

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

Serie Krankenzusatzversicherung 2010: Stationärer Zusatz

Service nur befriedigend – Testsieger ist Barmenia vor Hallesche und Envivas

Hamburg, 18.10.2010 – Mit jeder Gesundheitsreform werden Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung gestrichen. Doch wer im Krankenhaus wie ein Privatpatient behandelt werden möchte, braucht eine Zusatzversicherung. Welche Versicherer erfüllen Leistungswünsche wie Chefarztbehandlung und Einbettzimmer am besten? Zu welchem Preis? Und wo gibt es Top-Service?

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die 20 größten privaten Krankenversicherer in Deutschland. Gesamtsieger und damit „Bester Anbieter Stationäre Zusatzversicherung 2010“ wurde Barmenia. Das Unternehmen überzeugte durch besten Service und Top-Leistung. Auf Rang zwei landete Hallesche mit der besten Leistung. Envivas erzielte den dritten Platz und punktete mit der sehr guten telefonischen Beratung.

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 fast jede zweite der telefonischen Beratungen nicht individuell genug waren“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Die Testanrufer mussten durchschnittlich fast eine Minute auf einen Ansprechpartner warten. Der Bereich E-Mail stellte die schlechteste Teilkategorie dar. Auf fast jede fünfte Anfrage wurde erst gar nicht reagiert. Etwa die Hälfte der Antworten waren unvollständig und gut ein Drittel enthielt orthographische oder grammatikalische Fehler.

Bei den Produktbewertungen zeigte sich, dass immerhin drei Unternehmen beim Franke & Bornberg Rating „hervorragende“ Tarife anboten. Nicht selten war bei vergleichbarem Leistungsniveau eine Ersparnis von über 30 Prozent möglich. „Letztendlich kommt es aber immer auf die individuellen Wünsche an: Welche Leistungen sind mir wichtig und was möchte ich für meine Absicherung ausgeben? Auf dieser Basis sollten stets mehrere Angebote miteinander verglichen werden“ rät Serviceexperte Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Montag, 18. Oktober um 18:35 Uhr

Im Rahmen der unfassenden Studie wurden die Versicherer 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 widmete 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