



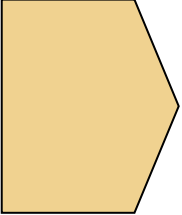
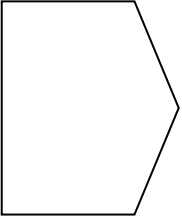
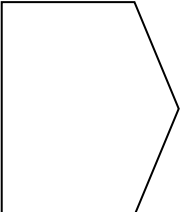
DtGV-Studie:

Gesetzliche Krankenkassen

Qualitätstest Beiträge, Leistungen & Service
04/2021

Zusammenfassung

Übersicht

		<u>Seiten</u>
	Fakten zu Studie & Methodik	2-5
	Ergebnisse in Gesamtwertung und Hauptkategorien	6-11
	Bewertungskriterien	12-23

Insgesamt wurden 20 Gesetzliche Krankenkassen getestet

Im Rahmen der Studie „Gesetzliche Krankenkassen 2021“ der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH wurden folgende Anbieter untersucht:

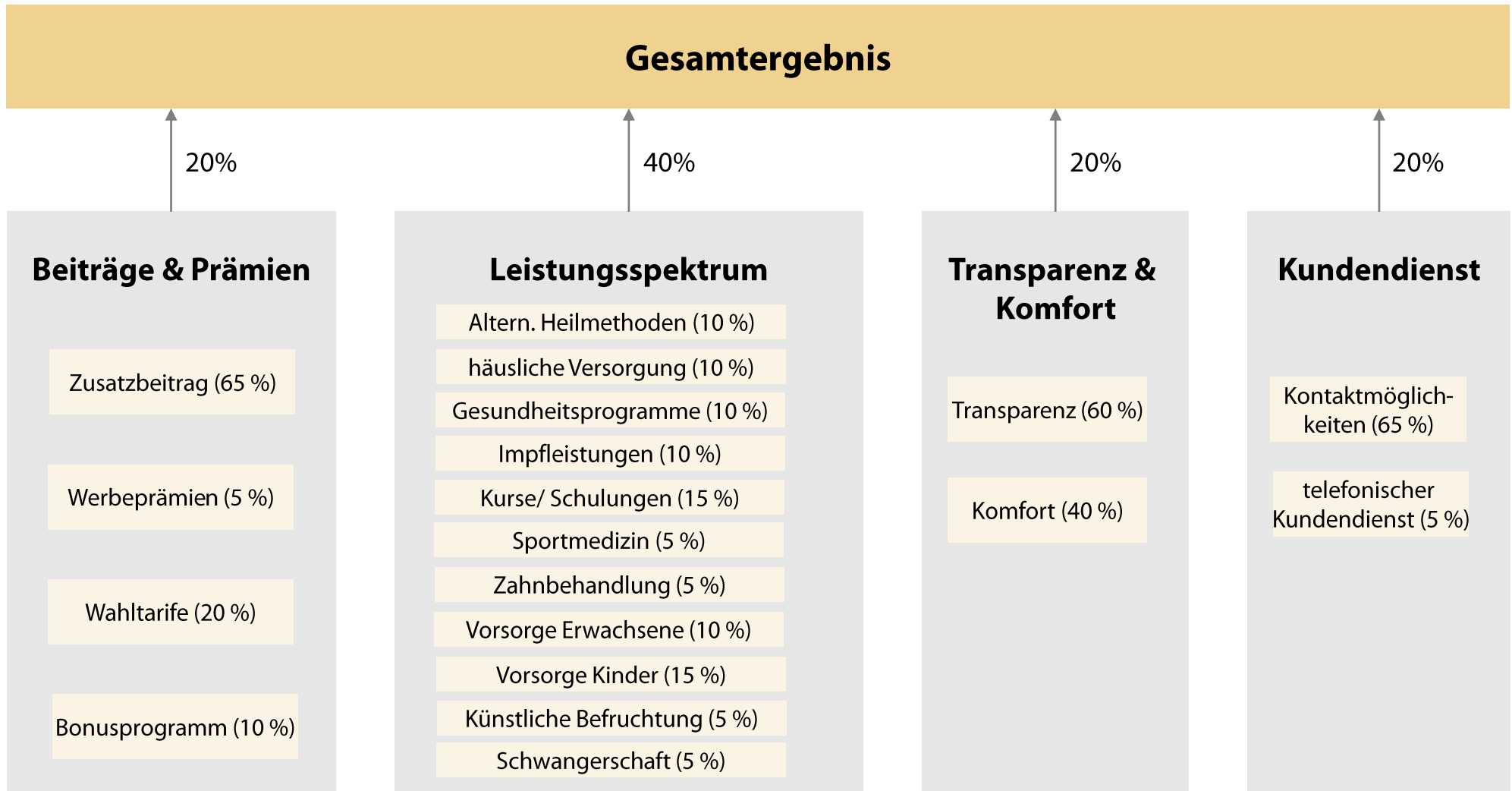
- Audi BKK
- Bahn BKK
- BARMER
- BIG direkt gesund
- BKK Mobil Oil
- BKK Verkehrsbau Union
- DAK Gesundheit
- Die Techniker
- HEK (Hanseatische Krankenkasse)
- hkk
- IKK classic
- IKK gesund plus
- Kaufmännische Krankenkasse (KKH)
- Knappschaft
- mhplus BKK
- Novitas BKK
- pronova BKK
- SBK Siemens Betriebskrankenkasse
- VIACTIV
- vivida bkk

