

Private Krankenversicherung

Wo Preise und Beratung stimmen

Private oder gesetzliche Krankenversicherung? Ist diese Grundsatzfrage erstmal zugunsten der Privaten entschieden, steht die zweite Entscheidung an: Welcher Anbieter soll es sein? Das DISQ hat die 20 größten Versicherer auf Preise, Leistungen und Service getestet.

Arbeitnehmer, die sich privat versichern wollen, [haben es seit Jahresbeginn wieder einfacher](#): Wer nachweisen kann, dass er im Vorjahr 49.500 Euro brutto verdient hat, darf die gesetzliche Krankenkasse kündigen und sich einen privaten Anbieter suchen. Ist man gesund und kinderlos, kommt das oft günstiger, zumindest wenn der Standardschutz ausreicht und eine Selbstbeteiligung vereinbart wird. Für viele der rund 8,8 Millionen Privatversicherten ist die Entscheidung aber mehr als eine Kostenfrage. Sie wollen mehr Leistung, als bei den Gesetzlichen vorgeschrieben ist.

Und so werben die Privaten mit bester Versorgung zu geringen Kosten. Doch bei welchen Versicherern stimmt das Preis-Leistungsverhältnis? Und wer punktet beim Service? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat für n-tv Leistungen und Service der 20 größten privaten Krankenversicherer untersucht. Dabei prüften die Tester, wie gut sich die Unternehmen im Internet darstellten und wie gut sich die Mitarbeiter bei der Beratung schlugen. Den Part der Leistungsbewertung übernahm die Ratingagentur Franke und Bornberg, die Grund-, Standard- und Top-Schutz der verschiedenen Anbieter bewertet hat.

Keiner ist überall top

Beim reinen Kostenvergleich gibt es Preisunterschiede von bis zu 75 Prozent. Doch der Preis allein ist wenig aussagekräftig, da sich auch in vergleichbaren Tarifklassen das Leistungsspektrum stark unterscheidet. Große Differenzen gibt es zudem beim Selbstbehalt, der je nach Tarif zwischen null und 2400 Euro liegen kann. Entscheidend ist, was ein Patient am Ende für sein Geld bekommt.

Am besten sieht die Bilanz beim Deutschen Ring aus, der zwar nirgends zu den günstigsten Anbietern gehörte, aber in allen Tarifen mit sehr guten bis hervorragenden Ratingnoten überzeugen konnte. Knapp dahinter ordneten die Analysten die Axa ein, die besonders im Grund- und im Standardschutz mit herausragenden Leistungen und günstigen Kosten punktete.

Beratung ist nur Mittelmaß

Das Leistungs-Rating machte allerdings nur 50 Prozent des Testergebnisses aus. Wer den Titel "Bester privater Krankenversicherer 2011" erreichen wollte, musste auch gut mit potentiellen Kunden kommunizieren. Im Durchschnitt bietet die Branche hier aber nur Mittelmaß, bedauert DISQ-Chef Markus Hamer: "Gerade bei Versicherungen ist es wichtig, gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Umso enttäuschender ist es, dass die Anrufer in knapp zwei Drittel der Fälle nicht individuell beraten wurden." Und dafür oft auch noch bezahlen mussten, denn eine kostenfreie Rufnummer boten gerade einmal drei Unternehmen an.

Im Schnitt dauerte es eine Minute, bis ein Gespräch angenommen wurde. Wer sich per E-Mail informieren möchte, muss dagegen oft zwei Tage auf Antwort warten. Jede fünfte Mail wurde gar nicht bearbeitet. Weiterhin fiel auf, dass nur auf jeder dritten Webseite Tarifbedingungen einsehbar waren. Wer sich selbst schlau machen möchte, hat es also schwer. Serviceexperte

Hamer rät trotzdem dazu, sich umfassend zu informieren: "Letztendlich sollte die individuelle Situation betrachtet werden: Welche Leistungen sind mir wichtig und welchen Preis bin ich bereit dafür zu bezahlen? Auf dieser Basis sollten stets mehrere Angebote verglichen werden." Einige Empfehlungen hat das DISQ aber trotzdem: Die Barmenia punktete mit dem besten Service und einem hervorragenden Grundschutz-Tarif. Auch Münchener Verein auf Rang zwei bot Top-Service und Top-Tarife. Und wer den Schwerpunkt auf ein gutes Preis-Leistungsverhältnis legt, sollte sich beim Drittplatzierten Deutschen Ring umsehen.

[Vergleich Private Krankenversicherung](#)

Quelle: ino

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/Wo-Preise-und-Beratung-stimmen-article3144076.html>