

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Pflegeversicherung 2014

Deutliche Unterschiede beim Service und nur ein Produkt „sehr gut“ – Testsieger sind Barmenia und Signal Iduna

Hamburg, 04.12.2014 – Pflegebedürftigkeit – für viele ist allein der Gedanke daran ein Horrorszenario. Doch tritt der Fall ein, ist eine gute Versorgung auch eine Frage des Geldes. Fest steht: Die Pflichtversicherung reicht nicht aus, um bei schwerer Pflegebedürftigkeit die Kosten abzudecken. Zahlreiche private Krankenversicherer bieten deshalb entsprechende Pflegegeldprodukte an. Aber welche Versicherungen haben ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis? Wie steht es um die Attraktivität der staatlich bezuschussten Tarife („Pflege-Bahr“)? Und welche Unternehmen beraten kompetent, freundlich und kundenorientiert? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service und die Produkte von insgesamt 20 privaten Versicherern getestet.

Nur eine einzige Versicherung konnte mit einem sehr guten „Pflege-Bahr-Produkt“ (Tarif mit staatlichem Zuschuss) aufwarten. Ein Prämienvergleich lohnt dabei vor allem für ältere Verbraucher: Im besten Fall konnte hier die Hälfte des monatlichen Beitrags eingespart werden. Ohne staatliche Zulage wird es ohnehin teuer: So kostete eine herkömmliche Pflegegeldabsicherung bei einem Eintrittsalter von 60 Jahren im Durchschnitt rund 98 Euro monatlich. Für einen geförderten Tarif zahlten Verbraucher hingegen nur knapp 27 Euro im Monat. Manko: Das spätere Pflegegeld fiel erheblich geringer aus.

Jüngere Versicherte sollten dagegen noch stärker auf die Leistungen achten. So unterschieden sich die monatlichen Beiträge für eine „Pflege-Bahr-Police“ für 30-Jährige nur um etwa einen Euro, dagegen zeigten sich bei den ausgezahlten Tagesgeldern und den Vertragsleistungen deutliche Unterschiede.

Bei Pflegegeldversicherungen ohne Zuschüsse verhielt es sich Gegenteilig: Hier ist das Einsparpotenzial bei den Beiträgen in der Altersklasse der 30-Jährigen am größten (48 Prozent). Nur vier der in diesem Bereich bewerteten 19 Unternehmen erzielten für ihren Pflegegeldtarif eine insgesamt gute Beurteilung. „Ein sehr gutes Produkt hatte hier kein Versicherer zu bieten“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, und konstatiert: „Die teuersten Tarife boten nicht automatisch die besten Leistungen.“

Beim Service zeigte die Branche wie schon im Vorjahr eine insgesamt befriedigende Leistung. Fünf Anbieter erreichten das Qualitätsurteil „gut“, elf Versicherer waren befriedigend. Vier Unternehmen erzielten lediglich ein ausreichendes Ergebnis. „Größter Schwachpunkt war einmal mehr die E-Mail-Bearbeitung“, kritisiert Marktforschungsexperte Markus Hamer. „Fast ein Viertel der Anfragen wurde nicht beantwortet. Und von den eingegangenen Antworten war auch noch jede zweite unvollständig.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber online – www.n-tv.de/ratgeber

Im Bereich Pflegegeld mit staatlichen Zulagen ging Barmenia als Testsieger aus der Studie hervor. Der Versicherer bot den besten Service aller untersuchten Unternehmen. So überzeugten etwa die kompetenten Beratungen

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

am Telefon und der sehr gute Internetauftritt. Der Tarif „Deutsche-Förder-Pflege“ war zudem der einzige Tarif mit einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Neben umfassenden Vertragsleistungen erhielten Verbraucher überdurchschnittlich hohe Pflagegeld. Auf den Plätzen zwei und drei in dieser Kategorie landeten Envivas und Central, die beide das Gesamturteil „gut“ erzielten.

Bei der Pflagegeldversicherung ohne staatliche Zulagen errang Signal Iduna den Testsieg. Das Unternehmen bot mit dem Tarif „PflegeTOP“ mit das beste Preis-Leistungs-Verhältnis – umfassende Vertragsleistungen gingen mit vergleichsweise günstigen Beiträgen einher. Auch der Service war überdurchschnittlich und verfehlte nur knapp das Qualitätsurteil „gut“. Hinter dem Testsieger platzierten sich SDK und Deutscher Ring auf den Rängen zwei und drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 20 private Krankenversicherer, die bundesweit allen Berufsgruppen offenstanden. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden die Internetauftritte anhand von Nutzerbetrachtungen und Inhaltsanalysen der Websites geprüft und bewertet. Insgesamt gingen 620 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg eine Analyse der Produkte. Die Pflagegeldversicherungen ohne sowie mit staatlicher Förderung wurden hinsichtlich der Kosten und der Leistungen untersucht und bewertet.

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.