHE KRANKENKASSE           | 81%                    | 70%                              | 94%         | 85%            |
| BIG direkt gesund                | 81%                    | 88%                              | 97%         | 78%            |
| BKK firmus                       | 100%                   | 70%                              | 97%         | 83%            |
| BKK Herkules                     | k. A.                  | 81%                              | k. A.       | 100%           |
| BKK ProVita                      | 82%                    | 89%                              | 98%         | 99%            |
| BKK SBH                          | k. A.                  | k. A.                            | k. A.       | k. A.          |
| DAK-Gesundheit                   | 83%                    | 80%                              | 99%         | 77%            |
| energie-BKK                      | 83%                    | 86%                              | 99%         | 87%            |
| HEK – Hanseatische Krankenkasse  | 76%                    | 75%                              | 96%         | 75%            |
| hkk Krankenkasse                 | 83%                    | 88%                              | 99%         | 83%            |
| IKK Brandenburg und Berlin       | 83%                    | 90%                              | 90%         | 82%            |
| IKK classic                      | 83%                    | 92%                              | 96%         | 80%            |
| IKK gesund plus                  | 86%                    | 88%                              | 99%         | 76%            |
| IKK Südwest                      | 81%                    | 80%                              | 95%         | 76%            |
| KKH Kaufmännische Krankenkasse   | 83%                    | 72%                              | 97%         | 78%            |
| mhplus BKK                       | 82%                    | 85%                              | k. A.       | 77%            |
| mkk – meine krankenkasse         | 81%                    | 84%                              | 95%         | 83%            |
| Mobil Krankenkasse               | 73%                    | 83%                              | 99%         | 87%            |
| novitas bkk                      | 79%                    | 78%                              | 98%         | 74%            |
| Pronova BKK                      | 85%                    | 90%                              | 97%         | 98%            |
| R+V BKK                          | 77%                    | 85%                              | 98%         | 89%            |
| Salus BKK                        | 83%                    | 85%                              | 86%         | 79%            |
| SBK Siemens-Betriebskrankenkasse | 81%                    | 87%                              | 100%        | 85%            |
| SECURVITA                        | 84%                    | 79%                              | 98%         | 89%            |
| TK – Techniker Krankenkasse      | 82%                    | 82%                              | 98%         | 98%            |
| VIACTIV Krankenkasse             | 78%                    | 85%                              | 99%         | 85%            |
| vivida bkk                       | 86%                    | 82%                              | 97%         | 88%            |
| <b>Durchschnitt</b>              | <b>81%</b>             | <b>84%</b>                       | <b>97%</b>  | <b>83%</b>     |

Quelle: DFSt, Stand: Dezember 2025; k. A. = keine Angabe; alphabetische Sortierung

**WIDERSPRÜCHE & GERICHTSURTEILE:**  
**Fast zwei Drittel aller Sozialgerichtsklagen fielen zugunsten der Krankenkassen aus**

| Krankenkasse                     | Anzahl Widersprüche KV je 100 000 Versicherte 2024 | Widersprüche 2024 erfolglos <sup>1)</sup> | Sozialgerichtsurteile 2024 erfolglos |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|
| AOK Baden-Württemberg            | 94                                                 | 60%                                       | 72%                                  |
| AOK Bayern                       | 339                                                | 57%                                       | 63%                                  |
| AOK Bremen/Bremerhaven           | 547                                                | 49%                                       | 67%                                  |
| AOK Hessen                       | 353                                                | 59%                                       | 63%                                  |
| AOK Niedersachsen                | 620                                                | 52%                                       | 78%                                  |
| AOK Nordost                      | 269                                                | 59%                                       | 60%                                  |
| AOK NordWest                     | 529                                                | 54%                                       | 66%                                  |
| AOK PLUS                         | 503                                                | 47%                                       | 73%                                  |
| AOK Rheinland/Hamburg            | 428                                                | 58%                                       | 63%                                  |
| AOK Rheinland-Pfalz/Saarland     | 192                                                | 44%                                       | 65%                                  |
| AOK Sachsen-Anhalt               | 366                                                | 49%                                       | 47%                                  |
| Audi BKK                         | 244                                                | 51%                                       | 72%                                  |
| BARMER                           | 162                                                | 99%                                       | 58%                                  |
| BERGISCHE KRANKENKASSE           | 637                                                | 53%                                       | 71%                                  |
| BIG direkt gesund                | 658                                                | 58%                                       | 71%                                  |
| BKK firmus                       | 352                                                | 49%                                       | 58%                                  |
| BKK Herkules                     | 233                                                | 95%                                       | 33%                                  |
| BKK ProVita                      | 276                                                | 54%                                       | 72%                                  |
| BKK SBH                          | 315                                                | 53%                                       | 43%                                  |
| DAK-Gesundheit                   | 595                                                | 47%                                       | 52%                                  |
| energie-BKK                      | 570                                                | 42%                                       | 61%                                  |
| HEK – Hanseatische Krankenkasse  | 824                                                | 59%                                       | 54%                                  |
| hkk Krankenkasse                 | 731                                                | 64%                                       | 78%                                  |
| IKK Brandenburg und Berlin       | 750                                                | 33%                                       | 38%                                  |
| IKK classic                      | 563                                                | 60%                                       | 73%                                  |
| IKK gesund plus                  | 531                                                | 49%                                       | 64%                                  |
| IKK Südwest                      | 630                                                | 48%                                       | 72%                                  |
| KKH Kaufmännische Krankenkasse   | 268                                                | 89%                                       | 58%                                  |
| mhplus BKK                       | 686                                                | 56%                                       | 68%                                  |
| mkk – meine krankenkasse         | 672                                                | 54%                                       | 73%                                  |
| Mobil Krankenkasse               | 487                                                | 58%                                       | 57%                                  |
| novitas bkk                      | 549                                                | 44%                                       | 44%                                  |
| Pronova BKK                      | 477                                                | 57%                                       | 81%                                  |
| R+V BKK                          | 397                                                | 52%                                       | 49%                                  |
| Salus BKK                        | 273                                                | 97%                                       | 91%                                  |
| SBK Siemens-Betriebskrankenkasse | 280                                                | 54%                                       | 82%                                  |
| SECURVITA                        | 240                                                | 85%                                       | 67%                                  |
| TK – Techniker Krankenkasse      | 1052                                               | 34%                                       | 63%                                  |
| VIACTIV Krankenkasse             | 367                                                | 48%                                       | 55%                                  |
| vivida bkk                       | 303                                                | 56%                                       | 59%                                  |
| <b>Durchschnitt</b>              | <b>459</b>                                         | <b>57,1%</b>                              | <b>63,3%</b>                         |

