

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

### **Studie: Private Krankenversicherer**

### **Große Leistungsunterschiede, befriedigender Service – Testsieger ist Barmenia vor Münchener Verein und SDK**

**Hamburg, 18.04.2013 (ots)** – Ob kürzere Wartezeiten in der Praxis, die Kostenübernahme für alternative Heilmethoden oder die Behandlung durch den Chefarzt – es gibt viele Gründe, von einer gesetzlichen in eine private Krankenvollversicherung zu wechseln. Knapp neun Millionen Menschen sind in Deutschland privat versichert und vertrauen auf Leistungen, die oft über die gesetzliche Pflichtversicherung hinausgehen. Wie gut Service und Preis-Leistungs-Verhältnis der 20 wichtigsten privaten Krankenversicherer tatsächlich sind, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität in einer aktuellen Studie im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

„Bester privater Krankenversicherer 2013“ wurde Barmenia. Die Versicherung überzeugte besonders durch ihre umfassenden Produktleistungen und den besten Topschutz. Der Service des Anbieters in den Bereichen Telefon, E-Mail und Internet war insgesamt gut. Münchener Verein sicherte sich Rang zwei und punktete durch die beste Servicequalität. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail berieten die Mitarbeiter kompetent und vollständig. Auf dem dritten Platz landete SDK – ebenfalls vor allem wegen des guten Service in der telefonischen Beratung und bei der Beantwortung von E-Mails.

Insgesamt blieb die Servicequalität der Versicherer allerdings – ähnlich wie im Vorjahr – auf einem befriedigenden Niveau. Die Kommunikation per E-Mail erwies sich erneut als größtes Defizit. „Mehr als 20 Prozent der Anfragen blieben unbeantwortet“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Außerdem mussten Interessenten lange Bearbeitungszeiten und oft unvollständige Antworten in Kauf nehmen. Die telefonische Beratung wurde positiver bewertet, war aber dennoch verbesserungsfähig. „Die Mitarbeiter berieten zwar freundlich und meist vollständig, ignorierten aber oft die individuelle Situation des Anrufers“, so Service-Experte Hamer. Die Internetseiten ließen oft wichtige Informationen wie Hinweise zu Unisex-Tarifen oder Tarifbedingungen vermissen.

Überraschend deutlich waren die Preisunterschiede in der Leistungsanalyse: Bis zu 60 Prozent konnten Kunden bei den Produkten der privaten Krankenversicherer sparen, wenn sie den günstigsten statt des teuersten Anbieters wählten. Wichtig ist allerdings, dass die preiswertesten Produkte auch geringere Leistungen boten – sie schnitten im Produktrating nur befriedigend ab. Interessenten sollten definitiv wissen, welche Leistungen ihnen wichtig und wie viel sie dafür zu zahlen bereit sind. In jedem Fall lohnt sich ein Vergleich der verschiedenen Anbieter.

Von Januar bis März 2013 analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 20 private Krankenversicherer. Die Service-Qualität wurde anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Internet-Inhaltsanalyse pro Unternehmen durchgeführt. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte in die Studie ein. Die Leistungen der Versicherer wurden in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg untersucht, dabei wurden Qualität und Beitragshöhe der Produkte für eine private Krankenvollversicherung mit Stand März 2013 bewertet.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.04.2013 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 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](mailto:m.hamer@disq.de)

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