

PRESSEMITTEILUNG

Krankenzusatzversicherung 2010: Auslandsreisekrankenenschutz

Große Preisunterschiede bei Jahresverträgen - Testsieger ist ENVIVAS vor SDK und AXA

Hamburg, 15.10.2010 – Ein Bandscheibenvorfall beim Strandfußball auf Mallorca oder ein Skiunfall in Österreich. Das kann sehr teuer werden, denn oft übernimmt die Krankenkasse nur einen Teil der Arztkosten im Ausland. Dabei sind Krankenzusatzversicherungen für die Auslandsreise inzwischen sehr günstig zu bekommen. Doch welche Versicherer bieten nicht nur günstige Konditionen, sondern zudem auch umfangreiche Leistungspakete?

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die 20 größten privaten Krankenversicherer in Deutschland. Gesamtsieger und damit „Bester Anbieter Auslandsreisekrankenversicherung 2010“ wurde Envivas. Das Unternehmen überzeugte durch Top-Service sowie günstige Konditionen für Jahresverträge. Den zweiten Rang erzielte SDK mit den insgesamt besten Produkten. Der Drittplatzierte Axa punktete mit sehr gutem E-Mail-Service und den durchschnittlich günstigsten Preisen für längere Reisen ab zwei Monaten.

Insgesamt war die Servicequalität der Branche im Durchschnitt nur befriedigend. „Gerade im Versicherungsbereich ist es wichtig, gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Umso enttäuschender ist es, dass bei fast jeder zweiten telefonischen Beratung nicht individuell genug auf die Kundenanliegen eingegangen wurde“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Jahresverträge für mindestens sechswöchige Einzelreisen wurden von allen Versicherern angeboten. Jahresverträge für Familien hatten dagegen 40 Prozent der Unternehmen gar nicht im Angebot. Generell übernahmen die Versicherer Kosten für ambulante Behandlungen, Unterbringung sowie den Rücktransport in voller Höhe. „Ein Fünftel der Anbieter traten jedoch nicht voll in Vorleistung. Damit kann es bei größeren Summen für die Versicherten schnell zum finanziellen Engpass kommen“, bemängelt Serviceexperte Hamer.

Mit etwa 20 Euro war der Jahresbeitrag für Einzelreisende mehr als drei Mal so teuer wie der günstigste mit sechs Euro. Familien zahlten zwischen 14 und 40 Euro pro Jahr. „Die großen Preisunterschiede zeigen, dass sich vor Abschluss eines Vertrages ein Vergleich der Anbieter immer lohnt“, sagt Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 15. Oktober um 18:35 Uhr

Im Rahmen einer umfassenden Studie wurden die 20 größten Krankenversicherer anhand von über 600 Servicekontakten miteinander verglichen. Die Tester untersuchten anhand von je 31 Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Im ersten Teil der dreiteiligen Serie erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke & Bornberg eine umfassende Bewertung der Leistungen und Kosten des Produkts Zahnzusatzversicherung. Teil zwei der Serie widmet sich der Auslandsreisekrankenversicherung und Teil drei der Stationären Zusatzversicherung.

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.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de