Studien-Steckbrief

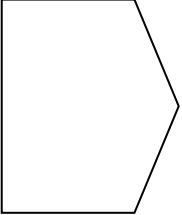
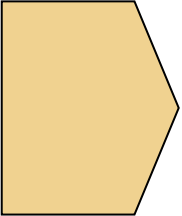
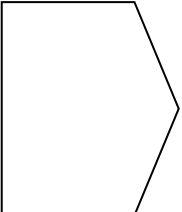
Methodik

<p>> Haupttestkriterien</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beiträgen & Prämien (28 Kriterien) ▪ Leistungsspektrum (43 Kriterien) ▪ Transparenz & Komfort (32 Kriterien) ▪ Kundendienst (27 Kriterien)
<p>> Methodik</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse von Beiträgen & Prämien, Leistungsspektrum und Transparenz & Komfort durch Experten ▪ Tests des Kundendienstes durch für die Tests gebriefte und qualifizierte Tester (5 Tests des Telefon-Supports pro Anbieter)
<p>> Durchführung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Februar – März 2021
<p>> Auswertung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die insgesamt 129 wurden – je nach Bedeutung für das Gesamtergebnis – unterschiedlich gewichtet und durch Bildung gewichteter Mittelwerte zu Teilkategorien verrechnet. Diese Teilkategorien wurden wiederum mittels gewichtetem Mittelwert zu einem Gesamtprozentwert verrechnet, der maximal 100% betragen kann.

Testkategorien und Bewertungskriterien



Übersicht

		<u>Seiten</u>
	Fakten zu Studie & Methodik	2-5
	Ergebnisse in Gesamtwertung und Hauptkategorien	6-11
	Bewertungskriterien	12-23

Gesamtergebnis

Anbieter	Zielerreichung in %	Note	Bewertung
hkk	89%	1,7	Gut
Audi BKK	87%	1,9	Gut
Die Techniker	85%	2,0	Gut
HEK (Hanseatische Krankenkasse)	84%	2,1	Gut
BKK Mobil Oil	83%	2,1	Gut
Novitas BKK	82%	2,2	Gut
VIACTIV	82%	2,2	Gut
IKK classic	82%	2,2	Gut
pronova BKK	81%	2,3	Gut
DAK Gesundheit	81%	2,3	Gut
SBK Siemens Betriebskrankenkasse	80%	2,3	Gut
BIG direkt gesund	79%	2,4	Gut
BARMER	79%	2,4	Gut
mhplus BKK	79%	2,4	Gut
BKK Verkehrsbau Union	79%	2,4	Gut
IKK gesund plus	79%	2,4	Gut
Knappschaft	77%	2,6	Befriedigend
vivida bkk	76%	2,6	Befriedigend
Bahn BKK	75%	2,6	Befriedigend
Kaufmännische Krankenkasse (KKH)	74%	2,8	Befriedigend

