

map-report

Nr. 907

Rating Private Krankenversicherung

- Bilanz
- Service
- Vertrag

Liebe Leser*innen,

mit dem PKV-Rating liegt eine neue Auflage des map-reports vor, der erste unter der Regie von Franke und Bornberg. Wir freuen uns über Ihr Interesse und versichern Ihnen, dass wir weiterhin ein verlässlicher Lieferant von neutralen und tiefgründigen Vergleichen, Ratings und Informationen sein werden.

Der Vorteil des PKV-Ratings ist offensichtlich: die Transparenz. Jeder Marktteilnehmer kann, ob er sich nun beteiligt oder nicht, anhand des Ratings nachvollziehen, welches Ergebnis er erzielen würde. Jede Kennzahl kann überprüft und mit den eigenen Daten verglichen werden. Darin liegt sicherlich auch einer der Gründe, weshalb die Anzahl der Teilnehmer überschaubar ist. Denn solange das eigene Unternehmen nicht auf den vorderen Plätzen steht, wird die Teilnahme umso genauer abgewogen und in vielen Fällen ganz abgelehnt oder nicht einmal auf die Anfrage reagiert.

Das PKV-Rating von map-report gibt es inzwischen 19 Jahre. Und die Teilnahmebereitschaft war lange nicht so gering wie in diesem Jahr. Einige der ehemaligen Rating-Unterstützer sind im Lauf der Zeit durch Fusionen vom Markt verschwunden (BBV, DBV-Winterthur, Deutscher Ring, Globale, Mannheimer, Victoria). Andere, wie DKV, Hallesche, Inter, Nürnberger, und Württembergische, zählten mehrere Jahre zu den Teilnehmern mit meist sehr guten Ergebnissen. Sogar die sich seit Jahren in allen Sparten informationspolitisch einigende LKH zählte in den Anfangsjahren des Ratings zu den Unterstützern.

Die Gründe, weshalb die genannten Gesellschaften inzwischen von einer Teilnahme absehen, werden selten explizit kommuniziert. Inzwischen überrollen Anfragen in allen Sparten zu irgendwelchen Vergleichen die Versicherer aber förmlich. Und es ist kaum verwunderlich, dass es allein vom Bearbeitungsaufwand her unmöglich ist, sich an allen Tests zu beteiligen. Zudem hat sich auch bei unserer Umfrage der Aufwand nicht unbedingt verringert. Im Gegenteil. Wenn es dann – wie in diesem Rating – noch möglich ist, das u.U. unerfreuliche Ergebnis anhand der Vorjahresbewertung zumindest näherungsweise zu bestimmen, sind Absagen nicht schön, aber erwartungsgemäß.

Die Informationspolitik der deutschen Versicherer war noch nie berauschend und die Krankenversicherer bilden da keine Ausnahme. Wir halten dieses Vorgehen für äußerst kontraproduktiv. Wenn gerade die privaten Krankenversicherer, die erkennbar um jeden Neukunden ringen, sich scheuen, wichtige Informationen zur Beitragsentwicklung oder zur Verzinsung in der Kalkulation herauszugeben, dann wundert es nicht, wenn potentielle Neukunden, Medien und schließlich auch die Politik am PKV-System zweifeln.

Was man mit einer sachlichen und neutralen Darstellung und Aufbereitung von sensiblen Daten erreichen kann, hat Franke und Bornberg im Bereich der Berufsunfähigkeit bewiesen. Die hitzige Debatte um Leistungsverweigerung und Zermürbungstaktiken gegenüber den Kunden im Rahmen der Leistungspraxis der BU-Versicherer konnte versachlicht werden, in dem die Abläufe bei der Leistungsprüfung und die damit verbundenen Dauern transparent und nachvollziehbar dargelegt wurden.

Offenheit und Transparenz wünschen wir uns daher auch von den Krankenversicherern. Glücklicherweise gibt es Unterstützer, die vorangehen und Daten herausgeben, auch wenn sie nicht immer top sind. Schon dafür müsste man eigentlich eine Auszeichnung verleihen. Für die vorbildlichen Gesellschaften, die sich der Transparenz des map-report stellen, zeigen wir die qualitativen Unterschiede auf den nächsten Seiten.

Ihr Reinhard Klages

IMPRESSUM

Map-Report Nr. 907
Rating Private
Krankenversicherung

Erscheinungsdatum: 13.3.2019

Herausgeber:

Franke und Bornberg Research GmbH
Prinzenstraße 16 · D-30159 Hannover
Telefon +49 511 357717 00
Telefax +49 511 357717 13

info@fb-research.de
www.franke-bornberg.de

Analyst: Reinhard Klages
E-Mail reinhard.klages@fb-research.de

Layout: Jan Pieloth

©2019 Franke und Bornberg Research GmbH: Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieses Hefts sind urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie, dass die Inhalte ausschließlich zu Ihrer persönlichen

Information bestimmt sind. Nachdrucke oder elektronische Wiedergaben sind kostenpflichtig und nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers zulässig.

