

## Studie: Private Krankenversicherer 2017 / Große Unterschiede in puncto Kosten und Service – Leistungsumfang oft überzeugend – Testsieger ist Barmenia

**Wer einen sehr guten privaten Versicherungsschutz sucht, muss nicht zwangsläufig tief in die Tasche greifen – ein Tarifvergleich lohnt sich in allen Produktkategorien. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 private Krankenversicherer getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27.04.2017, 18:35 Uhr).**

### **Erhebliches Sparpotenzial**

Bei privaten Krankenvollversicherungen kann von einem Kostengefälle gesprochen werden: Versicherte können fast die Hälfte (rund 48 Prozent) sparen, wenn sie sich in den einzelnen Produktkategorien (Grund-, Standard- oder Topschutz) für das günstigste statt des teuersten Angebots entscheiden. Noch treffender wird der Vergleich, wenn neben den monatlichen Prämien die Leistungen mit einbezogen werden: Zwischen den vergleichbaren Tarifen mit der bestmöglichen Analysten-Bewertung liegt das maximale Sparpotenzial noch immer bei 34 Prozent.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Erfreulich, dass teils auch zu moderaten Preisen leistungsfähige Pakete geschnürt werden. Einige Tarife mit Bestnoten sind kostengünstiger als die durchschnittliche Beitragshöhe in der jeweiligen Versicherungskategorie. Neben einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis sollte bei einem geplanten Wechsel aber auch der Service des Versicherers den eigenen Ansprüchen genügen.“

### **Mittelmäßiger Service keine Seltenheit**

Der Service der privaten Krankenversicherer ist im Schnitt nur befriedigend. Große Unterschiede zwischen den Unternehmen prägen dabei das Bild: Die Qualitätsurteile reichen von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Die größten Defizite offenbart die Branche bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen: Kunden müssen im Schnitt rund 42 Stunden auf eine Antwort warten. Mehr als jede vierte E-Mail bleibt während des gesamten Testzeitraums unbeantwortet. Auch am Telefon ist Geduld gefragt: Anrufer verharren hier im Schnitt fast eineinhalb Minuten in der Warteschleife. Insgesamt gut schneiden dagegen die Internetauftritte der untersuchten Unternehmen ab.

### **Die besten privaten Krankenversicherer**

Testsieger ist Barmenia mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Ausschlaggebend sind insbesondere die besten Konditionen im Test: Die Tarife erhalten in allen Produktkategorien die bestmögliche Leistungsbewertung. Hinsichtlich der Kosten erweist sich vor allem der Standardschutz-Tarif als außerordentlich attraktiv. Darüber hinaus bietet Barmenia auch den drittbesten Service aller untersuchten Versicherer. Der Internetauftritt erzielt die Bestnote dank Bedienungsfreundlichkeit und eines sehr hohen Informationswerts; auch ein Chat sowie eine Call-Back-Funktion sind verfügbar. An der Hotline erhalten die Anrufer stets korrekte und in der Regel vollständige Auskünfte.

Den zweiten Rang nimmt Axa ein, ebenfalls mit dem Gesamturteil „sehr gut“. Der Versicherer bietet die zweitbesten Konditionen: Standardschutz- und Topschutz-Tarif erzielen die beste Ratingeinstufung und Versicherte sparen im Vergleich zum jeweils teuersten Produkt im Schnitt rund 29 Prozent. Die Serviceleistungen sind insgesamt gut. Beispielsweise entstehen an der kostenfreien Hotline nur kurze Wartezeiten und E-Mails beantwortet der Versicherer freundlich und verständlich. Der bedienungsfreundliche Internetauftritt bietet ein umfangreiches Informationsangebot.

Den dritten Rang belegt die Allianz (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen schneidet in der Konditionenanalyse mit „sehr gut“ ab; alle untersuchten Tarifvarianten erhalten das bestmögliche Analysten-Rating. Unter dem Kostenaspekt sticht der Standardschutz heraus, der eine Ersparnis von rund 21 Prozent (gut 126 Euro monatlich) gegenüber dem teuersten Versicherer bietet. Im Service punktet der gute Internetauftritt mit verständlichen und umfangreichen themenspezifischen Informationen und Funktionen.

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 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 600 Servicekontakte mit den Versicherungsunternehmen in die Auswertung ein. Im zweiten Untersuchungsbereich wurden – in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg – die Leistungen und Kosten der Produkte für die private Krankenvollversicherung (Grund-, Standard- und Topschutz) analysiert und bewertet (Datenstand: 03/2017).

#### **Pressekontakt:**

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

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

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.