Quelle: DFSt, Stand: Dezember 2025; <sup>1)</sup>erfolglos oder zurückgezogen aus Sicht des Versicherten; alphabetische Sortierung

## METHODE

# Breite Analyse

Für diese Studie haben Experten des DFSI in Köln alle bundesweit und regional geöffneten Kassen zu essenziellen Leistungsindikatoren befragt und diese beurteilt. 40 Kassen füllten den Fragebogen komplett aus und kamen in die Wertung. Das entspricht einer Marktabdeckung von rund 93 Prozent aller GKV-Versicherten.

### I. Leistungstransparenz

Zunächst wurde die Leistungstransparenz beleuchtet (im Hinblick auf die Gewährung medizinischer Leistungen). Interviewt wurden die Kassen zu insgesamt 195 Leistungsindikatoren, etwa den Bearbeitungszeiten von Leistungsanträgen, Genehmigungsquoten ausgewählter Leistungen, Angaben zu Widersprüchen und Sozialgerichtsklagen nebst Teilnehmeranzahl und Ausgabenhöhen zu Bonus-, Präventions- und Wahltarifprogrammen. Je Leistungsindikator vergaben die Fachleute einen Punkt. Dazu kamen bis zu 105 Punkte, wenn die Kasse 2025 einen Transparenzbericht veröffentlichte und wenn generell Informationen und Leistungsindikatoren in den in der Leistungsqualität getesteten Teilbereichen veröffentlicht wurden. Die maximale Punktzahl in dieser Testdisziplin lag bei 300. Dies entsprach einem Erfüllungsgrad von 100 Prozent. Ab 90 Prozent wurde das Prädikat „Hervorragend“ vergeben, ab 80 Prozent „Sehr Gut“, ab 60 Prozent „Gut“.

### II. Leistungsqualität

Im zweiten Teil des Tests ging es um die Leistungsqualität der Kassen. Grundlage der Auswertung bildeten dabei die Daten aus der Leistungstransparenz. Wichtig waren in diesem Testfeld folgende Parameter (Gewichtung in Klammern):

#### 1. Servicetelefon/E-Mails (10%)

Bewertet wurde das Verhältnis von eingehenden Anrufen bei der Hotline beziehungsweise dem Kundencenter zu den vom Mitarbeiter angenommenen Anrufen – gewichtet mit der Ausbildungsqualität des Mitarbeiters in Relation zur über-, unter- oder durchschnittlichen Wartezeit. Außerdem wurde ausgewertet, wie viel Prozent aller E-Mails fallabschließend in 24 Stunden beantwortet werden konnten.

