

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie private Krankenversicherer 2012**

#### **Verbesserter Service, aber weiterhin nur befriedigend – Testsieger ist AXA vor Münchener Verein und Hallesche**

**Hamburg, 18.04.2012 (ots)** – Kurze Wartezeiten, individuelle Absicherungen und Behandlungen durch den Chefarzt: Privatversicherte genießen gewisse Vorzüge im Krankheitsfall, müssen dafür aber auch zunehmend mehr bezahlen. Doch welcher Versicherer bietet den besten Mix aus Preis, Leistung und Service? Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die 20 größten privaten Krankenversicherer.

Die Branche steigerte zwar ihre Servicequalität im Vergleich zum Vorjahr, erzielte im Durchschnitt jedoch wieder nur ein befriedigendes Qualitätsurteil. Verbessert haben sich vor allem die Beratungen am Telefon und per E-Mail. Bei den Telefongesprächen zeigten sich die Mitarbeiter kompetenter als im Vorjahr, der Anteil der vollständigen Auskünfte steigerte sich um rund vier Prozentpunkte. „Allerdings gingen die Mitarbeiter noch zu wenig auf die individuellen Fragen der Anrufer ein“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Gleiches zeigte sich bei den Antworten auf E-Mail-Anfragen, denn diese enthielten häufig nur Standardtexte.

Die Leistungsanalyse offenbarte große Preis- und Leistungsunterschiede. Bei Tarifen ohne Selbstbehalt waren unabhängig vom Versicherungsschutz Einsparpotentiale von über 50 Prozent möglich. Zudem bedeuteten Tarife mit höheren Kosten nicht immer auch ein Mehr an Leistungen. „Der Preis alleine ist demnach kein Qualitätsindikator. Vielmehr sollten Verbraucher darauf achten, welche Leistungen ihnen wichtig sind und wie viel sie bereit sind, dafür zu bezahlen“, so Hamer.

Testsieger und damit „Bester privater Krankenversicherer 2012“ wurde AXA. Das Unternehmen punktete mit dem besten Leistungsangebot und einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis beim Grundschatz-Tarif. Münchener Verein auf Rang zwei bot hervorragende Leistungen beim Standardschutz und beantwortete E-Mail-Anfragen am besten. Hallesche auf dem dritten Platz überzeugte mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis beim Top-Tarif. Barmenia ging als Servicesieger aus der Studie hervor und erhielt als einziges Unternehmen in allen Servicebereichen ein gutes Ergebnis.

Im Rahmen einer umfassenden Analyse untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Leistungen und den Service der 20 größten privaten Krankenversicherer. Insgesamt fanden über 600 Servicekontakte statt. Die Tester untersuchten anhand von je 31 Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Über den Servicetest hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots. Dabei wurden verschiedene Tarife der privaten Versicherer hinsichtlich Qualität und Beitragshöhe mit Stand März 2012 unter die Lupe genommen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Mittwoch, 18. April 2012, um 18:30 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)