Ergebnisse Hauptkategorie Beiträge & Prämien

Anbieter	Zielerreichung in %	Note	Bewertung
hkk	91%	1,6	Gut
IKK gesund plus	82%	2,2	Gut
mhplus BKK	80%	2,3	Gut
IKK classic	80%	2,4	Gut
Die Techniker	79%	2,4	Gut
Audi BKK	79%	2,4	Gut
BIG direkt gesund	78%	2,5	Gut
HEK Hanseatische Krankenkasse	77%	2,5	Befriedigend
SBK Siemens Betriebskrankenkasse	73%	2,8	Befriedigend
DAK-Gesundheit	73%	2,8	Befriedigend
vivida bkk	72%	2,8	Befriedigend
BKK Mobil Oil	72%	2,9	Befriedigend
pronova BKK	72%	2,9	Befriedigend
KKH (Kaufmännische Krankenkasse)	71%	2,9	Befriedigend
Barmer	71%	2,9	Befriedigend
viactiv krankenkasse	71%	3,0	Befriedigend
Novitas BKK	67%	3,2	Befriedigend
Knappschaft	65%	3,3	Befriedigend
Bahn BKK	65%	3,4	Befriedigend
BKK VBU	61%	3,6	Ausreichend

Ergebnisse Hauptkategorie Leistungsspektrum

Anbieter	Zielerreichung in %	Note	Bewertung
hkk	85%	2,0	Gut
HEK Hanseatische Krankenkasse	84%	2,1	Gut
BKK Mobil Oil	84%	2,1	Gut
Audi BKK	84%	2,1	Gut
Die Techniker	83%	2,1	Gut
IKK classic	83%	2,1	Gut
BKK VBU	78%	2,4	Gut
Novitas BKK	77%	2,5	Gut
Bahn BKK	76%	2,6	Befriedigend
BIG direkt gesund	76%	2,6	Befriedigend
DAK-Gesundheit	76%	2,6	Befriedigend
SBK Siemens Betriebskrankenkasse	75%	2,6	Befriedigend
viactiv krankenkasse	75%	2,7	Befriedigend
pronova BKK	74%	2,7	Befriedigend
mhplus BKK	73%	2,8	Befriedigend
Knappschaft	72%	2,8	Befriedigend
Barmer	68%	3,2	Befriedigend
KKH (Kaufmännische Krankenkasse)	66%	3,3	Befriedigend
IKK gesund plus	63%	3,5	Befriedigend
vivida bkk	61%	3,6	Ausreichend

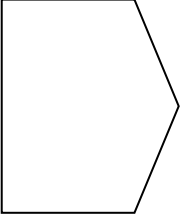
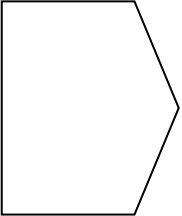
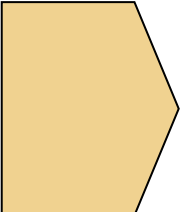
Ergebnisse Hauptkategorie Transparenz & Komfort

Anbieter	Zielerreichung in %	Note	Bewertung
IKK classic	95%	1,3	Sehr gut
KKH (Kaufmännische Krankenkasse)	94%	1,4	Sehr gut
Novitas BKK	94%	1,4	Sehr gut
pronova BKK	93%	1,4	Sehr gut
mhplus BKK	93%	1,5	Sehr gut
Audi BKK	93%	1,5	Sehr gut
SBK Siemens Betriebskrankenkasse	93%	1,5	Sehr gut
BIG direkt gesund	92%	1,5	Gut
BKK Mobil Oil	92%	1,6	Gut
viactiv krankenkasse	92%	1,6	Gut
Barmer	91%	1,6	Gut
vivida bkk	91%	1,6	Gut
Knappschaft	90%	1,7	Gut
IKK gesund plus	89%	1,7	Gut
hkk	89%	1,7	Gut
Bahn BKK	87%	1,9	Gut
DAK-Gesundheit	85%	2,0	Gut
Die Techniker	84%	2,1	Gut
BKK VBU	82%	2,2	Gut
HEK Hanseatische Krankenkasse	75%	2,6	Befriedigend

