

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

### **Studie Krankenzusatzversicherung**

### **Gute Leistungen nicht immer teuer – Testsieger ist Ergo Direkt vor Barmenia und HUK-Coburg**

**Hamburg, 18.10.2012 (ots)** – Von der Chefarztbehandlung im Krankenhaus bis hin zur Absicherung von Unfällen im Ausland – Krankenzusatzversicherungen sind eine attraktive Möglichkeit, die Leistungslücken der gesetzlichen Krankenversicherung zu schließen. Doch wie steht es um die Preise und Leistungen der Produkte? Und welche Anbieter überzeugen durch einen guten Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 bedeutende Anbieter im Bereich Krankenzusatz.

Die Servicequalität der Branche blieb wie in den Jahren zuvor auf einem befriedigenden Niveau. Bei Fragen zu den Produkten waren Interessenten erneut am besten bei den telefonischen Hotlines aufgehoben. Anfragen per E-Mail beantworteten die Versicherer dagegen zumeist unvollständig und unstrukturiert. „Häufig reagierten die Mitarbeiter mit Standardtexten und gingen daher nicht ausreichend auf die Anliegen der Kunden ein“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auffällig war zudem die schlechte Rücklaufquote – mehr als ein Viertel der Anschreiben blieb innerhalb der Testphase unbeantwortet. Auch die Internetauftritte der Versicherer erwiesen sich häufig nur bedingt als gute Informationsquelle. Zu oft fehlten nützliche Inhalte, wie zum Beispiel Beitragsrechner oder Informationen zu Ärzten und Kliniken.

Fazit der Produktanalyse: Vergleichen lohnt sich. Beispielsweise konnte eine Einzelperson (65 Jahre) beim Abschluss einer Auslandsreisekrankenversicherung bis zu 88 Prozent sparen. Besonders bei der Untersuchung der stationären Zusatzversicherung fiel auf, dass auch Produkte mit guten Leistungen bereits zu vergleichsweise günstigen Beiträgen erhältlich waren. Die Produktanalyse im Bereich Zahnersatz ergab, dass eine Frau (30 Jahre) für ähnliche Leistungen im Durchschnitt rund 16 Prozent mehr zahlen musste als ein gleichaltriger Mann. „Mit den neuen Unisexstarifen, die Ende des Jahres in Kraft treten, wird es solche geschlechtsspezifischen Preisunterschiede beim Zahnersatz in Zukunft jedoch nicht mehr geben“, so Hamer.

Testsieger der Studie wurde der Vorjahressieger Ergo Direkt. Das Unternehmen bot eine Top-Serviceleistung und erzielte das beste Ergebnis bei der Kombination aus Service- und Produktbewertung im Teilbereich Zahnzusatz. Barmenia positionierte sich auf Rang zwei der Gesamtwertung. Der Versicherer bot den besten Service und überzeugte mit kompetenten Mitarbeitern am Telefon und einer zügigen Bearbeitung von E-Mail-Anfragen. Den dritten Rang belegte HUK-Coburg vor allem durch die Testsiege in den Teilbereichen stationärer Zusatz und Auslandsreisekrankenversicherung.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.10.2012, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Das Marktforschungsinstitut verglich im Auftrag von n-tv die 19 größten Versicherer im Bereich Krankenzusatz sowie den ADAC als bedeutenden Anbieter im Bereich Auslandskrankenschutz. 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 wurde mit Stand 1. September 2012 durchgeführt. Die Bewertung der Kosten und Leistungen der Zahnzusatzversicherungen und dem stationären Krankenzusatz erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg. Die Auslandsreisekrankenversicherungen wurden auf Basis von Pressestellenanfragen untersucht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität 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](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)