

Krankenzusatzversicherer aus Sicht der Kunden

MÜNCHNER VEREIN belegt fast alle Spitzenplätze - Wer als gesetzlich Versicherter nicht auf erweiterte Leistungen oder besonderen Komfort bei Klinikaufenthalten verzichten möchte, ist mit einer privaten Zusatzversicherung gut beraten. Eine solche Versicherung schließt nicht nur gewisse Lücken in der Versorgung, sondern schützt im Ernstfall auch vor zu hohen Behandlungskosten. Dass dieser Schutz besonders gefragt ist, zeigen die 25 Millionen abgeschlossenen Verträge im Jahr 2018. Welche privaten Krankenzusatzversicherer in der Kundenorientierung sehr gut aufgestellt sind, untersucht das Kölner Analysehaus ServiceValue im vierten Jahr. Besonders überdurchschnittliche Leistungen erzielen bei diesem Kriterium MÜNCHNER VEREIN, HUK-COBURG, DEVK, Württembergische und DFV Deutsche Familienversicherung.

Das sind die Ergebnisse der aktuellen Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Private Krankenzusatzversicherer 2019“ mit 794 Kundenurteilen zu 20 großen privaten Krankenzusatzversicherern Deutschlands. In der durchgeführten Untersuchung werden aus Kundensicht 26 spezifische Servicemerkmale auf sechs Leistungskategorien bewertet.

In der Kundenorientierung überdurchschnittliche Krankenzusatzversicherer:

Platzierung / Private Krankenzusatzversicherer / Note

1. MÜNCHNER VEREIN -- sehr gut*
2. HUK-COBURG -- sehr gut*
3. DEVK -- sehr gut
4. Württembergische -- sehr gut
5. DFV Deutsche Familienversicherung -- sehr gut
6. ENVIVAS -- gut
7. Allianz -- gut
8. Gothaer -- gut
9. HALLESCHE -- gut
10. AXA -- gut
11. Die Continentale -- gut

* Diese Versicherer sind zugleich Sieger in mind. einer der untersuchten sechs Leistungskategorien

Viel Lob für Produktleistung

Im Vergleich der Leistungskategorien überzeugt die „Produktleistung“ die Versicherten weiterhin am stärksten. Die Höchstnote „sehr gut“ erhalten hier im einzelnen MÜNCHNER VEREIN, Württembergische, HALLESCHE und HUK-COBURG. Insbesondere bei den Einzelmerkmalen „Leistungsabwicklung“ und „Leistungserstattung“ zeigen sich die Versicherten äußerst zufrieden. Ebenfalls eine starke Kundenzufriedenheit weist der „Kundenservice“ auf. Auch innerhalb dieser Leistungskategorie belegt Gesamtsieger MÜNCHNER VEREIN die Spitzenposition, gefolgt von Württembergische, ENVIVAS, DFV Deutsche Familienversicherung und DEVK. Das Einzelmerkmal „Freundlichkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter“ weist über alle Versicherer den höchsten Zufriedenheitswert überhaupt in der Studie auf. Überdurchschnittliche Werte erzielt aus Versichertensicht ebenfalls die Kategorie „Erreichbarkeit“, in der HUK-COBURG, MÜNCHNER VEREIN und DEVK die ersten drei Plätze belegen. Eine leichte Abnahme der Kundenzufriedenheit zeigt sich bei der „Kundenberatung“ und der „Kundenkommunikation“. In beiden Kategorien führend ist auch hier abermals der Gesamtsieger MÜNCHNER VEREIN.

Optimierungsbedarf beim Preis-Leistungs-Verhältnis

Die sechste Leistungskategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ weist aus Sicht der Versicherten das stärkste Zufriedenheits-Defizit auf. So zeigen beispielsweise die Einzelmerkmale „Kostentransparenz“ und „Beitragsstabilität“ überdurchschnittlich hohe Unzufriedenheitswerte in der Kundenbefragung auf. Im Vergleich schneiden in dieser Kategorie MÜNCHNER VEREIN, HUK-COBURG, DFV Deutsche Familienversicherung, HALLESCHE, ENVIVAS und DEVK dennoch am besten ab.

„Auch wenn die Versicherer mit ihrem organisierten Kundenservice durchaus überzeugen können, weist diese Leistungskategorie in der Kundenorientierung dennoch Verbesserungspotenzial auf“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und fügt hinzu „so ist vor allem ein verständnisvoller Umgang bei Beschwerden und Reklamationen für die Versicherten bedeutsam und wirkt sich entsprechend auf die Kundenbindung aus.“

Der über 170-seitige „ServiceAtlas Private Krankenzusatzversicherer 2019“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Wettbewerbsstudie enthält Rankings sowie detaillierte Einzelprofile zu 20 großen privaten Krankenzusatzversicherern: Allianz, ARAG, AXA, Barmenia, Central, Debeka, DEVK, DFV Deutsche Familienversicherung, Die Continentale, DKV, ENVIVAS, Gothaer, HALLESCHE, HanseMerkur, HUK-COBURG, MÜNCHNER VEREIN, R+V, SIGNAL IDUNA, UKV, Württembergische.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie hier:
ServiceAtlas Private Krankenzusatzversicherer 2019

Pressekontakt:

Ena Sipkar
ServiceValue GmbH
Tel.: + 49.(0)221.67 78 67 -51
E-Mail: E.Sipkar@ServiceValue.de