Ergebnisse Hauptkategorie Kundendienst

Anbieter	Zielerreichung in %	Note	Bewertung
IKK gesund plus	99%	1,0	Sehr gut
Barmer	99%	1,1	Sehr gut
viactiv krankenkasse	98%	1,1	Sehr gut
HEK Hanseatische Krankenkasse	97%	1,2	Sehr gut
Novitas BKK	97%	1,2	Sehr gut
Audi BKK	96%	1,2	Sehr gut
BKK VBU	96%	1,3	Sehr gut
hkk	94%	1,4	Sehr gut
Die Techniker	94%	1,4	Sehr gut
DAK-Gesundheit	94%	1,4	Sehr gut
vivida bkk	94%	1,4	Sehr gut
pronova BKK	92%	1,5	Gut
SBK Siemens Betriebskrankenkasse	85%	2,0	Gut
BKK Mobil Oil	84%	2,1	Gut
Knappschaft	83%	2,1	Gut
mhplus BKK	77%	2,5	Befriedigend
BIG direkt gesund	75%	2,7	Befriedigend
Bahn BKK	72%	2,8	Befriedigend
KKH (Kaufmännische Krankenkasse)	70%	3,0	Befriedigend
IKK classic	70%	3,0	Befriedigend

Übersicht

		<u>Seiten</u>
	Fakten zu Studie & Methodik	2-5
	Ergebnisse in Gesamtwertung und Hauptkategorien	6-11
	Bewertungskriterien	12-23

Bewertungskriterien Hauptkategorie Beiträge & Prämien (1/3)

Beiträge & Prämien

Beiträge

Allgemeiner Beitragssatz inkl. Zusatzbeitrag

Zusatzbeitrag

kassenindividueller Zusatzbeitrag

Mitglieder werben

Gibt es eine Prämie für das Werben von Mitgliedern?

Prämienhöhe

Wahltarife

Beitragsrückerstattung/ Leistungsfreiheit

Wird ein Beitragsrückerstattungs-Tarif unterhalb der Beitragsbemessungsgrenze (<58.050 €) angeboten?

Max. Prämie im 1. Jahr

Selbstbeteiligungstarif

Wird ein Selbstbeteiligungstarif unterhalb der Beitragsbemessungsgrenze (< 58.050 €) angeboten?

Max. Prämie im 1. Jahr

max. Selbstbehalt

Freiwillig Versicherte

Wird ein Selbstbeteiligungstarif oberhalb der Beitragsbemessungsgrenze (< 58.050 €) angeboten?

Max. Prämie im 1. Jahr

Max. Selbstbehalt

Vorsorgeuntersuchungen ausgenommen von Selbstbehalt ?

Bewertungskriterien Hauptkategorie Beiträge & Prämien (2/3)

Beiträge & Prämien

Bonusprogramm

Allgemein

Mindestbonus in Euro

Anzahl Maßnahmen für Mindestbonus

Mindestbonus / Anzahl Maßnahmen für Mindestbonus

Maximalbonus in Euro

Anzahl Maßnahmen für Maximalbonus

Maximalbonus / Anzahl Maßnahmen für Maximalbonus

Bonus für BGM (betriebliches Gesundheitsmanagement)

Bonus für Mitgliedschaft im Fitnessstudio

Bonus für Leistungsabzeichen für Sport

Boni für einzelne Maßnahmen

Maßnahmen "Verbraucher-Bonusprogramm"

Bonus für Teilnahme an Präventionskursen (Kurse zur individuellen Gesundheitsförderung, z.B. Yoga etc.)

