

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

Studie Krankenzusatzversicherung 2011

Vergleichen lohnt sich: Umfangreiche Leistungen nicht immer teuer – Ergo Direkt ist Testsieger

Hamburg, 19.10.2011 (ots) – Die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung werden immer weiter gekürzt. Immer mehr Menschen entscheiden sich daher für eine private Zusatzversicherung. Bessere Behandlungen im Krankenhaus oder beim Zahnarzt und eine spezielle Absicherung vor Unfällen im Ausland sind einige Angebote der Ersten-Klasse Medizin. Doch welche Anbieter bieten den besten Mix aus Service und Leistung? Licht ins Dunkel bringt eine aktuelle Studie vom Deutschen Institut für Service-Qualität. Die Marktforscher untersuchten im Auftrag von n-tv die 20 größten Versicherer.

Im Vergleich zum Vorjahr blieb die Servicequalität der Branche unverändert und erhielt erneut eine im Durchschnitt befriedigende Bewertung. In der telefonischen Beratung zeigten sich die Mitarbeiter zwar freundlich, jedoch ging nur jeder Zweite auf die Wünsche der Testkunden ein. Defizite zeigten sich besonders bei der Beantwortung von E-Mails. Über 20 Prozent der Anfragen wurde erst gar nicht beantwortet und nur ein Drittel der Antworten war vollständig und individuell. „Dabei ist das gezielte Eingehen auf die Bedürfnisse des Kunden gerade im Versicherungsbereich wichtig, um eine optimale und individuelle Absicherung zu gewährleisten“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Beim Vergleich der Produkte in den untersuchten Versicherungssparten ist eine Ersparnis von über 50 Prozent möglich. Bei der stationären Zusatzversicherung variierten die Kosten für einen 35-jährigen Mann zum Beispiel zwischen 25,06 und 57,45 Euro im Monat. Beim Abschluss eines Jahresvertrages für eine Auslandskrankenversicherung konnten Einzelpersonen sogar bis zu 60 Prozent sparen. „Günstige Tarife können durchaus umfangreiche Leistungen beinhalten. Ein Vergleich mehrerer Angebote lohnt sich in jedem Fall“, so Hamer. Tiefer in die Tasche greifen müssen Frauen. Besonders im Bereich Zahnzusatz waren die Beiträge bis zu knapp 26 Prozent höher als bei Männern.

Testsieger der Studie wurde Ergo Direkt. Der Versicherer bot den besten Service im Test und belegte bei der Kombination aus Service und Leistung im Teilbereich Auslandsreisekrankenversicherung Platz eins. Sieger im Teilbereich Zahnzusatz wurde Barmenia. Im Teilbereich stationärer Zusatz wurde HUK-Coburg Testsieger. Den ersten Platz für das beste Zahnersatzprodukt erreichte Signal. Mit dem Kombinationsprodukt Zahnersatz + Zahnbehandlung wurde R+V Testsieger. Debeka sicherte sich den Testsieg beim Auslandsreisekrankenprodukt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 19. Oktober um 18:30 Uhr

Im Rahmen einer umfassenden Studie wurden die 20 wichtigsten Versicherer im Bereich Krankenzusatz anhand von 620 Servicekontakten miteinander verglichen. Die Tester untersuchten mit je 31 Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice am Telefon, per Mail und im Internet. Die Bewertung der Leistungen und Kosten der Produkte Zahnzusatzversicherung und stationärer Krankenzusatz erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg. Auf Basis von Pressestellenanfragen wurden die Leistungen der Auslandskrankenversicherung untersucht.

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
Telefon: 040 / 27 88 91 48 11
Mobil: 0176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de