

## PRESSEINFORMATION

Köln, 26.11.2015

### DFS I Qualitätsrating: Die besten Krankenkassen 2015

DFS I Ratings testete gesetzliche Krankenkassen hinsichtlich Leistung, Service und Finanzkraft. Die TK - Techniker Krankenkasse schnitt beim DFS I-Qualitätsrating am besten ab, gefolgt von HEK - Hanseatische Krankenkasse und AOK Baden-Württemberg.

Gesetzliche Krankenversicherer bieten längst mehr als eine standardisierte Einheitsversorgung. „Zwischen den einzelnen Kassen gibt es große Unterschiede bei Leistung, Service und Finanzkraft“, fasst Thomas Lemke, Geschäftsführer des Deutschen Finanz-Service Instituts (DFS I), das Ergebnis des DFS I-Qualitätsratings Gesetzlicher Krankenkassen zusammen. „So bieten einige Krankenkassen mehr Leistungen als vom Gesetzgeber zwingend vorgeschrieben. Auch in Sachen Service sind manche Gesetzlichen Krankenversicherer einfach spitze, während andere nur Standard bieten. Und bei der Finanzkraft gibt es ebenfalls große Unterschiede“, weiß Lemke.

Damit Vermittler und Verbraucher recht einfach ermitteln können, welche Krankenkassen für eine hohe Qualität stehen, erstellte die DFS I Ratings GmbH – eine Ausgründung des Deutschen Finanz-Service Instituts (DFS I) in Köln – auch 2015 Qualitätsratings zu insgesamt 28 Krankenkassen. Dabei wurde die Leistungsfähigkeit der untersuchten Krankenkassen in drei Teilbereichen – angebotene Leistungen, Kundenservice und Finanzkraft – umfassend analysiert und bewertet. Im Anschluss flossen die Teilergebnisse dann zu gleichen Teilen in die Gesamtwertung ein.

Zur Ermittlung der zusätzlichen Leistungen einzelner Krankenkassen wurden acht Bereiche – Bonus- Vorteilsprogramme, Gesundheitsförderung, Naturheilverfahren, besondere ambulante/integrierte Versorgung, Wahltarife, Zahnmedizin, weitere Zusatzleistungen sowie angebotene Zusatzversicherungen – detailliert geprüft. „So wurde beispielsweise ermittelt, welche Kassen die Kosten ambulanter Behandlungen bei 15 alternativen Heilverfahren ganz oder teilweise übernehmen“, erläutert DFS I-Geschäftsführer Lemke. Im Bereich Zahnmedizin wurde unter anderem eruiert, ob Kassen die Kosten für eine professionelle Zahnreinigung im Jahr ganz oder teilweise übernehmen, oder auch, ob die Möglichkeit besteht, unter bestimmten Bedingungen Zahnersatz zum Nulltarif zu erhalten. Bei den Zusatzleistungen wurde beispielsweise geklärt, ob die Kasse Kosten für Grundpflege und Hauswirtschaft übernimmt, wenn Kranke zu Hause gesund gepflegt werden oder auch wie weitreichend die zusätzlichen Leistungen im Bereich Mutterschaft und Schwangerschaft angeboten werden.

In Sachen Kundenservice hat die DFS I Ratings GmbH nicht nur geprüft, wie viele Geschäftsstellen eine gesetzliche Krankenkasse unterhält, sondern auch, ob die Kassen allgemeine Service- und Medizin-Informations-Hotlines anbieten. Zudem wurde – unter anderem – geprüft, ob es Unterstützung bei ärztlichen Behandlungsfehlern gibt, ob die Kasse einen Auslandsnotfallservice unterhält, ob es ein spezielles Versorgungsmanagement für chronisch Kranke gibt, ob Patienten auf Kosten der Kasse eine ärztliche Zweitmeinung einholen dürfen oder wie umfangreich das Online Serviceangebot ist. Darüber hinaus flossen in diese Bewertung auch Kundenzufriedenheitsumfragen diverser Servicestudien ein.

26.11.2015, Seite 2

Doch nicht nur die über den gesetzlichen Rahmen hinausgehenden Leistungen und ein guter Service sind für gesetzlich Krankenversicherte wichtig, sondern auch die Finanzkraft der von ihnen gewählten Kasse. „Je besser die finanzielle Stärke einer gesetzlichen Krankenkasse, desto unwahrscheinlicher, dass diese in naher Zukunft den Zusatzbeitrag überproportional erhöhen wird“, begründet DFSI-Geschäftsführer Lemke die Berücksichtigung der Finanzstärke im Qualitätsrating. Dabei werden Liquiditätsmanagement und Vermögen der Kassen ebenso unter die Lupe genommen wie Verwaltungskosten, Gewinn- und Verlustrechnung, Entwicklung der Mitgliederzahlen. Aber auch die Transparenz in Finanzfragen fließt hier in die Bewertung ein.

