

PRESSEINFORMATION

Köln, 23.11.2023

DFS I-Qualitätsrating GKV: Die besten gesetzlichen Krankenkassen 2023/2024

Bereits zum 13. Mal untersuchte DFS I Ratings gesetzliche Krankenkassen hinsichtlich Leistungsangebot, Kundenservice und Finanzkraft. Das Ergebnis: Die TK - Techniker Krankenkasse kam auf Platz 1, dahinter die HEK - Hanseatische Krankenkasse. hkk Krankenkasse und IKK Südwest teilten sich Platz drei beim diesjährigen DFS I-Qualitätsrating.

Alles wird teurer – auch Gesetzliche Krankenkassen. Neben eher indirekten Preissteigerungen durch Streichungen im Leistungskatalog wird praktisch jedes Jahr die Beitragsbemessungsgrenze erhöht, bis zu deren Höhe Beiträge zu zahlen sind. Auch der Allgemeine Betragssatz steigt mit schöner Regelmäßigkeit. Die kassenindividuellen Zusatzbeiträge kennen tendenziell ebenfalls nur eine Richtung – nach oben. Für 2024 steigt der durchschnittliche Zusatzbeitrag wieder um 0,1 Prozent auf 1,7 Prozent. Gegen einige der Preistreiber sind die Versicherten machtlos. Doch die Zusatzbeiträge legt jede Krankenkasse selbst fest. Und hier gibt es durchaus Unterschiede. Thomas Lemke, Geschäftsführer der DFS I Ratings GmbH, weiß: „Es gibt Krankenkassen, die gut wirtschaften. Eine Folge davon: Sie können ihre Zusatzbeitragssätze stabil halten oder in Einzelfällen sogar senken. Andere hingegen müssen die kassenindividuellen Zusatzbeiträge oft erhöhen.“ Und das macht sich dann im Portemonnaie der Versicherten negativ bemerkbar. Dabei schauen diese gerade in Zeiten hoher Inflation besonders neugierig darauf, ihr Geld zusammenzuhalten.

Deswegen aber schnell, schnell zur günstigsten Krankenkasse wechseln, ist für DFS I-Chef Lemke der falsche Ansatz. Denn – auch wenn es den meisten Versicherten nicht klar sei – die 73 in Deutschland aktiven gesetzlichen Krankenkassen bieten keine Einheitsversorgung. „Zwischen den Kassen gibt es bei optionalen Zusatzleistungen, Service und Finanzkraft enorme Unterschiede“, erläutert Experte Lemke. So erbrachten manche Kassen lediglich die Leistungen, die der Gesetzgeber zwingend vorschreibt, andere gingen weit über diese hinaus. „Und auch beim Service sind einige Kassen deutlich besser als andere“, erläutert Lemke. Große Unterschiede konstatiert er auch bei der Finanzkraft – ebenfalls nicht unwichtig für die Versicherten. „Denn Kassen mit hoher Finanzkraft bieten langfristig relativ stabile und vergleichsweise günstige Beiträge. Das ist deutlich mehr wert, als Versicherte mit einem kurzfristig günstigen Zusatzbeitrag zu ködern“, weiß Lemke.

Damit Vermittler und Verbraucher schnell und unkompliziert herausfinden können, welche Kassen tatsächlich top sind, erstellt die DFS I Ratings GmbH, eine Tochter des unabhängigen Deutschen Finanz-Service Instituts (DFS I) und führend bei der Bewertung gesetzlicher Krankenkassen, das umfassendste Rating gesetzlicher Krankenkassen in Deutschland – dieses Jahr bereits zum 13. Mal. Das DFS I-Unternehmensqualitätsrating setzt Standards in der Bewertung von Krankenkassen und ermöglicht Versicherten, bestens informiert Entscheidungen zu ihrer Gesundheitsversorgung zu treffen.

