



Private Krankenversicherer mit den besten Leistungen

Die Servicequalität der privaten Krankenversicherer ist laut einer Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) nur „befriedigend“. Die Studie ist im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg entstanden.

Vor allem im Bereich Grundschatz ist ein Vergleich lohnenswert, denn Versicherte können beispielsweise bei den leistungsstärksten Tarifen bis zu gut einem Drittel des Monatsbeitrags (rund 195 Euro) sparen.

Schwächen bei der Servicequalität

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Servicequalität verschlechtert und ist lediglich befriedigend.

Die Gründe: deutlich längere Wartezeiten am Telefon sowie eine unzuverlässige E-Mail-Bearbeitung. Die Auskünfte der Mitarbeiter sind auch häufig unvollständig und wenig individuell.

Einen Lichtblick in puncto Service bilden dagegen die Internetauftritte der Versicherer, die insgesamt eine gute Informationsquelle darstellen und oft nutzerfreundlich gestaltet sind.

Der Sieger und die Besten

Testsieger der Studie ist die [Barmenia](#) mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. 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 auch über eine sehr informative Website, beispielsweise mit vielen Kontaktdaten und themenspezifischen Features, wie einem Beitragsrechner.

Auf Platz zwei ist die [SDK](#), die ebenfalls das Qualitätsurteil „sehr gut“ erhielt. 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. Die E-Mails wurden individuell und vollständig beantwortet.

Der [Münchener Verein](#) landet mit einem guten Gesamtergebnis auf dem dritten Rang. Der Anbieter profiliert sich mit dem insgesamt besten Service. Am Telefon geben die fachkundigen Mitarbeiter individuelle und verständliche Auskünfte. Die E-Mails werden kompetent und schnell bearbeitet. Zudem überzeugt der Internetauftritt dank eines hohen Informationswerts.

Über die Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 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).

Bild: © sdecoret / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944712/private-krankenversicherer-mit-den-besten-leistungen/>