

## P R E S S E M I T T E I L U N G

### Serie Krankenzusatzversicherung 2010: Zahnzusatz

#### **Testsieger ist Barmenia bei Zahnersatz und Ergo Direkt bei Zahnersatz plus Zahnbehandlung**

**Hamburg, 11.10.2010** – Gesetzlich krankenversichert plus Erste-Klasse Medizin wie ein Privatpatient beim Zahnarzt – kein Problem mit einer Zusatzversicherung. Doch welche Versicherer erfüllen Leistungswünsche wie höhere Kostenübernahme bei Zahnersatz oder Zahnbehandlung? Zu welchem Preis? Und wo gibt es Top-Service?

Im Auftrag von n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die 20 größten privaten Krankenversicherer in Deutschland. Gesamtsieger und damit „Bester Anbieter Zahnersatzversicherung 2010“ wurde Barmenia. Das Unternehmen punktete mit dem besten Service und Top Leistungen. Beim Paket Zahnersatz plus Zahnbehandlung siegte Ergo Direkt. Der Versicherer bot die beste Leistung und guten Service.

Insgesamt war die Servicequalität der Branche im Durchschnitt nur befriedigend. „Gerade im Versicherungsbereich ist es wichtig, gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden einzugehen. Umso enttäuschender ist es, dass fast jede zweite der telefonischen Beratungen nicht individuell genug waren“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Bei den Produktbewertungen zeigte sich, dass beim Zahnersatz immerhin ein Anbieter beim Franke & Bornberg Rating „sehr gute“ Tarife anbot. Im Durchschnitt lagen die Beiträge für einen 35-jährigen Mann bei etwa 16 Euro pro Monat, eine Frau zahlte 3 Euro mehr. Produkte zur Zahnbehandlung boten nur 10 der untersuchten 20 Versicherer an. Das Leistungsniveau war hier höher, immerhin vier Versicherer hatten „hervorragende“ Produkte. Für das Premiumprodukt aus Zahnersatz plus Zahnbehandlung lagen die durchschnittlichen monatlichen Kosten bei etwa 22 Euro für Männer und 26 Euro für Frauen.

Nicht selten war bei vergleichbarem Leistungsniveau eine Ersparnis von über 50 Prozent möglich. „Letztendlich kommt es aber immer auf die individuellen Wünsche an: Welche Leistungen sind mir wichtig und was möchte ich für meine Absicherung ausgeben? Auf dieser Basis sollten stets mehrere Angebote miteinander verglichen werden“, rät Serviceexperte Hamer.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Montag, 11. Oktober um 18:35 Uhr

Im Rahmen einer umfassenden Studie wurden die Versicherer anhand von über 600 Servicekontakten miteinander verglichen. Die Tester untersuchten den Kundenservice am Telefon, per E-Mail und im Internet. Im ersten Teil der dreiteiligen Serie erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke & Bornberg eine umfassende Bewertung der Leistungen und Kosten des Produkts Zahnzusatzversicherung. Teil zwei der Serie wird sich der Stationären Zusatzversicherung und Teil drei der Auslandsreisekrankenversicherung widmen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)