

Die Favoriten der PKV-Vermittler: Wer hält sich, wer verliert, wer gewinnt?

Wohin vermitteln die Makler und Mehrfachagenten die meisten Verträge? Und wie entwickelt sich der KV-Markt? Die Studie „AssCompact AWARD – Private Krankenversicherung 2015“ untersucht insgesamt 44 Unternehmen aus Vermittlersicht.

Obwohl der PKV-Markt im vergangenen Jahr durch relativ wenig mediale Aufregung belastet wurde, bleiben die Erwartungen der Vermittler im Bereich der PKV-Vollversicherung gering. Das wird durch die gerade veröffentlichte Studie „AssCompact AWARD – Private Krankenversicherung 2015“ bestätigt: Laut Einschätzung der befragten Makler und Mehrfachvertreter erwartet rund ein Drittel der befragten Makler und Mehrfachagenten, dass ihr Umsatz bei der Vermittlung von Vollkostenkrankensicherungen im laufenden Geschäftsjahr um knapp 40% im Vergleich zum Vorjahr zurückgehen wird. Lediglich 18% geben ein Plus ihrer Courtageeinnahmen in Höhe von durchschnittlich 27% an.

Die PKV-Zusatzversicherungen laufen hingegen ausgesprochen gut. Knapp 40% der unabhängigen Vermittler verzeichnen Courtagesteigerungen von durchschnittlich 22%. Ein schlechteres PKV-Zusatzgeschäft geben nur 12% an. Durch die anhaltende Niedrigzinsphase wachsen die gebildeten Rücklagen langsamer; das wissen auch die Vermittler, und über 70% von ihnen rechnen deshalb mit steigenden PKV-Prämien. Die Hälfte der Befragten begrüßt zudem eine Einführung eines weiteren Korrekturfaktors, der das aktuelle Zinsniveau berücksichtigt, um kontinuierliche Beitragsanpassungen zu gewährleisten.

Die beliebtesten Anbieter in Voll- und Zusatzversicherung

Neben der allgemeinen Entwicklung des Krankengeschäfts in den unabhängigen Vermittlerbüros gibt die Studie Aufschluss darüber, an welchen PKV-Anbietern Makler und Mehrfachagenten am meisten Gefallen finden. Aufgrund der Vorjahresstudie lassen sich zudem die Veränderungen aufzeigen. Demnach verbesserten sich im

vergangenen Geschäftsjahr insbesondere die HALLESCHE und die AXA im PKV-Vollgeschäft. So konnte sich die HALLESCHE mit den meisten Geschäftsanteilen den Sieg im PKV-Vollgeschäft sichern. Auf Platz 2 folgt knapp dahinter die HanseMercur. Die AXA schafft den Sprung aufs Treppchen und belegt den 3. Platz. Einbußen sind bei der Barmenia zu verbuchen, die als Vorjahressieger aus den Top 3 gedrängt wurde.

Wie in den vergangenen Jahren steht im Zusatzgeschäft die ARAG ganz oben und dominiert die Produktlinie. Bewegung ergab sich auf den Folgerängen. Die HanseMercur konnte sich analog zur Vollkostenversicherung auf den 2. Platz verbessern und die HALLESCHE machte einen Sprung nach vorne und belegt jetzt Platz 3. Insgesamt zeigt sich, dass der letztjährige Vorsprung der ARAG zur Konkurrenz kleiner wurde.

PKV-Vollversicherung

Platz 1 HALLESCHE

Platz 2 HanseMercur

Platz 3 AXA

PKV-Zusatzversicherung

Platz 1 ARAG

Platz 2 HanseMercur

Platz 3 HALLESCHE

Basis des Rankings: Höhe des Geschäftsanteils

Hidden Champions in der Servicequalität

Langfristiger Geschäftserfolg benötigt einerseits eine hohe Produktqualität und andererseits auch einen sehr guten Service, auch darauf zielt die AssCompact Untersuchung ab. Insgesamt wurden 44 Unternehmen im Detail analysiert und deren Stärken und Schwächen anhand von 14 Leistungskriterien abgeleitet. Über alle Umfrageteilnehmer hinweg ist zu erkennen, dass mit einem sehr guten Bestandskundenservice, einem positiven Image, einer hervorragenden Tarifpolitik und gutem Preis-Leistungs-Verhältnis bei den unabhängigen Vermittlern gepunktet werden kann. Obwohl die ALTE OLDENBURGER im Ranking der PKV-Vollversicherung nur den 8. Platz belegt, zählt sie in dem Teilbereich „Qualität der Tarifpolitik“ zu den – so könnte man sagen – Hidden Champions. Zudem teilt sie sich mit der Continentale das beste wahrgenommene „Preis-Leistungs-



Verhältnis“. Das beste „Image“ genießt die HALLESCHE. Im Zusatzgeschäft wird der SDK die höchste „Qualität der Tarifpolitik“ zugeschrieben. Das „attraktivste Preis-Leistungs-Verhältnis“ teilen sich die HanseMerkur und die R+V.

