

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Krankenzusatzversicherung 2014

Preis-Leistung teils sehr gut, Schwachpunkte beim Service – Testsieger sind Barmenia, R+V und Ergo Direkt

Hamburg, 13.11.2014 – Eine Kur? Abgelehnt. Behandlungen beim Heilpraktiker? Gehören nicht zum Leistungskatalog. Eine Brille? Ihr persönliches Pech. Die eingeschränkten Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherungen können für Frust sorgen. Dem Patienten bleibt oft nur die Möglichkeit, mit einer privaten Krankenzusatzversicherung weitere Risiken abzudecken. Doch ein Vergleich fällt schwer. Abgesehen von der Prämienhöhe ist natürlich der Leistungsumfang der einzelnen Tarife von großer Bedeutung. Und auch der Service der Versicherer darf nicht außer Acht gelassen werden. Um eine Entscheidungshilfe zu liefern, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service und die Produkte von 19 privaten Krankenversicherern getestet.

Der Service der Branche fiel insgesamt befriedigend aus und blieb damit auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr. Defizite offenbarten die Versicherer vor allem bei der E-Mail-Bearbeitung. Mehr als ein Viertel der Anfragen wurde überhaupt nicht beantwortet. Von den eingegangenen Antworten ging zudem jede zweite nicht vollständig auf das Anliegen des Kunden ein.

In den E-Mails verwiesen einige Versicherer lediglich auf die Telefonhotline. Ein schlechter Rat, wie der Test zeigte: So waren die Wartezeiten hier teils sehr lang – im Schnitt mussten die Kunden fast eine Minute in der Warteschleife ausharren. 14 Prozent der telefonischen Kontaktversuche mussten sogar erfolglos abgebrochen werden, da auch nach sieben Minuten noch kein Berater verfügbar war. Diese Serviceschwächen konnten die Unternehmen allerdings mit insgesamt guten Internetauftritten kompensieren.

Bei den Versicherungsprodukten selbst offenbarten sich erhebliche Unterschiede zwischen den Anbietern. Die Bewertungen variierten in allen geprüften Produktsegmenten (Stationäre Zusatzversicherung, Zahnersatzversicherung sowie Zahnersatz + Zahnbehandlung) zwischen sehr gut und ausreichend. Das entscheidende Preis-Leistungs-Verhältnis stimmte nicht immer, wobei aber auch Produkte positiv überraschten, wie Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, betont: „Es gab Versicherungen mit sehr guten Leistungen zu moderaten Preisen.“ Marktforschungsexperte Hamer rät zudem: „Neben den monatlichen Prämien sollten Kunden bei der Tarifwahl auch die langfristige Beitragsentwicklung bedenken. Bei Produkten ohne Alterungsrückstellung erhöhen sich die Monatsprämien mit steigendem Alter.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 13.11.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger wurden Barmenia, R+V sowie Ergo Direkt. Im Bereich Stationäre Zusatzversicherung hatte Barmenia die Nase vorn und erzielte in der Produktanalyse mit dem Tarif S+ das Qualitätsurteil „sehr gut“. Zudem überzeugte der Internetauftritt mit dem besten Ergebnis aller getesteten Unternehmen. Im Bereich Zahnersatz setzte sich R+V mit dem Produkt Zahn Premium (Z1U) durch, wobei insbesondere der große Leistungsumfang überzeugte. Beim Service erbrachte das Unternehmen vor allem im Bereich der E-Mail-Bearbeitung eine vergleichsweise positive Leistung.

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

Den Bereich Zahnersatz + Zahnbehandlung entschied Ergo Direkt (Produkt: ZBB, ZAB) für sich. Die Versicherung erzielte eine sehr gute Bewertung und überzeugte mit einem soliden Leistungsumfang und der zweitgünstigsten monatlichen Prämie. Darüber hinaus war der Service nicht nur insgesamt, sondern auch in allen Untersuchungsbereichen (Telefon, E-Mail und Internet) gut.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 19 private Krankenversicherer, die bundesweit für alle Berufsgruppen geöffnet waren und über 250.000 Versicherte im Bereich Krankenzusatz vorweisen konnten. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem flossen pro Unternehmen je zehn Nutzerbeurteilungen sowie eine Inhaltsanalyse des Internetauftritts in die Bewertung ein. Insgesamt gingen 589 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg eine Analyse von drei verschiedenen Produkten aus dem Bereich Krankenzusatzversicherungen. Geprüft wurden die Produkte „Stationäre Zusatzversicherung“, „Zahnersatzversicherung“ sowie „Zahnersatz + Zahnbehandlung“. Kernfrage der Produktanalyse war die Attraktivität der angebotenen Produkte hinsichtlich Leistung und Beitragshöhe.

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.