

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

Studie Anbieter Pflegeversicherung

Wer vergleicht, kann sparen – Ergo Direkt ist Testsieger, vor Barmenia und UKV

Hamburg, 20.11.2012 (ots) – Zwischen den Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung und den tatsächlichen Kosten im Pflegefall klafft häufig eine große Lücke. Im schlimmsten Fall müssen bei Pflegebedürftigkeit mehrere hundert Euro im Monat zusätzlich aufgewendet werden. Um dem vorzubeugen schließen immer mehr Verbraucher eine private Pflegeversicherung ab. Doch wie gut sind die Leistungen der einzelnen Anbieter wirklich? Und welcher Service erwartet die Kunden? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die 20 größten Krankenversicherer.

Die Branche bot eine befriedigende Servicequalität und blieb damit auf dem Niveau des Vorjahres. Fragen zur Pflegeversicherung wurden auch in diesem Jahr am besten am Telefon geklärt. Während die Mitarbeiter bei einer telefonischen Beratung meistens vollständig und strukturiert Auskunft gaben, war dies bei E-Mails nur zur Hälfte der Fall. „Auf ein Viertel der 200 E-Mail-Anfragen reagierten die Anbieter gar nicht“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Insgesamt wurde deutlich, dass die Service-Mitarbeiter die individuellen Bedürfnisse der Kunden zu häufig außer Acht lassen.

In der Analyse der Pfl egetagegeldversicherungen zeigten sich bei den Tarifen erneut große Preisunterschiede. Unabhängig von den jeweiligen Leistungen eines Tarifs ergab sich für Frauen ein Sparpotential von über 50 Prozent. Männer sparten rund 45 Prozent, wenn sie das günstigste Produkt wählten. „Allerdings bot kein Versicherer eine günstige Pfl egetagegeldversicherung, die gleichermaßen mit guten Vertragsleistungen und hohen Auszahlungen in den Pflegestufen überzeugte“, so Experte Hamer. „Interessenten sollten sich deshalb im Vorfeld überlegen, welche Leistungen ihnen bei einer Pflegeversicherung wichtig sind und wie viel sie dafür bereit sind zu zahlen.“

Testsieger und damit „Bester Anbieter Pflegeversicherung 2012“ wurde Ergo Direkt. Das Unternehmen bot am Telefon sowie per E-Mail eine gute Beratung und punktete mit einem Top-Produkt bei der Pfl egetagegeldversicherung. Barmenia belegte den zweiten Rang und überzeugte mit der besten Servicequalität im Test. Hier stimmte nicht nur der Kundenservice per Telefon und E-Mail, auch der Internetauftritt erhielt eine gute Wertung. UKV erzielte den dritten Rang. Die Beiträge lagen für Männer wie auch für Frauen unter dem Durchschnittspreis der Branche. Auch kompetente und freundliche Auskünfte am Telefon trugen zu dem positiven Ergebnis bei.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 22.11.2012, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Marktforschungsinstitut untersuchte im Auftrag von n-tv von August bis Oktober 2012 insgesamt 20 Anbieter von privaten Pflegeversicherungen. Im Rahmen einer umfangreichen Serviceanalyse wurde die Beratungsqualität der Unternehmen per Telefon und E-Mail geprüft. Experten und Testnutzer unterzogen die Internetauftritte einer eingehenden Analyse. Insgesamt flossen 620 Kontakte in die Untersuchung ein. Die Produktanalyse für die Pflegetagegeldversicherung hinsichtlich Tarifen und Produktausstattung basierte auf einer Pressestellenanfrage mit Stand 1. Oktober 2012.

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
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de