Bonus für Teilnahme am Gesundheits-Check-up

Bonus für Teilnahme an Krebsvorsorge (Frauen ab 20, Männer ab 45 J.)

Bonus für Teilnahme an Hautkrebsvorsorge

Bonus für Wahrnehmung der Kinder-Vorsorgeuntersuchungen U1-U11, J1, J2

Bonus für jährliche Zahnvorsorge

Bonus für professionelle Zahnreinigung

Bewertungskriterien Hauptkategorie Beiträge & Prämien (3/3)

Beiträge & Prämien

Bonusprogramm

Maßnahmen "Verbraucher-Bonusprogramm"

Bonus für Einhaltung aller Schutzimpfungen

Bonus für Einhaltung aller vorgesehenen Vorsorgeuntersuchungen bei Schwangerschaft

Bonus für Nachweis Nichtraucherstatus

Bonus für Einhaltung von Normalgewicht (BMI)

Bonus für Mitgliedschaft im Sportverein

Bewertungskriterien Hauptkategorie Leistungsspektrum (1/4)

Leistungsspektrum

Alternative Heilmethoden

Übernahme homöopathische Behandlungen

Zuschuss osteopathische Maßnahmen

Erstattung natürliche Arzneimittel

Erweiterte häusliche Versorgung

Erweiterte Haushaltshilfe

erweiterter Haushaltshilfeservice ohne Kind

Erweiterter Haushaltshilfeservice mit Kind

Erweiterte häusliche Krankenpflege

Kostenübernahme der häuslichen Krankenpflege

zusätzliche Grundpflege

zusätzliche hauswirtschaftliche Versorgung

Gesundheitsprogramme (*Disease Management Programme: DMP*)

Programm für Asthmatiker

Programm für Brustkrebs-Patienten

Programm für Diabetes Typ I-Patienten

Programm für Diabetes Typ II-Patienten

Programm für COPD-Patienten

Programm für Herzranke

Bewertungskriterien Hauptkategorie Leistungsspektrum (2/4)

Leistungsspektrum

Erweiterte Impfleistungen

Reiseschutzimpfungen

Cholera

Hirnhautentzündung (FSME)

Gelbfieber

Hepatitis A, B

Japanische Enzephalitis

Malariaprofilaxe

Meningokokken-Meningitis

Tollwut

Typhus

Erweiterte Schutzimpfungen

Grippe (unter 60)

Impfung gegen Gebärmutterhalskrebs ab dem 14. Lebensjahr

Präventionskurse/ Gesundheitskurse/ Schulungen

zertifizierte Kurse (Kostenübernahme?)

Erstattung in € für einen Kurs der 100€ kostet

Sportmedizinische Untersuchung

Wird der Fitness-Check übernommen?

Beteiligung in Euro (alle 2 Jahre)

Bewertungskriterien Hauptkategorie Leistungsspektrum (3/4)

Leistungsspektrum

Zahnbehandlung

Wird die professionelle Zahnreinigung übernommen?

Es gibt diesbezüglich keine restriktiven Konditionen (z.B. nur bei Kooperationspartnern)

Erweiterte Vorsorge Erwachsene

Hautkrebsvorsorge vor dem 35. Lebensjahr

Mammografie für Frauen unter 50 Jahren

Erweiterte Vorsorgeuntersuchungen für Kinder & Jugendliche

U10 (prozentuale Abdeckung Bundesländer)

U11 (prozentuale Abdeckung Bundesländer)

J2 (prozentuale Abdeckung Bundesländer)

Künstliche Befruchtung (erweiterte Leistungen)

erweiterte Kostenübernahme der künstlichen Befruchtung

Erweiterte Schwangerschaftsvorsorge

Hebammenrufbereitschaft

Gibt es eine Hebammenrufbereitschaft?

Maximaler Zuschuss pro Jahr

Nackentransparenzmessung

Gibt es einen Zuschuss zur Nackentransparenzmessung?

Höhe des Zuschusses (jährlich)

Bewertungskriterien Hauptkategorie Leistungsspektrum (4/4)

Leistungsspektrum

Erweiterte Schwangerschaftsvorsorge

Toxoplasmosetest

Wird der Toxoplasmosetest übernommen?

