

Kassenname	Beitrag in % <sup>1</sup>	Leistungspunkte <sup>2</sup>										Weitere Serviceleistungen (freiwillige Angaben der Kasse)	Ergebnis Leistung <sup>3</sup>	Rating Leistung <sup>4</sup>	Preis-Leistungs-Verhältnis <sup>5</sup>	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
AOK Baden-Württemberg	14,9	1	300	14	5	ja	24	7	ja	ja	ja	A <sub>1</sub> , B <sub>1</sub>	4,04	*****	27,087	1
AOK Bayern	14,9	1	250	11	6	ja	24	7	ja	ja	ja	C, D, E, F <sub>1</sub>	3,70	****	24,805	2
AOK Plus	14,9	2	143	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	G, H <sub>1</sub> , I <sub>1</sub>	3,65	****	24,463	2
AOK Schleswig-Holstein	14,9	1	62	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	D, J <sub>1</sub> , B, K, L, M, N	3,59	****	24,081	2
Techniker Krankenkasse	14,9	16	222	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	J <sub>2</sub> , O, F <sub>1</sub> , F <sub>2</sub> , L, P <sub>1</sub> , I <sub>2</sub> , Q, u. a.	3,30	****	22,143	2
KKH-Allianz	14,9	16	114	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	S, B <sub>2</sub> , I <sub>2</sub> , P <sub>1</sub> , R, B <sub>3</sub> , B <sub>1</sub> , F <sub>3</sub>	3,26	****	21,871	2
SBK	14,9	16	78	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	T, O	3,25	****	21,780	2
Deutsche BKK	14,9	16	48	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	M, G, T, U u. a.	3,23	****	21,705	2
HypoVereinsbank BKK	14,9	16	1	24	7	ja	24	7	ja	ja	ja	F <sub>1</sub> , F <sub>2</sub> , F <sub>3</sub>	3,22	****	21,586	2
IKK Nordrhein	14,9	2	37	24	7	ja	15	7	ja	ja	ja	A <sub>1</sub> , A <sub>2</sub> , A <sub>3</sub>	3,20	****	21,483	2
IKK Niedersachsen	14,9	7	35	24	7	ja	15	7	ja	ja	ja	P <sub>1</sub> , P <sub>2</sub> , B <sub>3</sub>	3,12	****	20,940	2
AOK Rheinland/Hamburg	14,9	2	100	24	7	ja	24	7	ja	ja	nein		3,12	****	20,913	2
AOK Mecklenburg-Vorpommern	14,9	1	55	24	7	ja	14	7	ja	ja	nein		3,01	****	20,174	2
BIG	14,9	16	1	24	7	ja	12	5	ja	ja	ja	S, V	3,00	****	20,137	2
AOK Westfalen-Lippe	14,9	1	180	13	5	teils	24	7	ja	ja	ja	T, I <sub>2</sub> , I <sub>3</sub> , M, B <sub>4</sub> u. a.	2,94	***	19,738	3
AOK Niedersachsen	14,9	1	115	12	5	ja	24	7	ja	ja	ja	O	2,83	***	18,966	3
BKK 24	14,9	16	17	24	7	ja	24	7	ja	ja	nein		2,82	***	18,942	3
DAK	14,9	16	830	24	7	teils	24	7	ja	ja	ja	B <sub>4</sub> , O, I <sub>1</sub> , J <sub>3</sub> , P <sub>1</sub> , W, F <sub>1</sub> , F <sub>2</sub> , F <sub>4</sub> , F <sub>5</sub> , T	2,69	***	18,035	3
