

Beitragserhöhungen in der PKV: Geiz ist nicht immer geil – Vorbildlicher Online-Check

Per Mausklick einen günstigen Tarif in der privaten Krankenversicherung finden: Für viele Privatpatienten ist dies eine Utopie. Die Realität: Private Krankenversicherer halten ihre Kunden hin, geben mangelhafte Informationen. Dabei kann der Online-Tarifcheck viele Informationen für Wechselwillige geben und Kunden binden.

Per Mausklick einen günstigen Tarif in der privaten Krankenversicherung finden: Für viele Privatpatienten ist dies eine Utopie. Die Realität: Private Krankenversicherer halten ihre Kunden hin, geben mangelhafte Informationen. Dabei kann der Online-Tarifcheck viele Informationen für Wechselwillige geben und Kunden binden.

Beim Tarifwechsel müssen viele Versicherte mit Gegenwind der Versicherung rechnen, obwohl er nach Paragraph 204 des Versicherungsvertragsgesetzes ausdrücklich vorgesehen ist. Die Unternehmen sind an Wechsler in andere Tarife nicht interessiert. Oft geben sie erst nach mehrmaligen Nachfragen Auskunft. Und nicht immer, so Verbraucherschützer, geben sie dann die korrekten Informationen.

Einen anderen Weg geht seit etwas über einem Jahr die DKV, die zur Ergo Versicherungsgruppe gehört. Hier können sich Kunden online über die möglichen Tarife informieren. Welche Tarife gibt es überhaupt? Ist eine Gesundheitsprüfung notwendig? Wie viel muss ich bezahlen? Diese Fragen werden hier vorab beantwortet. Ein Schritt in die richtige Richtung, wie auch der Vorstandsvorsitzende des PKV-Verbandes, Uwe Laue betonte. Er forderte, dass andere Unternehmen diesem Beispiel folgen.

„Der Weg zu diesem Service vollzog sich schrittweise“, erklärt Sybille Schneider von der ERGO Versicherungsgruppe. „Zunächst haben wir wechselwillige Kunden per Telefon-Hotline zu den Experten in die Fachabteilung durchgestellt. Dann folgten die Informationen online. Zum neuesten Service gehört eine Tabelle, an der Wechsler sofort ablesen können, welche Vor- und Nachteile ein Wechsel in einen preiswerteren Tarif mit sich bringt“, erklärt Schneider. „Wir sind vollkommen transparent.“ Im Kundenbereich kann der Versicherte per Mausklick einstellen, welche Leistungen er wünscht und auf welche er verzichten kann. „Der informierte Kunde ist uns wichtig“, so Schneider.

Und: Nicht immer wollen die Menschen nur sparen, oft geht es ihnen um eine Optimierung der Leistungen. So können Merkmale wichtiger werden, die vorher als eher unwichtig erachtet wurden.

Christine Schaade