

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Krankenzusatzversicherungen 2013

Große Preisunterschiede zwischen den Anbietern – Ergo Direkt liegt in drei Produktbereichen vorn

Hamburg, 30.10.2013 – Ob die Chefarzt-Behandlung in der Klinik oder der Krankenrücktransport aus dem Ausland – für viele spezielle Gesundheitsleistungen werden die Kosten von den gesetzlichen Krankenkassen nicht übernommen. Viele Verbraucher sorgen deshalb selbst vor, indem sie eine Krankenzusatzversicherung abschließen. Bei welchen Anbietern dieser Versicherungen nicht nur das Preis-Leistungs-Verhältnis sondern auch der Kundenservice stimmt, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Das Ergebnis des Tests: Die Servicequalität der Branche befindet sich auf einem befriedigenden Niveau und veränderte sich im Vergleich zum Vorjahr kaum. Als größte Schwäche erwies sich der nur ausreichende E-Mail-Service. Jede vierte Anfrage beantworteten die Versicherer gar nicht, auf die übrigen Antworten mussten die Absender mit im Durchschnitt 38 Stunden zu lange warten. Zudem gingen die Mitarbeiter nur in knapp 40 Prozent der Antworten vollständig auf die Anfragen per E-Mail ein. Auch bei der telefonischen Beratung gab es zum Teil Defizite. So mussten die Anrufer oft lange Wartezeiten in Kauf nehmen und wurden teilweise wenig individuell beraten. Besser schnitten die Internet-Auftritte der Anbieter ab, die insgesamt mit „gut“ bewertet wurden: Die Websites waren zumeist gut strukturiert und Informationen waren verständlich aufbereitet.

Die Analyse der vier Produktbereiche – stationäre Zusatzversicherung, Zahnersatzversicherung, Versicherung für Zahnersatz und Zahnbehandlung sowie Auslandsreisekrankenversicherung – verdeutlichte, dass es gute Zusatzpolicen schon zu moderaten Preisen gab. „Ein Vergleich lohnt in jedem Fall“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, „so verlangte etwa der teuerste Anbieter einer Krankenhaus-Zusatzversicherung im Test rund 83 Prozent mehr als der günstigste Versicherer.“ Interessenten sollten wissen, welche Leistungen ihnen wirklich wichtig sind, da durch einen Anbietervergleich enorme Beitragseinsparungen möglich sind. Dies gilt insbesondere bei Produkten, die sich aus mehreren Bestandteilen zusammensetzen, wie etwa Zahnersatz und Zahnbehandlung.

Bezogen auf Service und Leistung hatte Ergo Direkt in drei der vier getesteten Produktbereiche die Nase vorn: bei Auslandsreisekrankenversicherungen, Zahnersatzversicherungen sowie Policen für Zahnersatz und Zahnbehandlung. Der Versicherer überzeugte unter anderem durch kurze Wartezeiten am Telefon und günstige Beiträge für Zahnersatzversicherungen. Bei der stationären Zusatzversicherung belegte Barmenia dank überdurchschnittlich günstiger Prämien den ersten Rang. Zudem platzierte sich Barmenia in der Serviceanalyse unter den Top 3. Den insgesamt besten Service bot Envivas. Die Mitarbeiter des Unternehmens überzeugten besonders bei der Beantwortung von E-Mail-Anfragen durch Schnelligkeit und individuelle Auskünfte.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 30.10.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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 Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 20 Versicherer. Darunter waren 19 private Krankenversicherer sowie der ADAC als bedeutender Anbieter des Produkts Auslands-Krankenschutz. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse der Website pro Unternehmen durchgeführt. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte in die Analyse ein. Wichtige Kriterien waren etwa die Kompetenz der Mitarbeiter, kommunikative Aspekte wie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie der Informationsgehalt der Internetauftritte. Im Rahmen der Leistungsanalyse wurden in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg die Leistungen und Prämien der Produkte stationäre Zusatzversicherung, Zahnzusatzversicherungen (Zahnersatz sowie Zahnersatz und Zahnbehandlung) und Auslandsreisekrankenversicherung mit Stand August 2013 umfassend bewertet. Im Fokus stand hier das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundebefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.