

PRESSEINFORMATION

Köln, 08.11.2017

Deutschlands beste Gesetzliche Krankenkassen 2017

DFS I Ratings untersuchte auch in diesem Jahr gesetzliche Krankenkassen hinsichtlich angebotener Zusatzleistungen, Service und Finanzkraft. Wie im Vorjahr kam die TK - Techniker Krankenkasse auf Platz 1 - knapp vor der HEK - Hanseatische Krankenkasse. AOK Baden-Württemberg und AOK Plus teilten sich Platz drei beim DFSI-Qualitätsrating.

„Die Wirtschaft brummt – das spült den Krankenkassen das Geld nur so auf die Konten“, sagt Thomas Lemke, Geschäftsführer der DFSI Ratings GmbH. Denn noch nie gab es so viele sozialversicherungspflichtig Beschäftigte wie heute. Und je mehr Beschäftigte, desto mehr Beitragszahler. Das schlägt sich auch im diesjährigen DFSI-Qualitätsrating der Gesetzlichen Krankenkassen nieder. „Wir konnten beobachten, dass sich die Finanzstärke im Vergleich zum Vorjahr bei den meisten von uns untersuchten Kassen verbessert hat“, erläutert Gesundheitsexperte Lemke. Für ihn ist „jetzt die spannende Frage: Was machen die Krankenkassen mit dem vielen Geld?“ Viele Kassen überlegten derzeit: Den kasseneigenen Zusatzbeitrag senken oder die zusätzlichen Leistungen ausbauen? Nur wenige haben schon entschieden: So senkte die AOK Bremen/Bremerhaven zum Jahreswechsel den Beitragssatz um 0,3 Prozentpunkte. „Und die HEK - Hanseatische Krankenkasse baut ihre Leistungen bei der Gesundheitsvorsorge kräftig aus“, weiß Lemke. Doch letzteres sei bisher ein Einzelfall. „Bei der Arbeit für unsere Studie mussten wir feststellen, dass die Kassen im Vergleich zum Vorjahr beim Ausbau Ihrer Zusatzleistungen eher stagnieren.“

Auch wenn vielen das nicht klar ist: Die 112 in Deutschland aktiven gesetzlichen Krankenkassen bieten längst keine flächendeckende Einheitsversorgung. „Zwischen den Kassen gibt es beim Leistungsangebot, Kundenservice und Finanzkraft enorme Unterschiede“, erläutert Experte Lemke. So erbringen manche Kassen lediglich die Leistungen, die der Gesetzgeber zwingend vorschreibt, andere gehen deutlich darüber hinaus. „Auch beim Kundenservice sind einige Kassen ebenfalls deutlich besser als andere“, erläutert Lemke. Große Unterschiede sieht er auch bei der Finanzkraft: „Während einige Kassen sich derzeit noch aus finanziellen Schieflagen herausarbeiten müssen, strotzen andere nur so vor Finanzkraft.“ Nicht unwichtig für die Versicherten. Denn Lemke weiß: „Kassen mit hoher Finanzkraft bieten auch langfristig stabile und günstige Beiträge – das ist mehr wert, als Versicherte mit einem kurzfristig günstigen Beitragssatz zu ködern.“

Damit Vermittler und Verbraucher schnell und unkompliziert herausfinden können, welche Kassen tatsächlich top sind, erstellt die DFSI Ratings GmbH, eine Tochter des unabhängigen Deutschen Finanz-Service Instituts (DFS I), einmal im Jahr das DFSI-Qualitätsrating Gesetzliche Krankenkassen. Dabei wird die Qualität der untersuchten Kassen in den drei Bereichen freiwillige Leistungen, Kundenservice und Finanzkraft eingehend untersucht. Damit ist dieses Rating deutschlandweit der umfangreichste und aussagekräftigste regelmäßige Krankenkassentest überhaupt. Und diesem Qualitäts-Check, bei dem akribisch Daten zu jedem der drei Teilbereiche erhoben werden, stellt sich längst nicht jede Kasse. In diesem Jahr konnten jedoch immerhin 63 Kassen im Bereich freiwillige Leistungen bewertet werden; 44 lieferten Daten, die eine Bewertung ihrer Finanzkraft zuließen und 40 Krankenkassen konnten in Sachen Kundenservice benotet werden. Insgesamt lieferten 35 Kassen Informationen zu jedem Teilbereich. Die Teilergebnisse dieser Kassen flossen dann gleichgewichtet in die Gesamtwertung ein.