AOK Berlin-Brandenburg	14,9	2	73	13	7	ja	24	7	ja	ja	ja	C, D, B <sub>1</sub> , B <sub>2</sub> , B <sub>3</sub> , B <sub>4</sub>	2,67	***	17,886	3
AOK Hessen	14,9	1	53	12	6	ja	24	7	ja	ja	ja	X, O	2,57	***	17,275	3
Barmer GEK	14,9	16	973	13	5	ja	24	7	ja	ja	ja	keine näheren Angaben	2,55	***	17,120	3
BKK der Siemens	14,9	8	2	24	7	ja	0	0	ja	ja	nein		2,48	***	16,654	3
AOK Rheinland-Pfalz	14,9	1	83	24	7	teils	24	7	ja	ja	nein		2,47	***	16,604	3
BAHN-BKK	14,9	16	11	12	7	ja	24	7	ja	ja	ja	H <sub>2</sub> u. a.	2,38	***	15,974	3
BKK Gildemeister Seidensticker	14,9	16	3	24	7	teils	24	7	ja	ja	ja	J <sub>3</sub> , P <sub>1</sub> , B <sub>3</sub>	2,38	***	15,954	3
BKK Wirtschaft & Finanzen	14,9	12	1	24	7	teils	24	7	ja	ja	ja	keine näheren Angaben	2,38	***	15,950	3
Securita Krankenkasse	14,9	16	1	24	7	teils	24	7	ja	ja	ja	keine näheren Angaben	2,38	***	15,949	3
Die Bergische Krankenkasse	14,9	2	2	13	6	ja	24	7	ja	ja	ja	H <sub>3</sub> , P <sub>1</sub> , P <sub>3</sub> , P <sub>4</sub> , I <sub>1</sub> , F <sub>2</sub>	2,32	***	15,584	3
Signal Iduna IKK	14,9	16	117	24	7	teils	15	7	ja	ja	ja	P <sub>1</sub> , R, P <sub>2</sub> , Y <sub>1</sub> , G	2,29	***	15,395	3
BKK Gesundheit	14,9	16	68	24	7	teils	15	7	ja	ja	ja	Z, S, H <sub>3</sub> , H <sub>4</sub> , H <sub>5</sub>	2,28	***	15,272	3
Audi BKK	14,9	2	7	24	7	teils	15	7	ja	ja	ja	F <sub>6</sub>	2,27	***	15,242	3
R + V Betriebskrankenkasse	14,9	16	1	24	7	teils	16	7	ja	ja	ja	R, B <sub>5</sub> , P <sub>1</sub> , P <sub>2</sub> , I <sub>3</sub> , W <sub>1</sub> u. a.	2,26	***	15,197	3
Salus BKK	14,9	15	20	12	6	ja	24	7	ja	ja	ja	G, Y <sub>2</sub> , T	2,26	***	15,195	3
BKK Phoenix	14,9	8	4	16	7	ja	24	7	ja	ja	nein		2,26	***	15,161	3
AOK Bremen/Bremerhaven	14,9	1	7	12	6	ja	15	7	ja	ja	ja	P <sub>1</sub> , B <sub>1</sub> , F <sub>2</sub> , F <sub>4</sub> , M	2,17	**	14,577	4
AOK Sachsen-Anhalt	14,9	1	44	12	6	teils	24	7	ja	ja	ja	B <sub>5</sub>	2,16	**	14,497	4
BKK Mobil Oil	14,9	9	3	12	5	ja	24	7	ja	ja	ja	G, J <sub>3</sub> , R, B <sub>4</sub>	2,14	**	14,349	4
IKK classic	14,9	16	185	15	7	ja	15	7	ja	ja	nein		2,13	**	14,291	4
BKK VBU	14,9	15	11	24	7	teils	8	5	ja	ja	ja	B <sub>4</sub> , B <sub>6</sub> , H <sub>3</sub> , V, G, P <sub>2</sub> , J <sub>4</sub>	2,12	**	14,258	4
Atlas BKK Ahlmann	14,9	5	3	10	5	ja	24	7	ja	ja	ja	T, B <sub>7</sub>	2,04	**	13,689	4
