

## Münchener Verein ist Servicesieger bei der Studie „Bester privater Krankenversicherer 2015“

**Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) wieder 20 private Krankenversicherer hinsichtlich Preis, Leistung und Service. In der Servicewertung erreichte der Münchener Verein seit 2013 durchgängig erneut in diesem Jahr den 1. Platz und im Gesamtergebnis mit dem Qualitätsurteil „gut“ zum 6. Mal in Folge eine Top 3-Wertung. Beim Produktvergleich erzielte der Grundschutz des Vorsorge- und Pflegespezialisten eine hervorragende Ratingnote. Laut Forschungsinstitut bot der Münchener Versicherer den insgesamt besten Service, vor allem die Kommunikation per E-Mail erwies sich als ausgesprochen kundenorientiert. „Eine Vollzeitangestellte in unserem Service bearbeitet im Jahr neben persönlichen Kundenberatungen durchschnittlich sage und schreibe 2.000 E-Mails und 10.000 Telefonate“, so Dr. Rainer Reitzler, Vorstandsvorsitzender der Münchener Verein Versicherungsgruppe.**

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) wieder 20 private Krankenversicherer hinsichtlich Preis, Leistung und Service.

In der Servicewertung erreichte der Münchener Verein seit 2013 durchgängig erneut in diesem Jahr den 1. Platz und im Gesamtergebnis mit dem Qualitätsurteil „gut“ zum 6. Mal in Folge eine Top 3-Wertung. Beim Produktvergleich erzielte der Grundschutz des Vorsorge- und Pflegespezialisten eine hervorragende Ratingnote. Laut Forschungsinstitut bot der Münchener Versicherer den insgesamt besten Service, vor allem die Kommunikation per E-Mail erwies sich als ausgesprochen kundenorientiert. „Eine Vollzeitangestellte in unserem Service bearbeitet im Jahr neben persönlichen Kundenberatungen durchschnittlich sage und schreibe 2.000 E-Mails und 10.000 Telefonate“, so Dr. Rainer Reitzler, Vorstandsvorsitzender der Münchener Verein Versicherungsgruppe. „Es ist eine enorme Leistung, dabei das hohe Qualitätsniveau im Service über einen so langen Zeitraum kontinuierlich zu halten und auszubauen – daher danke ich insbesondere den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in unseren Servicebereichen für ihre hervorragende Arbeit“, würdigt der Vorstandsvorsitzende. Das Unternehmen baut seit jeher auf die Kompetenz von ausgebildeten Versicherungsfachleuten mit spartenübergreifendem Know-how im Service, um die Kunden schnell, umfassend und richtig zu beraten. Zudem werden konsequent Verbesserungen angestrebt – so wurde unter anderem die Wartezeit für Hotline-Anrufer von 2012 auf 2014 um 38 Prozent reduziert.

Währenddessen mahnte das Forschungsinstitut in ihrer aktuellen Studie an, dass der Service der Branche insgesamt befriedigend sei und bei Hotlines deutliche Mängel insbesondere durch falsche oder unvollständige Angaben auftraten. Zwar verbesserte sich im Vergleich zum Vorjahr der Service per E-Mail, allerdings dauerten die Antworten immer noch zu lange. Ermittelt wurde die Servicequalität bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. In Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg erfolgte wieder die Bewertung der Qualität und der Kosten der Produkte für eine private Krankenvollversicherung in den Kategorien Grund-, Top- und Standardschutz.

Weitere Informationen zur Studie unter: <http://disq.de/2015/20150416-Private-Krankenversicherer.html>

### Pressekontakt:

Jana Weisshaupt  
- Öffentlichkeitsarbeit -  
Telefon: 089 / 51 52 1154  
Fax: 089 / 51 52 3154  
E-Mail: [presse@muenchener-verein.de](mailto:presse@muenchener-verein.de)

**Unternehmen:**

MÜNCHENER VEREIN Versicherungsgruppe  
Pettenkoferstr. 19  
80336 München

Internet: [www.muenchener-verein.de](http://www.muenchener-verein.de)

**Informationen zur MÜNCHENER VEREIN Versicherungsgruppe**

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen. Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit in den Sparten Krankenversicherung, Lebensversicherung und Allgemeine Versicherung aktiv. Aktuelle Auszeichnungen des Unternehmens sind der „Deutsche Servicepreis 2014“ sowie „Versicherer des Jahres 2014“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ).

muenchnerverein