23.11.2023, Seite 2

Die Bewertung erfolgt auf Basis von drei Hauptkategorien: Leistungsangebot, Kundenservice und Finanzkraft. Diese Kategorien sind weiter unterteilt, um eine tiefgehende Analyse der Leistungsfähigkeit jeder Krankenkasse zu gewährleisten und so ein umfassendes Leistungsbild des deutschen Krankenkassenmarkts darzustellen. Von 68 untersuchten Krankenkassen – die einen Marktanteil von etwa 99,6 Prozent auf sich vereinigen – erfüllten 53 Krankenkassen alle Anforderungen des DFSI-Ratings zur Unternehmensqualität und wiesen die nötige Transparenz in allen drei Bewertungsbereichen nach. Sie bekamen ein entsprechendes Qualitätsrating.

Für DFSI-Geschäftsführer Lemke steht fest: „Die Ergebnisse dieses umfassenden Ratings bieten in unübertroffener Transparenz eine äußerst solide Basis für Versicherte, die fundierte Entscheidungen zu ihrer Gesundheitsversorgung treffen wollen.“ Das transparente DFSI-Bewertungssystem trage dazu bei, die Angebotsvielfalt und Qualität der angebotenen Leistungen, den Kundenservice und die Finanzkraft der Krankenkassen besser zu verstehen. Das zeigt sich in jedem einzelnen Teilbereich:

Um die Finanzstärke jeder der untersuchten Kassen zu ermitteln, analysiert DFSI Ratings Liquiditätsmanagement und Vermögen der Krankenkassen. Auch Verwaltungskosten, Gewinn- und Verlustrechnung, Entwicklung der Mitgliederzahlen sowie die Transparenz in Finanzfragen werden bewertet. Zudem wurde auch untersucht, wie es um die langfristige Stabilität der Beitragssätze bestellt ist. Das Ergebnis: Mit der hkk Krankenkasse schnitt hier lediglich eine Krankenkasse „Exzellent“ ab. Sprich: Sie erzielte als einzige mehr als 90 Prozent der hier erzielbaren Punkte. Weitere 15 Kassen bekamen hier die Note „Sehr Gut“. Das heißt: Sie kamen allesamt auf 80,00 bis 89,99 Prozent der maximal möglichen Punkte. 35 Krankenkassen kamen auf die Endnote „Gut“ und lediglich zwei Krankenkassen kamen auf die Endnote „Befriedigend“.

Neben der Finanzstärke 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 – Bonusprogramme, Prävention, besondere Versorgung, Naturheilverfahren, Cash-Back-Tarife, Zahnmedizin, Zusatzleistungen – etwa bei Impfungen und Krebs-Früherkennung – und Digitalangebote detailliert analysiert. Zudem wurde hier die Leistungskompetenz der Kassen bewertet. Das (Teil-)Ergebnis: Lediglich die Securvita schnitt hier „Exzellent“ ab, auf den Plätzen zwei und drei die HEK Hanseatische Krankenkasse und die IKK Südwest. Weitere vier Kassen kamen wie die beiden zuvor genannten die Note „Sehr Gut“. Insgesamt 22 Kassen kamen in diesem Teilbereich auf die Note „Gut“. Das Gros der in allen Teilbereichen bewerteten Kassen – exakt 31 – bekam lediglich ein „Befriedigend“, acht der insgesamt bewerteten 68 Kassen 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 einem kasseneigenen Auslands-Notfallservice, einer Hilfsmittel-Beratung (am besten direkt vor Ort bei dem Versicherten), Vermittlung von Hebammen und natürlich nach einer speziellen Medizinischen Hotline – neben der normalen Service-Hotline. Zudem wurden hier Umfrageergebnisse zur Kundenzufriedenheit und zur Weiterempfehlungsrates mit einbezogen. Hier waren insgesamt neun Krankenkassen „Exzellent“ aufgestellt. Am besten schnitt die AOK Plus ab, gefolgt von der AOK Baden-Württemberg und TK Techniker Krankenkasse. Insgesamt 23 der 68 untersuchten Kassen bekamen hier die Note „Sehr Gut“, 18 bekamen ein „Gut“. Zwölf bieten „Befriedigenden“ Service und sechs kamen über ein „Ausreichend“ nicht hinaus.

