

**PRESSEMITTEILUNG****Studie: Private Krankenversicherer 2016****Starker Leistungsumfang, Service zeigt Schwächen –  
Branchenergebnis insgesamt gut – Allianz auf Platz eins**

**Hamburg, 21.04.2016** – Ob Grund-, Standard- oder Topschutz – vor Abschluss einer privaten Krankenversicherung ist neben dem Leistungs- auch ein Preisvergleich dringend geboten. Versicherungsnehmer zahlen so im besten Fall nur die Hälfte. Einen guten Service gibt es nur in Einzelfällen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 Versicherer getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.04.2016, 18:35 Uhr*).

**Hohes Sparpotenzial bei privaten Krankenversicherungen**

Im Mix aus Leistungen, Kosten und Service sind immerhin elf private Versicherer gut aufgestellt, zwei Unternehmen sichern sich sogar das Urteil „sehr gut“. Komplettiert wird das Ergebnis mit fünfmal „befriedigend“ und zweimal „ausreichend“. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Entscheidend für das erfreuliche Ergebnis ist in überwiegendem Maße der Leistungsbereich. Die Versicherungsprodukte erzielen häufig gute Ratings. Die Preisunterschiede fallen aber zum Teil deutlich aus.“ Versicherte können bei Wahl des günstigsten Produkts bis zu rund 50 Prozent sparen. Das macht bei Grundschutzzтарifen monatlich über 250, beim Standardschutz sogar mehr als 275 Euro aus. Bei Topschutzzтарifen liegt das Sparpotenzial noch bei bis zu 195 Euro im Monat.

**Deutliche Service-Defizite**

Der Service der Branche verschlechtert sich gegenüber der Vorjahresstudie leicht und kommt nicht über das Qualitätsurteil „befriedigend“ hinaus. Nur drei Versicherer können einen guten Service vorweisen. Mängel zeigen sich vor allem bei der E-Mail-Bearbeitung der Unternehmen: Annähernd jede vierte Anfrage bleibt im Test unbeantwortet. Von den eingegangenen E-Mails ist zudem mehr als die Hälfte unvollständig. Auch die Hotlines sorgen für Kundenfrust – beispielsweise mit langen Wartezeiten von im Schnitt über einer Minute.

**Die besten privaten Krankenversicherer**

Testsieger ist die Allianz mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Leistungen erzielen in allen Produktkategorien die bestmöglichen Ratings; der Grundschutzzтарif ist in Kombination aus Leistung und Kosten sogar der insgesamt beste im Test. Im Servicevergleich überzeugt insbesondere der gute Internetauftritt, der einen sehr hohen Informationswert bietet. Die Hotline ist kostenfrei, und die Wartezeiten fallen hier vergleichsweise kurz aus. Barmenia nimmt mit einem ebenfalls sehr guten Gesamturteil Rang zwei ein. Im Leistungsbereich ist der Versicherer sogar führend: Neben hervorragenden Bewertungen sind beispielsweise der Grund- und Standardschutzzтарif auch rund 30 Prozent günstiger als das jeweils teuerste Vergleichsprodukt. Umfassende Kontaktinformationen auf der Website und die ausgesprochene Freundlichkeit der E-Mail-Antworten fallen beim Service positiv auf. Den dritten Rang im Gesamtergebnis belegt Axa (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend sind die sehr guten Ergebnisse in der Leistungsanalyse; so erhält etwa der Topschutzzтарif das bestmögliche Rating von Franke und Bornberg und ist zugleich das kostengünstigste Produkt dieser Klasse. Im Service kann der Internetauftritt punkten, der ein insgesamt gutes Ergebnis erzielt.

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:  
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 testete 20 bedeutende private Krankenversicherer. Die Studie setzte sich aus einer Service- sowie einer Leistungsanalyse zusammen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 620 Servicekontakte mit den Versicherungsunternehmen in die Auswertung ein. Im zweiten Untersuchungsbereich wurden die Leistungen und Kosten der Produkte für eine private Krankenvollversicherung (Grund-, Standard- und Topschutz) untersucht (Datenstand: 03/2016). Dies erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@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.