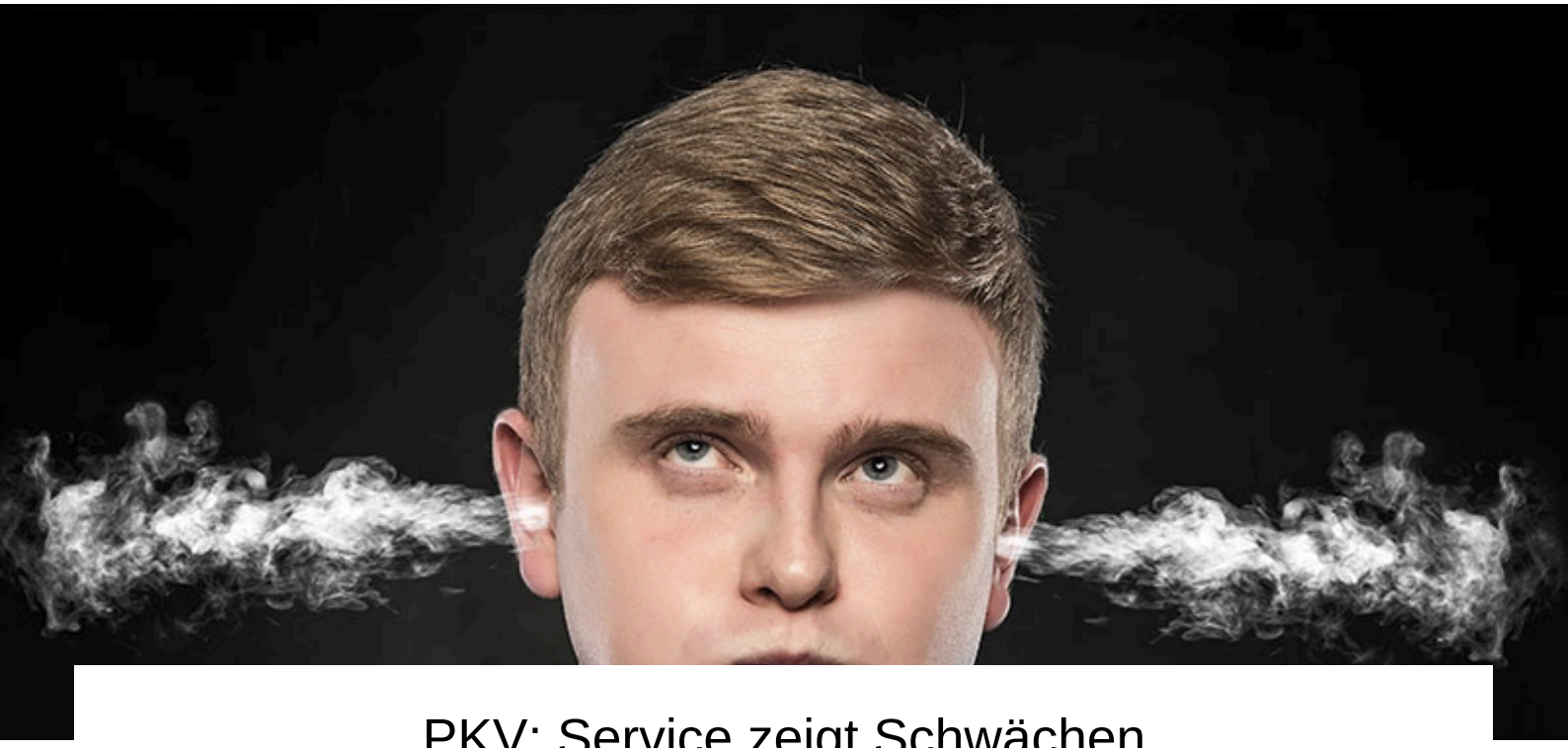
expertenReport



PKV: Service zeigt Schwächen

Ob Grund-, Standard- oder Topschutz - vor Abschluss einer privaten Krankenversicherung ist neben dem Leistungs- auch ein Preisvergleich dringend geboten. Versicherungsnehmer zahlen so im besten Fall nur die Hälfte. Einen guten Service gibt es nur in Einzelfällen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 20 Versicherer getestet hat.

Hohes Sparpotenzial bei privaten Krankenversicherungen

Im Mix aus Leistungen, Kosten und Service sind immerhin elf private Versicherer gut aufgestellt, zwei Unternehmen sichern sich sogar das Urteil "sehr gut". Komplettiert wird das Ergebnis mit fünfmal "befriedigend" und zweimal "ausreichend". Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: "Entscheidend für das erfreuliche Ergebnis ist in überwiegendem Maße der Leistungsbereich. Die Versicherungsprodukte erzielen häufig gute Ratings. Die Preisunterschiede fallen aber zum Teil deutlich aus." Versicherte können bei Wahl des günstigsten Produkts bis zu rund 50 Prozent sparen. Das macht bei Grundschutztarifen monatlich über 250, beim Standardschutz sogar mehr als 275 Euro aus. Bei Topschutztarifen liegt das Sparpotenzial noch bei bis zu 195 Euro im Monat.

Deutliche Service-Defizite

Der Service der Branche verschlechtert sich gegenüber der Vorjahresstudie leicht und kommt nicht über das Qualitätsurteil "befriedigend" hinaus. Nur drei Versicherer können einen guten Service vorweisen. Mängel zeigen sich vor allem bei der E-Mail-Bearbeitung der Unternehmen: Annähernd jede vierte Anfrage bleibt im Test unbeantwortet. Von den eingegangenen E-Mails ist zudem mehr als die Hälfte unvollständig. Auch die Hotlines sorgen für Kundenfrust - beispielsweise mit langen Wartezeiten von im Schnitt über einer Minute.

Die besten privaten Krankenversicherer

Testsieger ist die Allianz mit dem Qualitätsurteil "sehr gut". Die Leistungen erzielen in allen Produktkategorien die bestmöglichen Ratings; der Grundschutztarif ist in Kombination aus Leistung und Kosten sogar der insgesamt beste im Test. Im Servicevergleich überzeugt insbesondere der gute Internetauftritt, der einen sehr hohen Informationswert bietet. Die Hotline ist kostenfrei, und die Wartezeiten fallen hier vergleichsweise kurz aus. Barmenia nimmt mit einem ebenfalls sehr guten Gesamturteil Rang zwei ein. Im Leistungsbereich ist der Versicherer sogar führend: Neben hervorragenden Bewertungen sind beispielsweise der Grund- und Standardschutztarif auch rund 30 Prozent günstiger als das jeweils teuerste Vergleichsprodukt. Umfassende Kontaktinformationen auf der Website und die

ausgesprochene Freundlichkeit der E-Mail-Antworten fallen beim Service positiv auf. Den dritten Rang im Gesamtergebnis belegt Axa (Qualitätsurteil: "gut"). Ausschlaggebend sind die sehr guten Ergebnisse in der Leistungsanalyse; so erhält etwa der Topschutztarif das bestmögliche Rating von Franke und Bornberg und ist zugleich das kostengünstigste Produkt dieser Klasse. Im Service kann der Internetauftritt punkten, der ein insgesamt gutes Ergebnis erzielt.

Bild: © D.R. / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4942617/pkv-service-zeigt-schwaechen/