Pronova BKK	14,9	16	42	24	7	teils	24	7	ja	ja	nein		1,99	**	13,367	4
MHplus Betriebskrankenkasse	14,9	12	27	14	6	ja	24	7	ja	ja	nein		1,99	**	13,352	4
Die Continentale BKK	14,9	16	6	9	5	ja	24	7	ja	ja	ja	T	1,99	**	13,344	4
BKK Scheufelen	14,9	1	2	24	7	teils	24	7	ja	ja	nein		1,99	**	13,342	4
Novitas BKK	14,9	16	26	24	7	teils	24	7	ja	ja	nein		1,99	**	13,327	4
Dräger & Hanse BKK	14,9	16	3	24	7	teils	24	7	ja	ja	nein		1,98	**	13,269	4
Knappschaft	14,9	16	110	11	5	ja	12	5	ja	ja	ja	G, H <sub>3</sub> , F <sub>2</sub> , O u. a.	1,91	**	12,827	4
IKK Südwest	14,9	3	18	24	7	teils	15	7	ja	ja	nein		1,89	**	12,658	4
Bank BKK	14,9	1	2	24	7	teils	16	7	ja	ja	nein		1,88	**	12,591	4
Salvina	14,9	3	1	10	5	ja	12	5	ja	ja	ja	T	1,82	**	12,228	4
Schwenninger BKK	14,9	16	13	10	5	teils	24	7	ja	ja	ja	H <sub>2</sub> , W <sub>2</sub>	1,79	**	12,019	4
AOK Saarland	14,9	1	16	11	5	ja	24	7	ja	ja	nein		1,78	**	11,960	4
IKK Nord	14,9	3	56	24	7	teils	0	0	ja	ja	nein		1,75	**	11,758	4
BKK exklusiv	14,9	6	2	9	5	ja	9	5	ja	ja	ja	T	1,74	**	11,691	4
HKK	14,9	16	25	12	5	teils	15	7	ja	ja	ja	H <sub>2</sub> , L, P <sub>1</sub> , B <sub>1</sub> , B <sub>3</sub> , B <sub>4</sub> , B <sub>7</sub> , P <sub>1</sub> u. a.	1,72	**	11,539	4
BKK Faber Castell & Partner	14,9	1	6	13	6	teils	8	5	ja	ja	ja	A, B <sub>4</sub> , F <sub>2</sub> , O, B <sub>5</sub> , B <sub>8</sub>	1,71	**	11,450	4
BKK Kassana	14,9	16	15	10	4	ja	8	5	ja	ja	ja	H <sub>3</sub> , B <sub>5</sub>	1,69	**	11,313	4
BKK A.T.U	14,9	16	13	10	4	ja	8	5	ja	ja	ja	H <sub>3</sub> , B <sub>5</sub>	1,68	**	11,308	4
Bosch BKK	14,9	13	28	24	7	teils	0	0	ja	ja	nein		1,65	**	11,093	4
BKK Herkules	14,9	3	1	24	7	teils	0	0	ja	ja	nein		1,64	**	11,020	4
BKK Medicus	14,9	10	2	12	7	ja	0	0	ja	ja	nein		1,64	**	11,015	4
BKK IHV	14,9	16	6	10	5	ja	24	7	ja	ja	nein		1,64	**	10,995	4
City BKK	14,9	14	0	10	5	ja	24	7	ja	ja	nein		1,64	**	10,980	4
IKK Brandenburg und Berlin	14,9	2	22	11	5	ja	15	7	ja	ja	nein		1,63	**	10,913	4
BKK FTE	14,9	16	15	8	6	ja	24	7	ja	ja	nein		1,62	**	10,883	4
BKK Essanelle	14,9	16	26	11	5	teils	9	5	ja	ja	ja	M u. a.	1,57	**	10,569	4
KTP BKK	14,9	16	15	10	5	teils	7	5	ja	ja	ja	W <sub>3</sub> , A	1,53	**	10,239	4
BKK für Heilberufe	14,9	16	32	12	5	teils	24	7	ja	ja	nein		1,45	*	9,718	5
BKK Westfalen-Lippe	14,9	1	5	10	5	ja	10	5	ja	ja	nein		1,43	*	9,597	5
BKK Firmus	14,9	16	20	10	5	ja	10	5	ja	ja	nein		1,41	*	9,446	5

