

# map-report

Nr. 914

## Rating Private Krankenversicherung

- Bilanz
- Service
- Vertrag

## Nutzungsrecht

Dieses E-Paper dient ausschließlich Ihrer persönlichen Information als Erwerber oder Erwerberin beziehungsweise Begünstigter oder Begünstigte des Nutzungsrechts, sofern nicht ausdrücklich eine weitergehende Verwendung vereinbart wurde.

Das bedeutet für Sie, dass Sie diese Datei oder Teile davon ohne besondere Vereinbarung weder in elektronischer noch in ausgedruckter Form weitergeben oder in Bibliotheken sowie elektronische Informationssysteme einstellen dürfen. Das gilt auch für die Weitergabe an Vorgesetzte, Kollegen, Mitarbeiter oder sonstige Personen.

Im Gegensatz zu Büchern oder Zeitschriften, die Sie nach dem Erwerb beliebig weitergeben dürfen, können Sie E-Books und E-Paper nicht im klassischen Sinne kaufen, sondern lediglich ein genau definiertes Nutzungsrecht erwerben. Das gilt nicht nur für die E-Books und E-Paper der Franke und Bornberg Research GmbH, sondern generell für elektronische Publikationen.

Welches Nutzungsrecht Sie für diesen map-report erworben haben, können Sie der Rechnung entnehmen.

Weitergehende Rechte können Sie gerne mit uns vereinbaren. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage per E-Mail an [service@fb-research.de](mailto:service@fb-research.de) oder per Telefon **+49 (0)511 357717 00**.

## Liebe Leser\*innen,

die Branche ist eine sehr dynamische. Nicht, dass die Unternehmen besonders dynamisch agieren. Keineswegs. Vielmehr unterliegen die Gesellschaften äußeren Einflussfaktoren, die nachhaltig in die Wettbewerbssituation eingreifen und das Wachstum nicht unbedingt fördern. Kaum verwunderlich also, dass in den vergangenen Jahren einige Namen von der Bildfläche verschwanden. Und die PKV-Kritiker sind auch nicht zimperlich. Bei ihren Argumentationen zur Abschaffung der eigenverantwortlichen privaten Gesundheitsvorsorge ist keine Studie zu abwegig, kein Auftraggeber zu zweifelhaft und kein statistischer Stichprobenraum zu klein, so lange nur die eigene Ideologie belegt werden kann. Objektivität? Fehlanzeige.

Allerdings setzt eine objektive Berichterstattung auch ein Mindestmaß an Informationsbereitschaft voraus. Für Beobachter der Branche bleibt es schwierig den Überblick über Entwicklungen zu behalten und umfassend zu analysieren. Grund: Die grauenhafte Transparenzbereitschaft, die sich nicht zuletzt im Informationsgehalt der Geschäftsberichten vieler Gesellschaften widerspiegelt. Angaben zum Neugeschäft, zu den Übertragungswerten der Alterungsrückstellungen, dem durchschnittlichen unternehmensindividuellen Rechnungszins und den versicherten Personen in der Pflegezusatzversicherung, im Standard- und Basistarif sowie zu den Nichtzahlern und den daraus resultierenden offenen Beitragsforderungen und gezahlten Leistungsforderungen gehören zu den wichtigen Themen rund um die PKV. Dennoch fehlen diese Angaben oftmals vollständig oder zumindest teilweise.

Nicht besser sieht es bei der abnehmenden Teilnahmebereitschaft an Ratings und anderen Vergleichen aus. Und das gilt nicht nur für die PKV, sondern für alle Sparten. Und es gilt nicht nur für den map-report. Auch andere „Tester“ haben mit diesen Problemen zu kämpfen. Über die Gründe dieser zunehmenden unternehmensseitigen Verweigerungshaltung lässt sich lang und breit spekulieren. Sie führt allerdings dazu, dass Marktdurchschnittswerte zu hoch ausfallen und die verbleibenden – eigentlich alleine schon durch ihre Teilnahmebereitschaft vorbildlichen – Gesellschaften mitunter schlechter dastehen, als bei einem vollständigen Vergleich mit allen Marktteilnehmern. Die Versicherungsbranche sollte eigentlich für Vertrauen stehen. Transparenz wäre ein guter Anfang, um eine ausgewogenen Berichterstattung zu ermöglichen und gleichzeitig das eigene Image durch Vertrauensbildung aufzupolieren. Aber dafür laufen die Geschäfte bisher wohl doch noch zu gut.

Ihr Reinhard Klages

### IMPRESSUM

**map-report Nr. 914**  
**Rating private**  
**Krankenversicherung**

**Erscheinungsdatum:** 30.3.2020

#### **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

©2020 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 fünf Mal jährlich. Bestellungen online über service@fb-research.de

**Haftung:**  
 Obwohl die Informationen der Unter-

suchung 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 2020 .....	15
Die ausgezeichneten Versicherer .....	18
Bewertungsschlüssel .....	19
<b>Ergebnisübersichten</b>	
Gesamtergebnis .....	20
Ergebnis Bilanz .....	21
Ergebnis Service .....	22
Ergebnis Vertrag .....	23
<b>Bilanzergebnisse</b>	
Nettorendite .....	24
Bewertungsreservequote .....	25
RfB-Zuführungsquote .....	26
RfB-Quote .....	27
Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote .....	28
Überschussverwendungsquote .....	29
Vorsorgequote .....	30
Verwaltungskostenquote .....	31
Abschlusskostenquote .....	32
Solvabilität .....	33
<b>Serviceergebnisse</b>	
Transparenz .....	34
Prozessquote .....	37
Beschwerdequote BaFin .....	38
Beschwerdequote Ombudsmann .....	39
Spätstornoquote .....	40
Frühstornoquote .....	41
Casemanagement .....	42
Diseasemanagement .....	47
Allgemeine Services .....	51
Ergebnisübersicht: Gesundheitsmanagement .....	55
<b>Vertragsergebnisse</b>	
Beitragsentwicklung Vollversicherung .....	56
Beitragsanpassungen nach Bafin Nachweis 230 .....	64
Beitragsentwicklung Restkostenversicherung .....	65
Beitragsentwicklung Stationäre Zusatzversicherung .....	70
<b>Tarifmerkmale</b>	
Flexibilität der Tarifwerks .....	75