08.11.2017, Seite 2

Um die Finanzstärke jeder der untersuchten Kassen zu ermitteln, analysiert DFSI Ratings dabei Liquiditätsmanagement und Vermögen der Krankenkassen. Auch Verwaltungskosten, Gewinn- und Verlustrechnung, Entwicklung der Mitgliederzahlen sowie die Transparenz in Finanzfragen werden bewertet. Erstmals wurde 2017 auch untersucht, wie es um die langfristige Stabilität der Beitragssätze bestellt ist. Das Ergebnis: Insgesamt konnten – anders als noch im Vorjahr – die meisten der bewerteten Kassen ihre Finanzstärke verbessern. Mit der hkk Krankenkasse, der Audi BKK und der BKK firmus schnitten unter den Kassen in der Gesamtwertung drei Kassen „Exzellent“ ab. Sprich: Sie erzielten in diesem Teilbereich Noten von 1,0 oder besser. Weitere 15 Kassen in der Gesamtwertung waren mit Noten von 1,1 bis 1,5 „Sehr Gut“. 14 Krankenkassen erzielten ein „Gut“ und nur drei kamen über „Befriedigend“ nicht hinaus.

Neben der Finanzkraft ist auch das Angebot freiwilliger Zusatzleistungen ein entscheidendes Qualitätsmerkmal Gesetzlicher Krankenkassen. Um herauszufinden, welche Kassen mehr bieten als den gesetzlich vorgeschriebenen Standard, werden für das DFSI-Qualitätsrating acht Bereiche – besondere Versorgung, Gesundheitsförderung, Naturheilverfahren, Vorteilsprogramme, Wahltarife, Zahnmedizin, weitere Zusatzleistungen sowie angebotener Zusatzschutz wie etwa zusätzliche Versicherungen – detailliert analysiert. Erstmals gab es zudem Bonuspunkte für Kassen, die durch besondere Leistungstransparenz glänzten. Insgesamt ging im Vergleich zum Vorjahr das Angebot zusätzlicher Leistungen etwas zurück. Nur zwei Kassen erhielten hier überhaupt die Note „Sehr Gut“. Dabei konnte die HEK Hanseatische Krankenkasse mit der Note 1,3 erstmals an der TK - Techniker Krankenkasse (1,5) vorbeiziehen. Lediglich neun Kassen in der Gesamtwertung kamen in diesem Teilbereich auf die Note „Gut“. Das Gros der in allen Teilbereichen bewerteten Kassen – exakt 23 – bekam lediglich ein „Befriedigend“, eine Kasse mussten sich sogar mit „Ausreichend“ bescheiden.

Das Serviceangebot der Kassen kam beim DFSI-Qualitätsrating ebenfalls auf den Prüfstand. Natürlich wurde hier auch abgefragt, wie viele Servicestellen eine Kasse unterhält und wie lange diese geöffnet sind. Wichtiger aber waren Fragen nach angebotener Unterstützung bei ärztlichen Kunstfehlern, nach einem speziellen Versorgungsmanagement für chronisch Kranke und nach einem kasseneigenen Auslandsnotfallservice. Aber auch, ob Patienten auf Kosten der Kasse eine ärztliche Zweitmeinung einholen können, wurde bewertet. Hier waren TK – Techniker Krankenkasse und AOK Plus mit 1,0 einfach „Exzellent“. Von den Kassen, die zu allen Teilbereichen Daten lieferten, errangen elf die Note „Sehr Gut“, 18 bekamen ein „Gut“. Vier bieten lediglich „Befriedigenden“ Kundenservice.

Und in der Gesamtwertung? Hier reicht es für den Sprung aufs Treppchen nicht, in einem Teilbereich exzellent zu sein. Vielmehr müssen in allen bewerteten Bereichen sehr gute Leistungen abgeliefert werden. Das aber ist nur zu schaffen, wenn man über Jahre an der Qualität arbeitet. So verwundert denn auch nicht, wenn DFSI-Geschäftsführer Lemke das Ergebnis des diesjährigen Qualitätsratings Gesetzlicher Krankenkassen süffisant mit dem Satz zusammenfasst: „Wieder schafften es ‚die üblichen Verdächtigen‘ ganz nach vorne.“ Denn auf den ersten drei Plätzen gab es gegenüber dem Vorjahr keine größere Veränderung. So kam auch 2017 die TK - Techniker Krankenkasse auf Platz 1. Sie konnte ihre Vorjahresnote „Sehr Gut (1,3)“ auch im diesjährigen Test behaupten. Die ebenfalls bundesweit aktive HEK - Hanseatische Krankenkasse verteidigte ihr Ergebnis des Vorjahres gleichfalls: „Sehr Gut (1,4)“. Eine leichte Veränderung gab es dagegen auf Platz drei: Während die AOK Baden-Württemberg ihr Vorjahresergebnis halten konnte, verbesserte sich die in Sachsen und Thüringen aktive AOK Plus um einen zehntel Punkt. Folge: beide Ortskrankenkassen landeten jeweils mit der Note „Sehr Gut (1,5)“ gemeinsam auf dem dritten Platz. Insgesamt 29 der 35 bewerteten Kassen erhielten mit Noten zwischen 1,6 und 2,5 ein „Gut“, zwei ein „Befriedigend“.