Bezugshinweis:

Map-Report erscheint sieben Mal jährlich. Bestellungen online über service@fb-research.de

Haftung:

Obwohl die Informationen der Untersuchung aus zuverlässigen Quellen stammen, kann

Franke und Bornberg für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben keine Gewähr übernehmen. Jegliche Haftung für deren Vollständigkeit und Richtigkeit sowie für Schäden, die sich aus der Nutzung der in der Untersuchung enthaltenen Information ergeben könnten, wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Franke und Bornberg haftet auf keinen Fall für Vermögens- und/oder Folgeschäden, die im Zusammenhang mit dieser Untersuchung stehen.

Inhalt

Kennzahlen und Bewertung	5
Bewertungskriterien	13
Diesen Gesellschaften wurde die Umfrage gesendet	14
PKV-Rating 2019	15
Die ausgezeichneten Versicherer	18
Bewertungsschlüssel	19
Ergebnisübersichten	
Gesamtergebnis	20
Ergebnis Bilanz	21
Ergebnis Service	22
Ergebnis Vertrag	23
Bilanzergebnisse	
Nettorendite	24
Bewertungsreservequote	25
RfB-Zuführungsquote	26
RfB-Quote	27
Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	28
Überschussverwendungsquote	29
Vorsorgequote	30
Verwaltungskostenquote	31
Abschlusskostenquote	32
Solvabilität	33
Serviceergebnisse	
Transparenz	34
Prozessquote	37
Beschwerdequote BaFin	38
Beschwerdequote Ombudsmann	39
Spätstornoquote	40
Frühstornoquote	41
Casemanagement	42
Diseasemanagement	47
Allgemeine Services	51
Ergebnisübersicht: Gesundheitsmanagement	55
Vertragsergebnisse	
Beitragsentwicklung Vollversicherung	56
Beitragsanpassungen nach Bafin Nachweis 230	64
Beitragsentwicklung Restkostenversicherung	65
Beitragsentwicklung Stationäre Zusatzversicherung	70
Tarifmerkmale	
Flexibilität der Tarifwerks	75

Diesen Gesellschaften wurde die Umfrage gesendet

Berücksichtigt wurden die Gesellschaften der Branche, die sowohl Vollkostenversicherungen anbieten und deren Geschäftstätigkeit nicht auf bestimmte Nischen begrenzt ist.

KURZNAME	NAME	INTERNET	REAKTION
Allianz	Allianz Private Krankenversicherungs-AG	www.allianz.de	Teilnahme
Alte Oldenburger	Alte Oldenburger Krankenversicherung AG	www.alte-oldenburger.de	Teilnahme
Arag	Arag Krankenversicherungs-AG	www.arag.de	Absage
Axa	Axa Krankenversicherung AG	www.axa.de	Absage
Barmenia	Barmenia Krankenversicherung a.G.	www.barmenia.de	Teilnahme
Bayerische Beamtenkranken	Bayerische Beamtenkrankenkasse AG	www.vkb.de	Absage
Central	Central Krankenversicherung AG	www.central.de	Absage
Concordia	Concordia Krankenversicherungs-AG	www.concordia.de	Teilnahme
Continentale	Continentale Krankenversicherung a.G.	www.continentale.de	Keine Reaktion
Debeka	Debeka Krankenversicherungsverein a.G.	www.debeka.de	Teilnahme
DEVK	DEVK Krankenversicherungs-AG	www.devk.de	Absage
DKV	DKV Deutsche Krankenversicherung AG	www.dkv.com	Keine Reaktion
Gothaer	Gothaer Krankenversicherung AG	www.gothaer.de	Keine Reaktion
Hallesche	Hallesche Krankenversicherung a.G.	www.hallesche.de	Absage
HanseMerkur	HanseMerkur Krankenversicherung AG	www.hansemerkur.de	Teilnahme
Huk-Coburg	Huk-Coburg-Krankenversicherung AG	www.huk.de	Teilnahme
Inter	Inter Krankenversicherung AG	www.inter.de	Absage
LKH	Landeskrankenhilfe V.V.a.G.	www.lkh.de	Absage
LVM	LVM Krankenversicherungs-AG	www.lvm.de	Teilnahme
Mecklenburgische	Mecklenburgische Krankenversicherungs-AG	www.mecklenburgische.de	Teilnahme
Münchener Verein	Münchener Verein Krankenversicherung a.G.	www.muenchener-verein.de	Keine Reaktion
Nürnberger	Nürnberger Krankenversicherung AG	www.nuernberger.de	Absage
Pax-Familienfürsorge	Pax-Familienfürsorge Krankenversicherung AG im Raum der Kirchen	www.vrk.de	Teilnahme
Provinzial	Provinzial Krankenversicherung Hannover AG	www.vgh.de	Teilnahme
R+V	R+V Krankenversicherung AG	www.ruv.de	Teilnahme
Signal Iduna	Signal Iduna Krankenversicherung a.G.	www.signal-iduna.de	Teilnahme
SDK	Süddeutsche Krankenversicherung a.G.	www.sdk.de	Teilnahme
UKV	UKV - Union Krankenversicherung AG	www.ukv.de	Absage
Universa	Universa Krankenversicherung a.G.	www.universa.de	Keine Reaktion
Württembergische	Württembergische Krankenversicherung AG	www.wuerttembergische.de	Absage