**Sortierung:** Erfolgte absteigend nach Ergebnis in der Spalte „Preis-Leistungs-Verhältnis“.  
**Anmerkungen:** <sup>1</sup>Der paritätisch von Arbeitgebern und Arbeitnehmern finanzierte Beitragsatz in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) beträgt derzeit 14 Prozent bezogen auf den gezahlten Lohn/das gezahlte Gehalt bis zur Beitragsbemessungsgrenze von derzeit 4162,50 Euro im Monat (49950 Euro im Jahr). Der allgemeine Beitragsatz nach Paragraph 241 Sozialgesetzbuch (SGB) V ist um 0,9 Prozentpunkte, die vom Arbeitnehmer zu tragen sind, auf 14,9 Prozent zu erhöhen; <sup>2</sup>Leistungsbeschreibung richtet sich nach Ausführungen

der Krankenkassen (siehe Erläuterungstext rechts). <sup>3</sup> Gewichtete Leistung in Punkten (Erläuterungen siehe Kasten rechts); <sup>4</sup>Zuordnung der Leistungspunkte zu Clustern wie folgt: ≥4 = \*\*\*\*\*, ≥3 = \*\*\*\*, ≥2,25 = \*\*\*, ≥1,5 = \*\*, ≥1 = \*, 0,5 = -, ≤0,5 = --; <sup>5</sup>Dem Preis-Leistungs-Verhältnis wurden im nächsten Schritt folgende Noten zugeordnet: >25=1, >20=2, >15=3, >10=4, >5=5, ≤5=6  
**Allgemeine Vorgaben:** Ausgewählt wurden die – nach Versichertenanzahl – 50 größten Krankenkassen sowie 20 kleinere Anbieter, sofern diese über ein attraktives Leistungsange-

bot verfügen; alle Angaben ohne Gewähr, alle Angaben freibleibend  
**Quelle der Rohdaten:** AFW-Finanzberatung, Frankfurt/Main (www.gesetzlichekrankenkassen.de; www.kassensuche.de);  
**Bewertung der Leistungen:** Euro am Sonntag; **Stand:** 14. Januar 2010

**Euro am Sonntag** hat wichtige Leistungspunkte beim Service der gesetzlichen Krankenkassen (GKV) ermittelt und Leistungsaussagen der 50 größten und 20 weiterer leistungsstarker Kassen geprüft (siehe Tabelle). Je nach Bedeutung der einzelnen Punkte wurde diese mit Werten zwischen 0,1 und 0,6 gewichtet (siehe Bewertungsfaktor). Die Summe der Zwischenergebnisse findet sich in der Spalte „Ergebnis Leistung“ wieder. Möglichst hohe Leistung für möglichst wenig Geld – das spiegelt sich im Index „Preis-Leistungs-Verhältnis“. Dafür wurde der Leistungswert in Relation zum (Einheits-)Beitragsatz gesetzt. Die Indexwerte wurden dann in Gruppen zusammengefasst („Cluster“) und wie in der Schule mit „1“ (bester Wert, Index >25), „2“ (Index: >20), „3“ (Index: >15), „4“ (Index: >10), „5“ (Index: >5) bis „6“ (schlechtester Wert, Index: ≤5) bewertet (Euro-am-Sonntag-Versicherungsnote). Die einzelnen Leistungspunkte:

- 1 Länderpräsenz:** Längst nicht alle Krankenkassen bieten ihre Dienste in allen 16 Bundesländern an. Angabe, in wie vielen Ländern die Kasse antritt.
- 2 Anzahl Geschäftsstellen:** Wer persönliche Beratung will, misst diesem Kriterium hohen Wert bei. Da erst die Zahl der Geschäftsstellen kombiniert mit der Länderpräsenz aussagekräftig ist, errechneten wir als Basis für die Leistung in den beiden ersten Punkten eine Präsenzquote (Faktor (F): 0,6).
- 3/4 Servicetelefon (Stunden pro Tag/Tage pro Woche):** Längst werden viele Fragen telefonisch geklärt. Bei der Bewertung kam es auf tägliche und wöchentliche Erreichbarkeit an. Die höchste Bewertung wurde bei 24/7 erreicht. Heißt: 24 Stunden erreichbar, und das sieben Tage die Woche.