23.11.2023, Seite 3

Und in der Gesamtwertung? Wer hier aufs Treppchen kam, war nicht nur in einem Teilbereich exzellent. Vielmehr mussten in allen bewerteten Bereichen sehr gute Leistungen abgeliefert worden sein. Das schaffte in diesem Jahr die TK – Techniker Krankenkasse am besten. Sie kam mit 88,4 Prozent aller erzielbaren Punkte auf Platz 1. In Noten übersetzt: Sehr Gut. Daneben konnten weitere fünf Krankenkassen diese Note erringen: die HEK Krankenkasse (84,8 Prozent), die hkk Krankenkasse (84,4 Prozent), die lediglich regional geöffnete IKK Südwest (ebenfalls 84,4 Prozent) sowie die AOK Plus (83,2 Prozent) und die AOK Baden-Württemberg (80,3 Prozent). Insgesamt 41 der 53 komplett bewerteten Kassen erhielten die Note „Gut“, die restlichen sechs Kassen ein „Befriedigend“.

Lemkes Fazit: „Die Entscheidung für oder gegen eine Krankenkasse sollte nicht allein vom Beitragssatz abhängig gemacht werden.“ Der finanzielle Vorteil vieler zusätzlicher Leistungsangebote übersteige oft den Nachteil leicht höherer Beiträge um ein Vielfaches. Und Krankenkassen mit hoher Servicequalität und der damit verbundenen Kundenzufriedenheit bewiesen, wie wichtig der direkte – und gute – Kundenkontakt sei.

„Letztlich zeigt sich die zuverlässige Erfüllung des Leistungsversprechen aber auch in der nötigen finanziellen langfristigen Stärke einer Krankenkasse – damit heute eingeführte Zusatzleistungen nicht morgen schon wieder gestrichen werden müssen. Oder im schlimmsten Fall sogar zur Insolvenz der Kasse führen“, erläutert Lemke. „Wem es wichtig ist, im Krankheitsfall gut versorgt zu sein, tut daher gut daran, eine Krankenkasse zu wählen, die im DFSI-Qualitätsrating gut abschneidet“, rät der Experte. „Diese Kassen sind umfassend auf Herz und Nieren geprüft. Bei ihnen ist daher auch die Gefahr gering, dass Zusatzbeiträge überproportional angehoben oder freiwillige Zusatzleistungen kräftig zusammengestrichen werden.“ Und bei langfristigen Verbindungen – wie die zur eigenen Krankenkasse – ist Planbarkeit und Verlässlichkeit schließlich das A und O.