Übrigens: Im DFSI-Qualitätsrating wurde der Beitragssatz der Kassen mit Bedacht nicht gewertet. Denn selbst Versicherte, die den Höchstbeitrag zahlen, können durch die Wahl einer günstigeren bundesweit geöffneten Kasse im besten Fall nicht mal 40 Euro im Monat sparen. „Die finanziellen Vorteile, die Mitglieder durch zusätzliche Leistungen qualitätsstarker Krankenkassen erlangen können, sind um ein Vielfaches höher“, begründet Lemke die Entscheidung. „Beim DFSI-Qualitätsrating kommt es uns darauf an, die Kassen herauszufiltern, die ihren Mitgliedern langfristig einen soliden Mehrwert in Sachen Service und Leistung bieten, ohne die finanzielle Substanz der Krankenkasse zu gefährden. Die Qualität einer Krankenkasse kann man eben gerade nicht an ihrem Beitragssatz festmachen.“

Genau in Sachen Finanzkraft sieht Versicherungsexperte Lemke für die Zukunft eine stärkere Zweiteilung der Krankenkassenlandschaft: „Wir fanden in unserer Untersuchung Kassen mit sehr guter Finanzkraft, die seit Jahren solide wirtschaften und wissen von anderen, deren Finanzkraft stärker sinkt.“ Dieser Trend dürfte sich nach Lemkes Meinung in Zukunft nicht nur fortsetzen, sondern sogar noch verstärken: „Hier trennt sich allmählich die Spreu vom Weizen. Kunden, denen die Qualität ihrer Versorgung im Krankheitsfall wichtig ist, sind daher gut beraten, Krankenkassen zu wählen, die in unserem Rating gut abschneiden“, rät Lemke. Bei diesen sei die Gefahr äußerst gering, dass die Beiträge überproportional angehoben oder zusätzlich angebotene Leistungen kräftig zusammengestrichen werden müssten.

Dabei weist Lemke dezidiert darauf hin, dass es allein schon für die Qualität einer Krankenkasse spreche, wenn sie sich dem freiwilligen Qualitätsrating durch DFSI Ratings stelle. „Wir gehen davon aus, dass uns nur die Kassen alle gewünschten Finanzdaten liefern, die überdurchschnittlich gut sind. Alle anderen dürften tendenziell ein eher zurückhaltendes Antwortverhalten an den Tag legen.“

Unter den getesteten Kassen, die bundesweit geöffnet sind, schnitt die TK – Techniker Krankenkasse mit der Note 1,2 am besten ab. Mit einer Note von 1,5 ebenfalls noch sehr gut ist die HEK – Hanseatische Krankenkasse. Und unter den regional aktiven Krankenkassen konnte die AOK Baden-Württemberg ein „Sehr Gut“ (Note 1,5) erringen. „Für die hohe Qualität der Krankenkassen, die sich unserem Test stellten, spricht zudem, dass weitere elf Versicherer bei der Gesamtnote eine Eins vor dem Komma haben. Und die schlechteste Note, die wir vergeben mussten, war die 2,4“, fasst der DFSI-Geschäftsführer die Ergebnisse zusammen. „Dank des einzigartigen DFSI-Qualitätsratings können Kunden bei der Auswahl eines Gesetzlichen Krankenversicherers sehr einfach Kassen solche herausfiltern, die in allen drei Bereichen – zusätzliche Leistungen, Service und Finanzkraft – durch sehr gute Qualität überzeugen“, erläutert Lemke den Kundennutzen der Untersuchung.

26.11.2015, Seite 3

## GKV Qualitätsrating in der Übersicht

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 (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Exzellent (0,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)
HEK - Hanseatische Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)
AOK Baden-Württemberg	regional	AA+	Sehr Gut (1,5)	A+	Gut (2,1)	AAA	Exzellent (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)
SBK	bundesweit	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,5)	AAA	Exzellent (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,2)
AOK PLUS	regional	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AAA	Exzellent (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)
hkk Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,6)	A	Befriedigend (2,6)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Exzellent (0,8)
IKK Brandenburg und Berlin	regional	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,7)
IKK Südwest	regional	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,2)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,8)
IKK gesund plus	bundesweit	AA	Gut (1,8)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AAA	Exzellent (0,8)
mhplus Betriebskrankenkasse	regional	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,8)
AOK Niedersachsen	regional	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (1,8)
IKK classic	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,6)
AOK NORDWEST	regional	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,7)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (2,0)
Die Schwenninger Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,9)
DAK-Gesundheit	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,1)	AAA	Exzellent (1,0)	A	Befriedigend (2,8)
BKK VBU	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,8)
BKK Scheufelen	regional	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (3,0)	AA	Gut (1,7)	AA+	Sehr Gut (1,2)
BARMER GEK	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,7)	AAA	Exzellent (0,9)	A+	Gut (2,4)
Audi BKK	bundesweit	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,2)	AA	Gut (1,8)	AAA	Exzellent (1,0)
BKK Faber-Castell & Partner	regional	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,2)	AA	Gut (1,9)	AAA	Exzellent (0,9)
AOK Hessen	regional	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (1,9)
Salus BKK	bundesweit	A+	Gut (2,1)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,4)
BKK ProVita	bundesweit	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,3)	A+	Gut (2,2)	AA+	Sehr Gut (1,1)
BKK Wirtschaft & Finanzen	regional	A+	Gut (2,2)	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,3)
R+V Betriebskrankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,4)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A+	Gut (2,2)	AA	Gut (1,7)
VIActiv Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,4)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)	A	Befriedigend (2,8)
BKK Herkules	regional	A+	Gut (2,4)	BBB+	Befriedigend (3,2)	A	Befriedigend (2,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)
pronova BKK	bundesweit	A+	Gut (2,4)	BBB+	Befriedigend (3,3)	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,4)

Mehr Informationen zu den Ergebnissen des Ratings finden Sie unter [www.dfsi-ratings.de](http://www.dfsi-ratings.de)

DFS Ratings GmbH ist eine unabhängige Agentur für Qualitätsratings im Versicherungssektor. DFS Ratings GmbH bietet seit 2014 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 Ratings GmbH hat bei Versicherern und Gesetzlichen Krankenkassen mit über 100 Ratings die höchste Abdeckung veröffentlichter Qualitätsratings im deutschen Markt.

26.11.2015, Seite 4

**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 4569-1

**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