

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Private Krankenversicherer 2014

#### **Service­mängel und erstaunliche Leistungs­unterschiede – Testsieger ist Barmenia vor Münchener Verein und SDK**

**Hamburg, 11.04.2014** – Monatelanges Warten auf den Facharzttermin, Wegfall von Leistungen und immer höhere Eigenanteile – viele gesetzlich Krankenversicherte fühlen sich wie Versicherte zweiter Klasse. Doch wie sieht es in der vermeintlichen „First Class“ aus? Ist der Wechsel in die private Krankenvollversicherung eine attraktive Option? Bei welchem Unternehmen erhalten Versicherte neben Tarifen mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis auch einen kundenfreundlichen Service? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 private Krankenversicherer getestet hat.

Die Servicequalität der Versicherer fiel insgesamt nur befriedigend aus und verzeichnete damit noch leichte Abstriche gegenüber dem Vorjahr (aktuell: 63,8 Punkte; 2013: 65,0 Punkte). Nur drei Unternehmen boten einen guten Service, elf Versicherer schnitten befriedigend ab, sechs weitere kamen über das Urteil „ausreichend“ nicht hinaus.

Ein großer Schwachpunkt der Branche war die telefonische Beratung, beispielsweise aufgrund langer Wartezeiten von im Schnitt rund 51 Sekunden bis zur Gesprächsannahme und einer oft mäßiger Beratungsleistung. Besonders negativ fiel die Kompetenz der Hotline-Mitarbeiter auf. In über der Hälfte der Gespräche erhielten die Kunden unvollständige Auskünfte, falsche Antworten gab es in 14 Prozent der Fälle. Defizite traten auch bei der E-Mail-Bearbeitung zutage. Auf mehr als jede fünfte Anfrage reagierten die Versicherer gar nicht, und die durchschnittliche Bearbeitungszeit fiel mit rund 37 Stunden deutlich zu lang aus. Einzig erfreulicher Bereich war das Internet; hier bewiesen immerhin acht Versicherer mit ihrem Online-Auftritt eine gute Kundenorientierung.

Hinsichtlich der Versicherungsleistungen zeigten sich deutliche Unterschiede: Die Ratingnoten schwankten von „hervorragend“ bis „noch befriedigend“. Auch die Versicherungsprämien variierten in allen untersuchten Produktgruppen stark. So konnten Verbraucher im besten Falle mehr als die Hälfte sparen, wenn sie statt des teuersten das günstigste Tarifangebot wählten. Paradox: In einer untersuchten Kategorie („Topschutz“) bot der günstigste Versicherer dabei sogar identisch gute Leistungen wie der teuerste.

Testsieger der Studie „Private Krankenversicherer 2014“ wurde Barmenia. Der Versicherer schnitt in der Leistungsanalyse als Bester ab und erzielte zudem im Bereich Service das Qualitätsurteil „gut“. Die Tarife boten in den drei untersuchten Produktkategorien Grund-, Standard- und Topschutz hervorragende Leistungen; das Preis-Leistungs-Verhältnis war im Standard- und Topschutz sogar führend. Der Service des Unternehmens zeichnete sich vor allem durch den besten Internetauftritt aus. Den zweiten Rang belegte Münchener Verein. Das Unternehmen ging als Servicesieger (Qualitätsurteil „gut“) aus der Studie hervor. Vor allem die sehr gute E-Mail-Bearbeitung setzte sich deutlich von der der Mitbewerber ab. Am Telefon punkteten die Mitarbeiter durch eine kompetente und freundliche Beratung. In der Leistungsanalyse schnitt der Versicherer überdurchschnittlich ab, der Grundschatz-Tarif zeigte hervorragende Leistungen. Auf dem dritten Rang positionierte sich SDK. Auch dieser Versicherer punktete insbesondere mit einem guten Kundenservice. Die telefonische Beratung wie auch die Beantwortung von E-Mail-

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

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

Anfragen waren von hoher Qualität. Hinsichtlich der Leistungen rangierte das Unternehmen in der Untersuchung allerdings lediglich auf Rang 13.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 20 private Krankenversicherer, die allen Berufsgruppen offenstanden und jeweils mehr als 80.000 vollversicherte Mitglieder hatten. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse des Internetauftritts pro Unternehmen erhoben. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Im Rahmen einer Leistungsanalyse in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg erfolgte zudem eine umfassende Bewertung von Qualität und Beitragshöhe der Produkte für eine private Krankenvollversicherung (Stand: März 2014).

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 24.04.2014, um 18:35 Uhr.*

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)

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.