Höhe des Zuschusses (jährlich)

Triple-Test

Wird der Triple-Test übernommen?

Höhe des Zuschusses (jährlich)

Bewertungskriterien Hauptkategorie Transparenz & Komfort (1/2)

Transparenz & Komfort

Transparenz

Allgemein

Übersichtlichkeit

Datenschutzrichtlinien auf der Startseite

Satzung auf der Website

Höhe des Zusatzbeitrags auf der

Beitragssätze zur Sozialversicherung aufgeschlüsselt

FAQs vorhanden

FAQs umfangreich

Bereich Zusatzleistungen

Beitragsrechner/Gehaltsrechner vorhanden

gesetzlich vorgeschriebenen Leistungen aufgeführt

Zusatzleistungen gekennzeichnet und von den Pflichtleistungen abgegrenzt

Konditionen der Zusatzleistungen ersichtlich

Wahltarife auffindbar

Konditionen der Wahltarife ersichtlich

beispielhafte Szenarien für die Wahltarife vorhanden

Konditionen der Bonusprogramme ersichtlich

Bewertungskriterien Hauptkategorie Transparenz & Komfort (2/2)

Transparenz & Komfort

Komfort

Allgemein

Suchfunktion

Download-Bereich für Formulare

Zurück-Button

Informationen zur Kostenerstattung

Mitgliedschaft & Tarifwahl

Log-in für Mitglieder / Online-Filiale

Sicherheitsvorkehrungen (SSL) bei der Übertragung persönlicher Daten

Krankmeldung online übermittelbar ohne vorheriges Login/Registrierung

Antrag/ Online-Anmeldung für Wahltarife

Antrag/ Online-Anmeldung für Bonusprogramm

Informationen zum Wechsel der Krankenkasse

Mitgliedschafts-Antrag online ausfüllbar oder zum Download

Zusatzservices

Arzt-Suchportal

elektronische Patientenquittung

Vorsorgeerinnerungsservice

Zusatzversicherungen

iOS App

Android-App

Bewertungskriterien Hauptkategorie Kundendienst (1/2)

Kundendienst

Kontaktmöglichkeiten

Gibt es eine telefonische Hotline?

Hotline leicht auffindbar?

Hotline kostenlos

Hotline-Preise ersichtlich

Hotline-Öffnungszeiten ersichtlich

Hotline Erreichbarkeit Mo.-Fr.

Hotline Erreichbarkeit Wochenende

Gibt es eine medizinische Beratungshotline?

Wird eine Vermittlung von Arztterminen angeboten?

Ist eine E-Mail Adresse bzw. Kontaktformular vorhanden?

Email-Adresse/Kontaktformular leicht auffindbar?

Im Kontaktformular muss nicht zwingend die Postadresse angegeben werden?

Im Kontaktformular muss nicht zwingend die Telefonnummer angegeben werden?

Gibt es einen Live-Chat?

Gibt es einen Rückrufservice?

Bewertungskriterien Hauptkategorie Kundendienst (2/2)

Kundendienst

telefonischer Kundendienst*

Service

Erreichbarkeit bei 1. Versuch

Erreichbarkeit bei 2. Versuch

Wartezeit in Sekunden

Unternehmen genannt

nur relevante Informationen erfragt

Mitarbeiter nimmt sich Zeit

Freundlichkeit

Kompetenz

Frage beantwortet

Antwort korrekt

Antwort umfassend

Antwort verständlich

Antwort zielgerichtet

*Der Wertung liegen je 5 Telefonate pro Anbieter zu Grunde. Jede/r Tester/in erhält eine Schulungsunterlage mit genauen Vorgaben zum Szenario sowie der Bewertung auf den Kriterien, in denen genauer beschrieben ist, wann ein Gespräch als freundlich, verständlich o.ä. zu werten ist. Außerdem erhält die Unterlage standardisierte Vorgaben, wann eine Antwort als korrekt, umfassend, etc. zu werten ist.