Ergebnisübersicht GKV-Unternehmensqualitätsrating 2023

Unternehmen		Unternehmensqualität		Leistungsangebot		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 (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AAA	Exzellente (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,1)
HEK - Hanseatische Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,2)
hkk Krankenkasse	bundesweit	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AAA	Exzellente (0,9)
IKK Südwest	regional	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AAA	Exzellente (1,0)	AA	Gut (1,8)
AOK PLUS	regional	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AAA	Exzellente (0,8)	AA	Gut (1,8)
AOK Baden-Württemberg	regional	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,9)	AAA	Exzellente (0,9)	AA	Gut (1,8)
DAK-Gesundheit	bundesweit	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Exzellente (1,0)	A+	Gut (2,4)
BERGISCHE KRANKENKASSE	regional	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A+	Gut (2,3)
mplus Betriebskrankenkasse	regional	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,7)
SBK	bundesweit	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,4)	AAA	Exzellente (1,0)	AA	Gut (1,7)
AOK Bayern	regional	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (2,0)	AAA	Exzellente (1,0)	A+	Gut (2,1)
IKK gesund plus	bundesweit	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,5)
BARMER	bundesweit	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,2)	AAA	Exzellente (1,0)	AA	Gut (2,0)
SECURVITA Krankenkasse	regional	AA	Gut (1,8)	AAA	Exzellente (1,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)	A	Befriedigend (2,8)
BIG direkt gesund	bundesweit	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,2)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,7)
IKK classic	bundesweit	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,1)	A+	Gut (2,5)
energie-BKK	bundesweit	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,5)	A+	Gut (2,1)
Salus BKK	bundesweit	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,2)
R+V Betriebskrankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,7)
VIATIV Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,2)	A+	Gut (2,2)
AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	regional	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A+	Gut (2,3)
IKK Brandenburg und Berlin	regional	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,9)
Novitas BKK	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (2,0)
vidiva bkk	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,7)	AA+	Sehr Gut (1,5)
KKH Kaufmännische Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,2)	AA+	Sehr Gut (1,2)	A+	Gut (2,2)
AOK Rheinland/Hamburg	regional	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,6)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (1,9)
Audi BKK	bundesweit	AA	Gut (1,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,2)
AOK Niedersachsen	regional	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (1,6)
AOK Bremen/Bremerhaven	regional	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,6)	AA+	Sehr Gut (1,1)	A+	Gut (2,2)
BKK Faber-Castell & Partner	regional	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,7)	AA+	Sehr Gut (1,2)
BKK Herkules	regional	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,4)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)
AOK Hessen	regional	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (1,9)
Mobil Krankenkasse	bundesweit	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,2)	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,2)
BKK SBH	regional	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,7)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)
BKK firmus	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,9)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)
BKK VBU	bundesweit	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,4)
Pronova BKK	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	A	Befriedigend (2,7)
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,8)	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,7)
KNAPPSCHAFT	bundesweit	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A+	Gut (2,1)
AOK NordWest	regional	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,9)	AAA	Exzellente (1,0)	A+	Gut (2,4)
BKK Wirtschaft & Finanzen	regional	A+	Gut (2,1)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)
BKK ProVita	bundesweit	A+	Gut (2,1)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,2)
Bosch BKK	regional	A+	Gut (2,2)	A	Befriedigend (2,9)	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (2,0)
Heimat Krankenkasse	bundesweit	A+	Gut (2,2)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)
bkk melitta hmr	regional	A+	Gut (2,3)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,9)
BKK VerbundPlus	bundesweit	A+	Gut (2,3)	A	Befriedigend (2,6)	A	Befriedigend (3,0)	AA+	Sehr Gut (1,4)
BKK Scheufelen	regional	A+	Gut (2,5)	BBB+	Befriedigend (3,3)	A+	Gut (2,3)	AA	Gut (1,8)
BKK_DürkoppAdler	regional	A	Befriedigend (2,6)	A	Befriedigend (2,9)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA	Gut (1,7)
Continental Betriebskrankenkasse	bundesweit	A	Befriedigend (2,6)	BBB+	Befriedigend (3,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,5)
WMF Betriebskrankenkasse	bundesweit	A	Befriedigend (2,6)	BBB+	Befriedigend (3,2)	A	Befriedigend (3,0)	AA	Gut (1,6)
SKD BKK	regional	A	Befriedigend (2,8)	BBB+	Befriedigend (3,2)	BBB	Ausreichend (3,9)	AA+	Sehr Gut (1,3)
TUI BKK	bundesweit	A	Befriedigend (2,9)	BBB	Ausreichend (3,9)	BBB+	Befriedigend (3,3)	AA+	Sehr Gut (1,4)
BKK PFAFF	regional	A	Befriedigend (2,9)	BBB+	Befriedigend (3,2)	BBB+	Befriedigend (3,3)	A+	Gut (2,2)

Die wichtigsten Kriterien zur Leistungsstärke

- Bonusprogramm
- Zusatzleistungen
- Cash-Back Tarife
- Digitalangebot
- Naturheilverfahren
- Besondere Versorgung
- Prävention
- Zahnmedizin
- Leistungskompetenz

Die wichtigsten Kriterien zum Kundenservice

- Serviceangebot
- Geschäftsstellennetz
- Kundenperformance

Die wichtigsten Kriterien zur Finanzkraft

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

23.11.2023, Seite 5

Mehr Informationen zu den Ergebnissen des Ratings finden Sie unter <https://www.dfsi-ratings.de>

DFSI Ratings GmbH ist eine Ausgründung des Deutschen Finanz-Service Instituts (DFSI). Sie arbeitet als unabhängige Agentur für Qualitätsratings im Versicherungssektor. Sie 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. DFSI Ratings hat bei Versicherern und Gesetzlichen Krankenkassen mit über 120 Ratings die höchste Abdeckung veröffentlichter Qualitätsratings im deutschen Markt.

Pressekontakt:

Sebastian Ewy
Senior Analyst

mailto: s.ewy@dfs-institut.de

Tel.: +49 (0)221/67 77 45 69-1

Verantwortlich für den Inhalt:

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

Thomas Lemke
Geschäftsführer

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

Tel.: +49 (0)221/67 77 45 69-0