

**PRESSEMITTEILUNG****Studie: Private Krankenversicherer 2015****Hohe Beitragsersparnisse möglich – Service insgesamt befriedigend – Barmenia mit dem Gesamturteil „sehr gut“**

**Hamburg, 16.04.2015** – Beim Abschluss einer privaten Krankenversicherung sollte der Verbraucher die Kosten im Blick haben – Beitragsersparnisse von deutlich über 50 Prozent waren möglich. Das ist ein Ergebnis der Studie, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Insgesamt erreichte von den getesteten 20 Versicherern nur ein Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“. 13 waren „gut“ und fünf „befriedigend“; ein Anbieter kam über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus.

Hohe Beiträge garantieren nicht den besten Versicherungsschutz – dies zeigte sich in allen Produktbereichen der privaten Krankenversicherungen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, sieht das Ergebnis für den Kunden positiv: „Ein guter Versicherungsschutz ist nicht automatisch teuer. So boten zum Beispiel in der Kategorie Topschutz der günstigste und der teuerste Versicherer einen Tarif mit gleich gutem Leistungsniveau.“ Eine sehr hohe Beitragsersparnis von bis zu 56 Prozent war im Bereich der Grundabsicherung möglich. Allerdings variierten hier die Tarifleistungen vergleichsweise stark. Die insgesamt besten Ratings erzielten der Standardschutz: Rund 37 Prozent der Tarife boten hervorragende Versicherungsleistungen.

Der Service der Branche war befriedigend und blieb damit im Vergleich zum Vorjahr auf einem ähnlichen Niveau (2015: 64,6 Punkte; 2014: 63,8 Punkte). Deutliche Mängel traten dabei allerdings bei den Hotlines auf: In mehr als der Hälfte der Gespräche erhielten die Kunden am Telefon nur unvollständige Auskünfte. In rund sechs Prozent der Beratungen wurden sogar falsche Angaben gemacht, beispielsweise bei Fragen zur Versicherungspflicht- und zur Beitragsbemessungsgrenze.

Gegenüber dem Vorjahr verbessert zeigte sich der Service per E-Mail, der insgesamt befriedigend ausfiel (2014: „ausreichend“). Marktforschungsexperte Markus Hamer legte aber auch in diesem Bereich den Finger in die Wunde: „Die Antwort auf eine E-Mail-Anfrage ließ zu lange auf sich warten. Im Schnitt mussten sich die Kunden fast 34 Stunden gedulden, bis der Versicherer reagierte.“

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16.04.2015, um 18:35 Uhr.*

Barmenia erzielte als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“ und wurde somit Testsieger. Der Versicherer setzte sich vor allem aufgrund der insgesamt besten Produkte durch. So erhielten Kunden im Standardschutz bereits zu moderaten Beiträgen einen hervorragenden Versicherungsschutz. Auch die Tarife für Grund- und Topabsicherung erhielten in puncto Leistung höchste Ratings. Zudem zeigte sich Barmenia im Bereich Service insgesamt gut aufgestellt. Insbesondere der Internetauftritt überzeugte etwa mit einem hohen Informationswert. Deutscher Ring sicherte sich das Gesamturteil „gut“ und nahm damit den zweiten Rang ein. In allen drei Produktkategorien vergab das Ratingunternehmen Franke und Bornberg für den Versicherungsschutz die Bestnote „hervorragend“.

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

In der Serviceanalyse schnitt Deutscher Ring befriedigend ab. Auf dem dritten Rang im Gesamtergebnis platzierte sich Münchener Verein (Qualitätsurteil: gut<sup>4</sup>). Das Unternehmen bot den insgesamt besten Service, vor allem die Kommunikation per E-Mail erwies sich als ausgesprochen kundenorientiert. Beim Produktvergleich erzielte der Grundschatz eine hervorragende Ratingnote.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 bedeutende private Krankenversicherer, die allen Berufsgruppen offenstanden und mehr als 80.000 vollversicherte Mitglieder hatten. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden je Unternehmen zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg eine Leistungsanalyse. Diese umfasste eine Bewertung der Qualität und der Kosten (Beitragshöhe) der Produkte für eine private Krankenvollversicherung in den Kategorien Grund-, Top- und Standardschutz (Datenstand: 02/2015).

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 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.