

Studie: Private Krankenversicherer 2018 - Leistungsumfang oftmals überzeugend – Service der Branche nur „befriedigend“ – Testsieger ist Barmenia

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.

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).

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@disq.de