

Für ein nutzerfreundliches Krankenkassen-Vergleichsportal

Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands

16. September 2025

Verbraucherrelevanz

In Deutschland gibt es über 90 gesetzliche Krankenkassen; ein Großteil von ihnen ist für die gesetzlich Versicherten geöffnet, also wählbar. Möchten Verbraucher:innen die Kassen miteinander vergleichen, geht das meist nur eingeschränkt: Vorhandene Vergleichsportale fokussieren sich in der Regel auf den Beitragssatz und auf besondere Satzungsleistungen, die nicht selten von fragwürdigem Nutzen sind. Andere Qualitätskriterien fehlen oft. Dabei ist es hochrelevant, wie zügig Anträge und Widersprüche bearbeitet werden, wie gut die Kasse telefonisch erreichbar ist und wie kompetent sie berät.

Viele wichtige Leistungen stehen unter Genehmigungsvorbehalt, etwa die außerklinische Intensivpflege bei den Krankenkassen oder wohnumfeldverbessernde Maßnahmen bei den Pflegekassen. Unterschiede müssen daher für Verbraucher:innen gut erkennbar sein, doch sie bleiben meist im Dunkeln. Transparenzberichte, die einige Krankenkassen erstellen, sind nicht miteinander vergleichbar.

Das gilt gleichermaßen für die Qualitätssiegel, die viele Kassen in der Versichertenansprache und -werbung einsetzen. Welche Kriterien dabei zugrunde gelegt worden sind, wie diese gewichtet wurden, wie sich die zertifizierenden Stellen finanzieren und ob die Tests unabhängig sind, bleibt den Versicherten meist verborgen. So fehlt es den Versicherten auch fast dreißig Jahre nach Einführung des Kassenwettbewerbs¹ an vertrauenswürdigen, vergleichbaren und umfassenden

¹ Die Kassenwahlfreiheit wurde im Jahr 1992 mit dem Gesundheitsstrukturgesetz beschlossen und trat ab Januar 1996 in Kraft.

Vergleichsmöglichkeiten. Das verhindert informierte Wahlentscheidungen, und in der Konsequenz fehlen den Kranken- und Pflegekassen Impulse zur qualitätsorientierten Ausrichtung ihres Angebots.

Was macht ein Vergleichsportal verbraucherfreundlich?

- Gesetzlicher Auftrag mit verbindlichen Zeitvorgaben an einen unabhängigen Akteur, ein Online-Portal für den Krankenkassenvergleich zu entwickeln
- Als Akteur ist vorzugsweise ein wissenschaftliches Institut auszuwählen, das auch von den Krankenkassen und deren Spitzenverband unabhängig sein muss
- Beteiligung der Maßgeblichen Organisationen nach § 140f SGB V und § 118 SGB XI Abs. 1 an der Entwicklung und Weiterentwicklung des Portals, um die Perspektiven der Patient:innen, Verbraucher:innen und Pflegebedürftigen zu berücksichtigen
- Verständliche und übersichtliche Darstellung aller wichtigen, vergleichbaren Preis- und Qualitätsmerkmale
- Barrierefreie Veröffentlichung des Portals auf einer unabhängigen Internetpräsenz
- Verknüpfung des Portals in der elektronischen Patientenakte, im Nationalen Gesundheitsportal und auf der Internetpräsenz des GKV-Spitzenverbands sowie aller Krankenkassen
- Gesetzliche Verpflichtung der Kranken- und Pflegekassen, die für Versicherte relevanten Kennzahlen und Informationen nach einheitlichen Standards zu erheben und regelmäßig zur Verfügung zu stellen
- Regelmäßige unabhängige Evaluation des Portals einschließlich eines Auftrags zur Weiterentwicklung der Vergleichskriterien

Was sollte ein Vergleichsportal mindestens enthalten?

- Abbildung des Genehmigungsverhaltens der Kranken-/Pflegekassen, zum Beispiel
 - Genehmigungszeiten für (Pflege-)Hilfsmittel
 - Anteil der Widersprüche der Versicherten an nicht genehmigten Leistungen und Anteil der erfolgreichen Widersprüche
 - Anzahl der geführten Sozialgerichtsverfahren
- Angebot an Satzungsleistungen und Selektivverträgen und Zugänglichkeit derselben
- Bewertung der Satzungsleistungen und Selektivverträge, wie evidenzbasiert sie sind
- Unterstützungsleistungen bei der Terminvereinbarung mit Ärzt:innen etc.
- Verhaltensbezogene Präventionsangebote und Bonusprogramme mit Angabe der jeweiligen Zielgruppe
- Angebot an Schulungen und besonderer Unterstützung, zum Beispiel Schulungen für pflegende Angehörige und Anleitungen für Gespräche mit Leistungserbringern
- Informations- und Beratungsangebote zur Digitalisierung, etwa zur elektronischen Patientenakte (ePA), zu Digitalen Gesundheits- und Pflegeanwendungen (DiGA, DiPA), Krankenkassen-Apps etc.
- Servicequalität, zum Beispiel telefonische Erreichbarkeit

- Bewertung der Unterstützungsangebote und Versicherteninformationen anhand wissenschaftlich anerkannter Kriterien wie der Guten Praxis Gesundheitsinformation²
- Bewertung der Nachhaltigkeits-Aktivitäten der Kassen in einem Index³
- Ein Gesamtbewertungs-Score und ein individuell nach eigenen Bedürfnissen zu konfigurierender Score für eine schnelle Orientierung der Versicherten

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Team Gesundheit und Pflege

gesundheit@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

² https://www.ebm-netzwerk.de/de/medien/pdf/gpgi_2_20160721.pdf (letzter Aufruf 29.08.2025)

³ Ergänzend sollte der Gesetzgeber das Wirtschaftlichkeitsgebot in § 12 SGB V um das Kriterium der Nachhaltigkeit erweitern.