- 5 Profis im Service:** Ständige Erreichbarkeit nützt nichts, wenn keine Fachkräfte am Telefon sind. Daher ist wichtig, ob das Servicetelefon durchgängig mit Profis besetzt ist. Aus zeitlicher Erreichbarkeit und Profibesetzung errechnet sich eine Quote, die mit Faktor 0,5 in die Bewertung einfließt.
- 6/7 Beratungstelefon (Stunden pro Tag/Tage pro Woche):** Soll medizinische Fragen beantworten – und das am besten ebenfalls 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche. Wer die Benchmark verfehlte, bekam Abschläge. Die sich daraus ergebende Quote wurde ebenfalls faktorisiert (F: 0,2).
- 8 Onlinefiliale:** Die Qualität des Internetangebots ist unterschiedlich. Einige Kassen haben ihren Web-auftritt zur Onlinefiliale ausgebaut (F: 0,3).
- 9 Standardisiertes Fehlermanagement:** Ein professionelles Fehlermanagement ist für das Unternehmen und für den Versicherten hilfreich (F: 0,1).
- 10 Weitere Leistungen:** Die Kassen nutzen diese zur Profilierung. Letztlich hilft nur ein Blick auf die Details, um individuell Wichtiges herauszufiltern (F: 0,2). Im Einzelnen bedeuten die Abkürzungen: **A** Unterstützung bei Gutachten (**A<sub>1</sub>**), Berufskrankheiten (**A<sub>2</sub>**), durch sozialen Dienst (**A<sub>3</sub>**); **B** Online-coach zu: Fitness (**B<sub>1</sub>**), Ernährungsberater (**B<sub>1</sub>**), Präventionsberater (**B<sub>3</sub>**), Pflegeberater (**B<sub>4</sub>**), Gesundheitsberater (**B<sub>5</sub>**), Zahnberater (**B<sub>6</sub>**); **C** Studentengeschäftsstellen (ausgew. Unis); **D** Last-Minute-Flughafenservice (ausgew. Airports); **E** Infos auf Türkisch; **F** kostenlose Datenbanken zu: Medikamenten (**F<sub>1</sub>**), Kliniken (**F<sub>2</sub>**), Präventionen (**F<sub>3</sub>**), Pflegeheimen (**F<sub>4</sub>**), Zahnlaboren (**F<sub>5</sub>**), Arztpreisen (**F<sub>6</sub>**); **G** kostenloser Rückrufservice; **H** individuelle Beratung zu Zahnmedizin (**H<sub>1</sub>**), Allgemeinmedizin (**H<sub>2</sub>**), Arzneimitteln (**H<sub>3</sub>**), Sucht (**H<sub>4</sub>**), Sozialberatung (**H<sub>5</sub>**); **I** Informationen: **I<sub>1</sub>** Newsletter, **I<sub>2</sub>** Gesundheitsbrochüren, **I<sub>3</sub>** Kundenmagazine; **J** Auslandsservice: A-Geschäftsstellen (**J<sub>1</sub>**), A-Assistance (**J<sub>2</sub>**), A-Hotline (**J<sub>3</sub>**), A-Impfberatung (**J<sub>4</sub>**); **K** Gesundheitsreisen; **L** Seminare, Patientenveranstaltungen; **M** Beschwerde-Hotline; **N** Versandapotheke; **O** (Fach-)Arzt-Terminservice; **P** besondere Services für Familien (**P<sub>1</sub>**), Azubis/Jugendliche (**P<sub>2</sub>**), freiberuflich tätige Künstler und Publizisten (**P<sub>3</sub>**), sonstige (**P<sub>4</sub>**); **Q** Arzneimittelkontoauszug; **R** (Termin-)Erinnerungsservice; **S** Servicemobil; **T** Hausbesuche, Außendienst; **U** Gesundheitsakte; **V** Expertenchats; **W** spezielle Hotlines für: Notfälle (**W<sub>1</sub>**), Raucher (**W<sub>2</sub>**), Behandlungsfehler (**W<sub>3</sub>**); **X** Bekämpfung von Fehlverhalten im Gesundheitswesen; **Y<sub>1</sub>** Hol-/Bringdienst, **Y<sub>2</sub>** zügige Bearbeitung; **Z** Online-filiale mit elektronischer Signatur