

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie Anbieter Pflegeversicherung 2011

Kombination aus gutem Service und Top-Leistung selten – Ergo Direkt ist Testsieger vor Barmenia und UKV

Hamburg, 16.11.2011 (ots) – Die Lebenserwartung der Menschen in Deutschland wird immer höher. Die gesetzliche Pflegeversicherung kann die steigenden Pflegekosten nicht mehr auffangen. Daher ist es wichtig die Versorgungslücke mit einer privaten Pflegeversicherung zu schließen. Doch welcher Anbieter bietet mit seinem Produkt den besten Mix aus Service und Versicherungsleistung? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die 20 größten Krankenversicherer.

Einen gelungenen Mix aus gutem Service und umfassenden Versicherungsleistungen boten die wenigsten Versicherer. Der Service war im Durchschnitt befriedigend. Schwächen zeigten sich insbesondere bei der telefonischen Beratung. „Die Berater am Telefon waren sehr freundlich, gaben jedoch nicht immer verständliche Antworten“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auch bei den E-Mail-Anfragen gab es Defizite. Jede fünfte Nachricht wurde nicht beantwortet. Die Antworten gingen oft nur oberflächlich und wenig individuell auf Fragen ein.

Im Rahmen der Leistungsanalyse von Pfl egetagegeldversicherungen wurden große Preisunterschiede deutlich. Je nach Altersklasse konnten Männer bei der Wahl des günstigsten Anbieters bis zu 76 Prozent und Frauen rund 60 Prozent einsparen. Erkennbar wurde aber, dass die teuren Tarife häufig auch die umfangreichste Produktausstattung hatten. „Die Angebote sollten auf den individuellen Bedarf und auf die eigene Krankheitsvorgeschichte abgestimmt sein. Ein Vergleich verschiedener Anbieter lohnt sich in jedem Fall“, so Hamer. Auch zahlten die Versicherer unterschiedlich hohe Versicherungsleistungen aus, insbesondere in den Pflegestufen I und II.

Testsieger und damit „Bester Anbieter Pflegeversicherung 2011“ wurde Ergo Direkt. Das Unternehmen setzte sich mit Top-Ergebnissen bei der Service- und Leistungsanalyse durch. Besonders überzeugend waren die kurzen Wartezeiten und die strukturierten Beratungen am Telefon. Der zweite Rang ging an Barmenia. Der Servicesieger erzielte sowohl beim Telefon- als auch beim E-Mail- und Internetttest ein gutes Ergebnis. UKV auf dem dritten Rang konnte mit einem guten Serviceergebnis punkten, unter anderem durch eine bedienungsfreundliche Homepage.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 16. November um 18:30 Uhr

Das Deutsche Institut für Service Qualität analysierte von August bis Oktober 2011 insgesamt 20 Versicherer. Die Servicequalität wurde anhand von insgesamt 400 verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, sowie 200 Internet-Nutzerbetrachtungen und 20 Inhaltsanalysen der Websites durchgeführt. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte in die Analyse ein. Im Rahmen der Leistungsanalyse erfolgte anhand von Pressestellenanfragen die Bewertung der Pfl egetagegeldversicherung hinsichtlich Tarifen und Produktausstattung zum Stichtag 1. Oktober 2011.

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 / 27 88 91 48 11

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de