

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Private Krankenversicherer 2018

Leistungsumfang oftmals überzeugend – Service der Branche nur „befriedigend“ – Testsieger ist Barmenia

Hamburg, 25.04.2018 – Versicherte können durch einen Tarifvergleich mehrere Hundert Euro pro Monat sparen, teils ohne Abstriche bei den Leistungen in Kauf nehmen zu müssen. In puncto Service haben zahlreiche Unternehmen noch viel Luft nach oben. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität: Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg 20 private Krankenversicherer getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 25.04.2018, 18:35 Uhr*).

Leistungsstarke Tarife

Die Leistungen aller drei Produktkategorien (Grund-, Standard-, Topschutz) fallen im Schnitt sehr gut aus; über 40 Prozent der Tarife erhalten die bestmögliche Ratingnote FFF. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch Versicherungsprodukte mit niedrigen Prämien und zugleich umfangreichen Leistungen sind verfügbar. So bieten die günstigsten Grund-, Standard- und auch Topschutz-Tarife allesamt gute Produktleistungen.“ Ein Vergleich lohnt insbesondere im Bereich Grundschutz: Versicherte können beispielsweise bei den leistungsstärksten Tarifen bis zu gut einem Drittel des Monatsbeitrags – rund 195 Euro – sparen.

Serviceschwächen der Branche

Die Servicequalität ist lediglich befriedigend und fällt schlechter aus als im Vorjahr. Die Gründe liegen insbesondere in den deutlich längeren Wartezeiten am Telefon sowie einer unzuverlässigen E-Mail-Bearbeitung. Zudem geben die Mitarbeiter häufig unvollständige und wenig individuelle Auskünfte. Einen Lichtblick in puncto Service bilden dagegen die Internetauftritte der Versicherer, die insgesamt eine gute Informationsquelle darstellen und oft nutzerfreundlich gestaltet sind.

Die besten Unternehmen

Barmenia geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen überzeugt mit den besten Konditionen für die private Krankenversicherung. Die Leistungen aller drei Produktkategorien erhalten die beste Ratingnote. Außerdem liegen die Monatsbeiträge für die Grund- und Standardabsicherung unter dem Branchenschnitt. Der Versicherer verfügt zudem über eine sehr informative Website, beispielsweise mit vielen Kontaktdaten und themenspezifischen Features, wie einem Beitragsrechner.

SDK belegt Platz zwei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Versicherer punktet mit attraktiven Konditionen und gutem Service. Die Leistungen für Grund-, Standard- und Topschutz erhalten die Bestnote. Bei den Anfragen per E-Mail und Telefon beweisen die Mitarbeiter Kompetenz: An der Hotline geben sie ausnahmslos fachlich korrekte Auskünfte; E-Mails beantworten sie individuell und vollständig.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Münchener Verein nimmt mit einem guten Gesamtergebnis den dritten Rang ein. Der Anbieter profiliert sich mit dem insgesamt besten Service. Am Telefon geben die fachkundigen Mitarbeiter individuelle und verständliche Auskünfte; E-Mails werden kompetent und schnell bearbeitet. Zudem überzeugt der Internetauftritt dank eines hohen Informationswerts.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 bedeutende private Krankenversicherer. Die Studie setzte sich aus einer Service- sowie einer Konditionenanalyse zusammen. Die Servicequalität wurde anhand von 190 verdeckten Telefon-Tests, 190 Mystery-E-Mails, 200 Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie 20 detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 600 Servicekontakte mit den Versicherungsunternehmen in die Auswertung ein. Im zweiten Untersuchungsbereich wurden – in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg – die Qualität und Beitragshöhe der Produkte für private Krankenvollversicherungen (Grund-, Standard- und Topschutz) analysiert und bewertet (Datenstand: Januar 2018).

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
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

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.