

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Pflegeversicherungen 2013

#### **Auch günstige Policen mit viel Leistung – Testsieger ist Signal Iduna vor Deutscher Ring und HUK-Coburg**

**Hamburg, 28.11.2013** – Über 80 Jahre – so hoch ist die durchschnittliche Lebenserwartung in Deutschland. Doch wie wird es im Alter um die Lebensqualität bestellt sein? Pflegebedürftigkeit ist für viele Menschen eine Horrorgeschichte. Dabei steht fest: Die gesetzliche Pflegepflichtversicherung gewährleistet allenfalls eine Grundversorgung. Einen Schutz vor den finanziellen Risiken einer guten Betreuung versprechen private Pflegezusatzversicherungen. Doch bei welchen Policen stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis? Und welche Versicherer können sich mit einem guten Service und einer kompetenten Beratung profilieren? Im Auftrag des Nachrichtensender n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität insgesamt 19 Anbieter von privaten Pflegetagegeldversicherungen.

Die Preisunterschiede waren groß: Bei den Modellfällen sparten Versicherte zwischen dem günstigsten und dem teuersten Tarif über die Hälfte des Beitrags. In der Altersklasse der 30-Jährigen betrug die maximale Ersparnis sogar 63 Prozent. Doch günstige Policen waren nicht generell mit weniger Leistungen verbunden. Schon in der Pflegestufe I zahlten die Versicherer bei ambulanter Pflege 25 bis 30 Prozent des vollen Leistungssatzes. Bei einer stationären Pflege zahlte fast die Hälfte der Anbieter sogar 100 Prozent. Unterschiede gab es aber zum Beispiel bei den Vertragsbedingungen. „Mehr als jeder zweite Anbieter räumte eine Beitragsbefreiung erst in der höchsten Pflegestufe ein“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Eine Zahlungsbefreiung bei Arbeitslosigkeit oder Arbeitsunfähigkeit gestattete keine einzige der getesteten Versicherungen.“

Die Servicequalität der Versicherer erreichte insgesamt ein befriedigendes Niveau. Der Service per E-Mail stellte sich dabei als größte Schwäche heraus: Bis zum Erhalt einer Antwort dauerte es im Schnitt über 40 Stunden. Und jede vierte der insgesamt 190 versendeten Anfragen wurde überhaupt nicht beantwortet. Bei der telefonischen Beratung erwies sich schon der Start als schwierig: Im Durchschnitt vergingen 49 Sekunden, bis die Anrufer mit einem Mitarbeiter verbunden waren. Auch unvollständige und wenig individuelle Auskünfte waren keine Seltenheit.

Testsieger wurde Signal Iduna. Ausschlaggebend war mit das beste Abschneiden in der Produktanalyse, also dem Mix aus Beitragshöhe und Leistungen. Die Tarifkosten waren trotz relativ großer Basisausstattung mit zahlreichen Zusatzleistungen vergleichsweise niedrig. Beim Service schnitt der Versicherer befriedigend ab. Den zweiten Platz belegte Deutscher Ring. Der Versicherer bot den gleichen Tarif wie Signal Iduna und setzte sich damit bei der Produktanalyse punktgleich an die Spitze des Vergleichs. Beim Service punktet der Versicherer mit einer guten E-Mail-Beantwortung. Platz drei ging an HUK-Coburg. Der Anbieter zeigte guten Service, insbesondere der Internetauftritt und die Beratungskompetenz am Telefon überzeugten. Bei der Produktanalyse landete der Anbieter auf Rang fünf. Den insgesamt besten Service im Test bot Barmenia.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.11.2013, 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 19 Krankenversicherer, die eine private Pflegetagegeldversicherung im Portfolio hatten. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn anonymen, verdeckten Interessentenanfragen über Telefon sowie E-Mail (Mystery-Tests) ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens. Insgesamt flossen 589 Servicekontakte in die Analyse ein. Im zweiten Schritt wurden im Rahmen einer Produktanalyse die Tarife der angebotenen Pflegetagegeldversicherungen (ohne „Pflege-Bahr“) ermittelt und bewertet. Die Analyse umfasste die Tarifkosten sowie die Vertragsleistungen mit Stand 1. Oktober 2013.

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 Kundenbefragungen 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.