„Wem es wichtig ist, im Krankheitsfall gut versorgt zu sein, tut gut daran, eine Krankenkasse zu wählen, die in unserem DFSI-Qualitätsrating gut abschneidet“, rät Experte Lemke. „Denn die Kassen, die sich diesem Test stellen, lassen sich umfassend auf Herz und Nieren prüfen.“ Bei diesen sei daher auch die Gefahr gering, dass die Beitragssätze überproportional angehoben oder freiwillige Zusatzleistungen kräftig zusammengestrichen würden. „Zudem spricht es allein schon für die Qualität einer Kasse, wenn sie sich dem freiwilligen Qualitätsrating durch DFSI Ratings stellt“, findet Lemke. „Unserer Meinung nach liefern uns nur Kassen, die überdurchschnittlich gut sind, die gewünschten Daten. Alle anderen dürften hier tendenziell eher zurückhaltend agieren.“ Für die hohe Qualität der Kassen im Test spreche zudem, dass die schlechteste Gesamtnote eine 2,8 war.

08.11.2017, Seite 3

Ergebnisübersicht GKV-Qualitätsrating 2017

Krankenkasse	Öffnung	Unternehmensqualität		Leistung		Kundenservice		Finanzkraft	
		DFS Rating	DFS Note	DFS Rating	DFS Note	DFS Rating	DFS Note	DFS Rating	DFS Note
TK - Techniker Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Exzellente (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)
HEK - Hanseatische Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)
AOK Baden-Württemberg	regional	AA+	Sehr Gut (1,5)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)
AOK PLUS	regional	AA+	Sehr Gut (1,5)	A+	Gut (2,2)	AAA	Exzellente (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)
hkk Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (1,8)	AAA	Exzellente (0,6)
IKK Südwest	regional	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (1,8)
IKK Brandenburg und Berlin	regional	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,5)
SBK	bundesweit	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (1,8)
AOK Niedersachsen	regional	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)
AOK Hessen	regional	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,5)
KNAPPSCHAFT	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,7)	AA+	Sehr Gut (1,5)
IKK classic	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,5)
mhplus Betriebskrankenkasse	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,8)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,2)
Audi BKK	bundesweit	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,2)	AA	Gut (1,8)	AAA	Exzellente (1,0)
IKK gesund plus	bundesweit	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,3)	AA	Gut (1,7)	AA+	Sehr Gut (1,1)
AOK NORDWEST	regional	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,7)
BARMER	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (2,0)
BKK VBU	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,9)
Salus BKK	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,9)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)
AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	regional	A+	Gut (2,1)	A+	Gut (2,5)	AA+	Sehr Gut (1,5)	A+	Gut (2,3)
Bosch BKK	regional	A+	Gut (2,2)	A	Befriedigend (3,0)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,6)
DAK-Gesundheit	bundesweit	A+	Gut (2,2)	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)	BBB+	Befriedigend (3,4)
BKK Scheufelen	regional	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,3)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,2)
BKK firmus	bundesweit	A+	Gut (2,3)	BBB	Ausreichend (3,7)	AA	Gut (2,0)	AAA	Exzellente (1,0)
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	bundesweit	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (2,8)	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,1)
BKK Wirtschaft & Finanzen	regional	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (2,6)	A+	Gut (2,1)	A+	Gut (2,1)
pronova BKK	bundesweit	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (2,7)
KKH Kaufmännische Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (2,7)	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,5)
Heimat Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,4)	BBB+	Befriedigend (3,4)	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,6)
BKK Herkules	regional	A+	Gut (2,5)	BBB+	Befriedigend (3,3)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)
R+V Betriebskrankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,5)	BBB+	Befriedigend (3,2)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,5)
Die Schwenninger Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,5)	A	Befriedigend (3,0)	A+	Gut (2,2)	A+	Gut (2,2)
VIActiv Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,5)	A	Befriedigend (2,7)	AA	Gut (1,7)	BBB+	Befriedigend (3,1)
BKK ZF & Partner	regional	A	Befriedigend (2,7)	BBB+	Befriedigend (3,2)	A	Befriedigend (2,8)	A+	Gut (2,2)
BERGISCHE KRANKENKASSE	regional	A	Befriedigend (2,8)	A	Befriedigend (2,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A+	Gut (2,3)

Die wichtigsten Kriterien zur Leistungsstärke

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

Die wichtigsten Kriterien zum Kundenservice

- Kundenperformance
- Geschäftsstellennetz
- Serviceangebot

Die wichtigsten Kriterien zur Finanzkraft

- Liquidität
- Vermögen
- Deckungsbeitrag Verwaltungskosten
- GuV (Überschuss)
- Mitgliederentwicklung
- Finanztransparenz
- Beitragsstabilität

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

08.11.2017, Seite 4

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:

Sebastian Ewy
Senior Analyst

mailto: s.ewy@dfs-i-institut.de

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

Verantwortlich für den Inhalt:

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

Thomas Lemke
Geschäftsführer

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

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

Fax: +49 (0)221 423 468 38