

Methodendarstellung – Beste Gesundheitsversicherer

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die gestützt vorgelegten Untersuchungsobjekte (hier: Gesundheitsversicherer unterschiedlichster Sparten) als Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angestrebt werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Befragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Versicherer zur Bewertung bzw. zur Angabe angezeigt, ob er in den letzten 24 Monaten Kunde bei diesem Unternehmen war/ist. Pro Anbieter werden mind. 120 Verbraucherstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Anzahl an Urteilen auch niedriger sein. Insgesamt wurden 13 Versicherungssparten und 116 Versicherer (ohne Mehrfachplatzierungen) untersucht.

Die konkrete Fragestellung lautet:

“Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer (Gesundheitsversicherung XY) im Hinblick auf Leistungen, Service und Preis?

Bitte geben Sie Ihr Urteil auf der Basis Ihrer Erfahrungen ab, die Sie als Kunde in den letzten 24 Monaten mit den jeweiligen Versicherer gemacht haben.

Die Spartenzugehörigkeit der Unternehmen ist in Klammern [...] dargestellt.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

„sehr zufrieden“ (1)

„zufrieden“ (2)

„eher zufrieden“ (3)

„eher unzufrieden“ (4)

„unzufrieden“ (5)

„kann ich nicht beurteilen / kein Kunde dort“ (nicht auswertungsrelevant)

Für die Auswertung wird der ungewichtete Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungsskala je Anbieter berechnet.

Anhand der Mittelwerte der Unternehmen/Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Unternehmen/Anbieter je Versicherungssparte erstellt.

Die Auszeichnung „GUT“ erhalten alle Unternehmen, die innerhalb ihrer Versicherungssparte besser als der Gesamtmittelwert über alle Marktbegleiter abschneiden. Unternehmen, die innerhalb dieser Gruppe wiederum über dem Durchschnitt liegen, erhalten die Auszeichnung „SEHR GUT“. Das Prädikat „EXZELLENT“ zeichnet den jeweils besten Anbieter einer Versicherungssparte aus.