RfB-Zuführungsquote

2013 bis 2017

Zuführung zur Rückstellung für Beitragsrückerstattungen in Prozent der verdienten Bruttobeiträge.

Rang	Gesellschaft	Kennzahl	Punkte
1	Central	17,90	2,00
2	Mecklenburgische	17,69	2,00
3	R+V	16,86	2,00
4	Landeskrankenhilfe	16,11	1,80
5	LVM	15,54	1,80
6	DEVK	15,33	1,60
7	Arag	15,19	1,60
8	Alte Oldenburger	15,04	1,60
9	Provinzial	14,88	1,60
10	HanseMerkur	14,51	1,40
11	Hallesche	14,51	1,40
12	Universa	13,93	1,20
13	DKV	12,74	1,00
14	Nürnberger	12,70	1,00
15	Allianz	12,54	1,00
16	Signal Iduna	12,51	1,00
17	Münchener Verein	12,39	0,80
18	Inter	12,34	0,80
19	Gothaer	11,85	0,80
20	Debeka	11,45	0,60
21	Pax-Familienfürsorge	11,38	0,60
22	Württembergische	11,21	0,60
23	Barmenia	11,04	0,60
24	Continentale	10,71	0,40
25	Concordia	10,56	0,40
26	SDK	10,38	0,40
27	UKV	10,27	0,40
28	Axa	10,04	0,20
29	Huk-Coburg	8,24	0,00
30	Bayerische Beamtenkranken	8,24	0,00
	Durchschnitt	12,11	

Punktraster

- ab 16,30 ▶ 2,00
- ab 15,54 ▶ 1,80
- ab 14,77 ▶ 1,60
- ab 14,00 ▶ 1,40
- ab 13,24 ▶ 1,20
- ab 12,47 ▶ 1,00
- ab 11,70 ▶ 0,80
- ab 10,93 ▶ 0,60
- ab 10,17 ▶ 0,40
- ab 9,40 ▶ 0,20

Casemanagement (Versorgung akut erkrankter Versicherter)

1. Bieten Sie Casemanagement für akut erkrankte Versicherte an? (1 Punkt)

Wenn ja:

1a. Nur zu bestimmten / eingeschränkten Diagnosen? (0,2 Punkte)

1b. Für alle Diagnosen / Erkrankungen? (0,5 Punkte). Es kann entweder nur 1a oder 1b bewertet werden.

Rang	Gesellschaft	1.	Punkte	1a	Punkte	1b	Punkte
1	Allianz	Ja	1,00	Nein	0,00	Ja	0,50
2	Barmenia	Ja	1,00	Nein	0,00	Ja	0,50
3	Huk-Coburg	Ja	1,00	Nein	0,00	Ja	0,50
4	Pax-Familienfürsorge	Ja	1,00	Nein	0,00	Ja	0,50
5	R+V	Ja	1,00	Nein	0,00	Ja	0,50
6	Concordia	Ja	1,00	Nein	0,00	Ja	0,50
7	Debeka	Ja	1,00	Ja	0,20	Nein	0,00
8	HanseMerkur	Ja	1,00	Ja	0,20	Nein	0,00
9	LVM	Ja	1,00	Ja	0,20		
10	Signal Iduna	Ja	1,00	Ja	0,20	In Einzelfällen	
11	SDK	Ja	1,00	Ja	0,20	Nein	0,00
12	Alte Oldenburger	Nein	0,00	Nein	0,00	Nein	0,00
13	Provinzial	Nein	0,00				
14	Mecklenburgische	Nein	0,00				