

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Private Krankenversicherer 2019

Viele leistungsstarke Tarife, große Prämienunterschiede – Service mit Schwächen – Testsieger ist Barmenia

Hamburg, 25.07.2019 – Wer eine private Krankenversicherung sucht, muss sich entscheiden: für einen Versicherer und für ein passendes Leistungspaket. Je nach Tarif können etwa das Einbettzimmer oder die Behandlung beim Heilpraktiker abgedeckt sein – oder nicht. Ein genauer Blick lohnt auch auf die Prämien: Die Unterschiede liegen bei mehreren hundert Euro im Monat, wie eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt. Das DISQ hat in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg und im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 private Krankenversicherer getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Gute Konditionen, große Sparpotenziale

Insgesamt bieten die Versicherer leistungsstarke Tarife: Knapp 40 Prozent aller untersuchten Produkte erhalten für den Leistungsumfang das beste Rating (FFF). Am besten schneiden dabei Standardschutz-Tarife ab, von den 68 Prozent ein hohes Rating (FFF oder FF+) erzielen.

Wichtig ist ein Kostenvergleich: Dadurch lässt sich beispielsweise bei Grundschutz-Tarifen im besten Falle über die Hälfte des Beitrags sparen, das entspricht über 280 Euro im Monat. Im Standardschutz ist sogar eine monatliche Ersparnis bis zu rund 305 Euro möglich (48,3 Prozent). Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät aber, genauer hinzuschauen: „Die jeweils günstigsten Tarife bieten in allen Kategorien nur befriedigende Leistungen. Sparen lässt sich aber auch bei leistungsstarken Tarifen. So liegt zum Beispiel die mögliche Ersparnis bei Grundschutz-Tarifen mit sehr guten Ratings bei gut 40 Prozent.“

Service lässt Wünsche offen

In Sachen Service offenbaren die Versicherer Schwächen. Wer sich informieren möchte, wartet sowohl am Telefon als auch bei E-Mail-Anfragen oft lange auf die Gesprächsannahme bzw. eine Antwort. Häufig sind die Auskünfte unvollständig, zu wenig individuell und nicht auf den Bedarf des Interessenten zugeschnitten. Und: Mehr als 20 Prozent der E-Mails beantworten die Unternehmen im Testzeitraum gar nicht.

Besser sind die Versicherer in puncto Service im Internet aufgestellt. Auf den nutzerfreundlichen und stets mobiloptimierten Websites informieren alle Anbieter etwa über tarifliche Leistungen und die Leistungsabrechnung. In der Regel sind auf diesem Weg auch Berater als Ansprechpartner zu finden.

Die besten privaten Krankenversicherer

Testsieger ist Barmenia – mit einem guten Gesamtergebnis und den besten Konditionen. In allen drei getesteten Produktkategorien erreichen die Leistungen das bestmögliche Rating. Der Tarif im Standardschutz schneidet von allen Anbietern insgesamt am besten ab. In puncto Service zählt Barmenia zu den Top-3-Versicherern; so ist etwa der Internetauftritt nutzerfreundlich gestaltet und bietet einen hohen Informationswert.

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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang erzielt SDK (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter überzeugt mit sehr guten Konditionen und Bestleistungen im Grund-, Standard- und Topschutz – alle bewertet mit dem höchsten Rating. Zu den Stärken gehört auch der Service per E-Mail (zweiter Platz). Anfragen per Mail beantworten die Mitarbeiter stets korrekt, verständlich und strukturiert.

Auf dem dritten Rang folgt Axa, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Die Tarife im Standard- und Topschutz erreichen jeweils die beste Ratingkategorie. Der Tarif im Grundschutz punktet mit einem Kostenvorteil gegenüber dem Branchenschnitt. Ein besonders bedienungsfreundlicher Internetauftritt sowie eine kompetente telefonische Beratung mit aktiver Gesprächsführung runden das positive Ergebnis ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 bedeutende private Krankenversicherer. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg eine umfassende Bewertung der Qualität und Beitragshöhe der Produkte in den Kategorien Grund-, Standard- und Topschutz (Datenstand: Mai 2019). Berücksichtigt wurde auch der Umfang des Portfolios für eine private Krankenvollversicherung. Zudem wurde die Servicequalität 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. In die Auswertung flossen insgesamt 620 Servicekontakte mit den Versicherungsunternehmen ein.

Veröffentlichung 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

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
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.