Diese qualitativen Benchmarkings sind für den Markt wichtig: Können sich die Gesellschaften doch anhand dieser Einzelergebnisse positionieren und somit das gesamte Angebot und die Qualität nicht nur im Produkt-, sondern auch im Servicebereich für die Maklerschaft verbessern. Die Abbildung listet beispielhaft die jeweils besten Anbieter dreier ausgewählter Kriterien aus Vermittlersicht auf:

| Leistungskriterium | Bester Anbieter (PKV-Voll) | Bester Anbieter (PKV-Zusatz) |
|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Preis-Leistungs-Verhältnis | ALTE OLDENBURGER Continentale | HanseMerkur R+V |
| Image | HALLESCHE | HALLESCHE |
| Qualität der Tarifpolitik | ALTE OLDENBURGER | SDK |

Aktuelle Herausforderungen und Trends innerhalb des KV-Marktes

Die Studie wirft auch einen Blick in die Zukunft und auf die Erwartungen der Befragten. Aus Maklersicht werden demnach nicht nur im PKV-Bereich steigende Prämien erwartet. Starke Zusatzbeiträge sehen mehr als zwei Drittel bis zum Jahr 2020 ebenso in der GKV. Das heißt die aktuellen Marktgegebenheiten werden den KV-Markt in den kommenden Jahren deutlich beeinflussen. Für den Vertrieb von KV-Produkten sind daher zahlreiche Herausforderungen zu bewältigen. Von Interesse scheinen aktuell und in der Zukunft Beitragsentlastungstarife zu sein. Immerhin 50% schreiben diesen Produkten einen großen Bedeutungszuwachs zu. Einen generellen Systemwechsel, also eine Abschaffung der bisherigen Zweiteilung in GKV und PKV und die Einführung einer Bürgerversicherung, erwarten 35% nicht. Knapp 20% rechnen jedoch bereits innerhalb der nächsten fünf Jahre mit einem System-

wechsel. Diese Quote steigt noch weiter an, wenn zehn Jahre in die Zukunft geblickt wird – dann sind es knapp 50%.

Die Angst der Kunden vor überproportionalen Beitragsanpassungen in der PKV-Vollkostenversicherung ist laut Studie für die meisten unabhängigen Vermittler nachvollziehbar. Daher wird der medialen Aufklärung der Prämienberechnungen eine große Bedeutung zugeschrieben, um die Vertriebschancen zu erhöhen. In diesem Zusammenhang wird auch die Möglichkeit des Tarifwechsels immer wichtiger. Immerhin vermitteln bereits jetzt 60% der Makler bevorzugt PKV-Anbieter, die offiziell dem Leitfaden der Privaten Krankenversicherung für einen transparenten und kundenorientierten Tarifwechsel beigetreten sind. Die dazugehörige Beratung sollte aus Vermittlersicht zudem durch den betreuenden unabhängigen Vermittler oder die zuständige Versicherungsgesellschaft erfolgen.

Das Geschäft der betrieblichen Krankenversicherung ist nach Erkenntnissen der AssCompact Untersuchung noch ausbaufähig. Aktuell vermitteln lediglich 16% der unabhängigen Vermittler bKV-Tarife. Generell wird der bKV in der Zukunft überwiegend eine wachsende Bedeutung zugeschrieben. Kritische Stimmen heben allerdings den großen administrativen Aufwand und die Haftungsrisiken auf Arbeitgeberseite hervor.

Zur Studie

An der durchgeführten Umfrage beteiligten sich 305 Makler und Mehrfachagenten aus dem Adresspool der bbg Betriebsberatungs GmbH. Die Stichprobe (Ø-Alter = 49,7 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 21,4 Jahre; 10,5% weiblich; 89,5% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar.

Die Studie „AssCompact AWARD – Private Krankenversicherung 2015“ kann zum Einzelpreis von 1.950 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartnerin: Karin Jelitto (Tel. 0921 75758-33, E-Mail: jelitto@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können im Internet unter www.asscompactstudien.de bezogen werden. ■



Die Studie „AssCompact AWARD – Private Krankenversicherung 2015“ kann unter www.asscompact.de oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.