

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Private Krankenversicherer 2011

#### **Große Unterschiede bei Service und Leistung – Testsieger ist Barmenia vor Münchener Verein und Deutscher Ring**

**Hamburg, 21.04.2011 (ots)** – Der Wechsel von der gesetzlichen in die private Krankenversicherung ist seit Jahresbeginn wieder einfacher. Die Privaten werben mit bester Versorgung bei Krankheit zu geringen Kosten. Doch bei welchen Versicherern stimmt das Preis-Leistungsverhältnis? Und wer punktet beim Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität und der Nachrichtensender n-tv wollten es genau wissen.

Testsieger und damit „Bester privater Krankenversicherer 2011“ wurde Barmenia. Das Unternehmen punktete mit dem besten Service und einem hervorragenden Grundschatz-Tarif. Münchener Verein auf Rang zwei bot Top-Service und Top-Tarife. Der Drittplatzierte Deutscher Ring überzeugte durch das beste Ergebnis im Bereich Leistung.

Die Servicequalität der Branche ist insgesamt nur befriedigend. „Gerade bei Versicherungen ist es wichtig, gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Umso enttäuschender ist es, dass die Anrufer in knapp zwei Drittel der Fälle nicht individuell beraten wurden“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Zudem mussten die Tester durchschnittlich eine Minute warten, bis sie einen Ansprechpartner erreichten. Die E-Mail-Beantwortung schnitt nur ausreichend ab. Fast jede fünfte Anfrage blieb unbeantwortet. Jede zweite E-Mail-Antwort ging nicht vollständig auf alle Anfragebestandteile ein. Weiterhin fiel auf, dass nur auf jeder dritten Webseite Tarifbedingungen einsehbar waren.

Die Produktbewertungen durch das Ratingunternehmen Franke und Bornberg reichten von „hervorragend“ bis „schwach“. Große Unterschiede gab es zudem beim Preis – insbesondere beim Grundschatz. Bei der Wahl des günstigsten Anbieters konnten bis zu 75 Prozent der Beitragskosten gespart werden. „Letztendlich sollte die individuelle Situation betrachtet werden: Welche Leistungen sind mir wichtig und welchen Preis bin ich bereit dafür zu bezahlen? Auf dieser Basis sollten stets mehrere Angebote verglichen werden“, rät Serviceexperte Hamer.

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Leistungen und den Service der 20 größten privaten Krankenversicherer. Insgesamt fanden über 600 Servicekontakte statt. Die Tester untersuchten anhand von je 31 Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Über den Servicetest hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots. Dabei wurden verschiedene Tarife der privaten Versicherer hinsichtlich Qualität und Kosten unter die Lupe genommen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.04. um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Telefon: 040 / 41 11 69 26  
E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)