

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Bester privater Krankenversicherer 2010

Große Unterschiede bei Service und Leistung – Testsieger ist Axa vor Münchner Verein und Barmenia

Hamburg, 16.04.2010 (ots) – Kunden der privaten Krankenversicherung erwarten Erste-Klasse-Medizin: Bevorzugte Behandlung beim Arzt, Einbettzimmer und Chefarztbetreuung. Doch welche Versicherer erfüllen die Leistungswünsche? Zu welchem Preis? Und wo gibt es Top-Service?

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität welche privaten Krankenversicherer in Deutschland neben den besten Leistungen auch den besten Service anboten. Dafür wurden die 20 größten Versicherer anhand von über 600 Servicekontakten verglichen. Die Tester untersuchten anhand von je 30 Kontakten pro Unternehmen den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Über den Servicetest hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke & Bornberg eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots der Krankenversicherer. Dabei wurden verschiedene Tarife der privaten Versicherer hinsichtlich Qualität und Kosten unter die Lupe genommen.

Gesamtsieger und damit „Bester privater Krankenversicherer 2010“ wurde AXA. Das Unternehmen überzeugte durch Top-Ergebnisse bei Service und Leistung. Auf Rang zwei landete Münchner Verein vor Barmenia. Das beste Ergebnis im Bereich Leistung erzielte Deutscher Ring.

Insgesamt war die Servicequalität der Branche im Durchschnitt nur befriedigend. „Gerade im Versicherungsbereich ist es wichtig, gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Umso enttäuschender ist es, dass knapp 60 Prozent der telefonischen Beratungen nicht individuell genug waren“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Darüber hinaus waren über 40 Prozent der Testanrufer mit der Gesprächsatmosphäre nicht zufrieden. Der Bereich E-Mail stellte die schlechteste Teilkategorie dar. Im Durchschnitt war die Beratungsqualität hier nur ausreichend. Auf fast jede sechste Anfrage wurde erst gar nicht reagiert. 64 Prozent der Antworten waren unvollständig und gut ein Drittel enthielt orthographische und grammatikalische Fehler. Doch auch das Internettet zeigte Schwächen auf: Mehr als ein Drittel der Versicherer erhielt im Rahmen der Nutzerbetrachtung sowohl bei der intuitiven Navigation als auch bei der Optik nur ausreichende Werte.

Bei den Produktbewertungen zeigte sich, dass es mehrere Unternehmen gab, deren Tarife beim Rating durch Franke & Bornberg lediglich mit „ausreichend“ oder sogar „schwach“ abgeschnitten haben. Nicht selten war bei vergleichbarem Leistungsniveau bei der Wahl des richtigen Anbieters eine Ersparnis von über 50 Prozent möglich. „Letztendlich kommt es aber immer auf die individuelle Situation an: Welche Leistungen sind mir wichtig und was möchte ich für meine Absicherung ausgeben? Auf dieser Basis sollten stets mehrere Angebote verglichen werden“ rät Serviceexperte Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 16.04. um 18:35 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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de