#### 2. Digitales Tracking von Leistungsanträgen (10%)

Untersucht wurde hier, inwiefern es möglich ist, bei der Kasse online Leistungsanträge (papierlos) zu stellen beziehungsweise den aktuellen Bearbeitungsstand der eingereichten Anträge, Bestellungen, Rechnungen einzusehen. Außerdem ging es um die Frage, ob der Versicherte über den Vorgang aktiv per Statusmeldungen über folgende Bereiche informiert wird: Kinder(pflege-)Krankengeld, Präventionsleistungen, Mutterschaftsgeld, Hilfsmittel, Haushaltshilfe, Reha-Leistungen, Zuzahlungsbefreiung/-vorauszahlung, Kosten-erstattung Ausland, Versichertenkarte/elektronische Gesundheitskarte (eGK) bei Verlust oder Defekt, sonstige Rechnungserstattung (für Leistungen, die nicht über eGK abgerechnet werden, wie zum Beispiel Osteopathie oder professionelle Zahnreinigung).

#### 3. Genehmigungsquoten (10%)

Für die Bewertung der Genehmigungsquoten wurde für eine Auswahl von Leistungen das Verhältnis von Genehmigung und Ablehnung der beantragten Leistung errechnet und ins Verhältnis zur marktdurchschnittlichen Genehmigungsquote gesetzt. Davon ausgehend, vergab das DFSI einen Punktwert für eine zum Marktdurchschnitt überdurchschnittliche, durchschnittliche oder unterdurchschnittliche Genehmigungsquote (1/0,8/0,5). Die Summe wurde über alle untersuchten Genehmigungsquoten für den Gesamtwert addiert. Für folgende Bereiche wurden die Genehmigungsquoten analysiert: Pflegeleistungen (Erstanträge), häusliche Krankenpflege, Vorsorge und Rehabilitationsmaßnahmen (stationär und ambulant), Hilfsmittel, Zahnersatz, Haushaltshilfe.

#### 4. Widersprüche und Klagen in der Kranken-/Pflegeversicherung (20%)

Für die Bewertung wurden auch hier die kassenindividuellen Zahlen in Bezug zum Marktdurchschnitt betrachtet. In die Wertung kamen die Anzahl entschiedener Widersprüche und Sozialgerichtsklagen je 100 000 Versicherte sowie die aus Versicherungssicht erfolglosen und zurückgezogenen Widersprüche und Sozialgerichtsklagen im Verhältnis zur Gesamtzahl. Ausgehend vom jeweiligen Durchschnitt, wurden die Zahlen aus Sicht der Krankenkasse bewertet. Je niedriger die Anzahl der Anträge beziehungsweise Klagen, umso besser die Bewertung. Ein hoher

Prozentsatz an erfolglosen Widersprüchen und Klagen bedeutet eine verlässlichere ursprüngliche Entscheidung der Krankenkasse – und wurde dementsprechend besser bewertet.

#### 5. Freiwillige Leistungsausgaben für Präventionskurse, Bonusprogramme, Wahltarife und Ausgaben für § 11(6) SGB V Satzungsleistungen (20%)

Hier wurden die Ausgaben der Leistungsbereiche und die Anzahl der Teilnehmer im Verhältnis zur Versichertenanzahl und im Verhältnis zum Marktdurchschnitt bewertet.

#### 6. Innovationsfonds (10%)

Zur Bewertung wurde die Anzahl der Beteiligungen an neuen, innovativen und sektorenübergreifenden Projekten der Versorgungsform und -forschung jeder Krankenkasse taxiert. Abhängig von der Größe der Kasse wurden ab 45 Beteiligungen bis zu fünf Punkte vergeben.

#### 7. Patientensicherheit (10%)

Geprüft wurde die Anzahl der Unterstützungsfälle nach § 66 SGB V mit sozialmedizinischer Begutachtung – und wie das Verhältnis der Bestätigungen bezüglich eines Behandlungsfehlers war. Ferner wurden Fragen nach Zufriedenheitsanalysen zum Unterstützungsprozess, zur Positionierung der Verantwortlichen im Unternehmen, aber auch zu deren Qualifikation sowie dem Engagement der Krankenkasse im Rahmen von Initiativen der Patientensicherheit ausgewertet.

#### 8. Service-Apps (10%)

Hier hat das DFSI die allgemeine Online-Geschäftsstellen-App der Krankenkassen bewertet. Dazu wurde verglichen, welche Bewertungen die Anwendungen in den App-Stores der Betriebssysteme Android und iOS auf einer Skala von 1 bis 5 von ihren Nutzern bekommen haben und wie hoch der Anteil der registrierten Benutzer im Verhältnis zur Versichertenanzahl war.

Bei der Punktevergabe wurde das Gesamtergebnis je Teilbereich durch das im Test maximal erzielbare Ergebnis geteilt und anschließend mit 100 multipliziert. Die Gesamtnote wiederum resultiert aus der gleichgewichteten Summe aller Teilergebnisse. Ab 72,2 Punkten wurde die Leistungsqualität als „Hervorragend“ eingestuft, ab 64,2 Punkten gab es das Prädikat „Sehr Gut“, ab 48,1 Punkten wurde die Note „Gut“ vergeben ([www.dfsi-institut.de](http://www.dfsi-institut.de)).