



# Die Favoriten der Makler in der privaten Kranken- und Pflegevermittlung 2019

Das Makler-Ranking der beliebtesten Anbieter im PKV- und Pflege-Bereich hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur wenig verändert: Die Vorjahressieger aus der AssCompact AWARD-Studie haben ihre Spitzenposition verteidigt. Abgefragt wurden in der Studie zudem auch allgemeine Einschätzungen.

**E**in Systemwechsel in der Krankenversicherung erscheint Maklern heute – zumindest für die nahe Zukunft – eher unwahrscheinlich. Lediglich 20% glauben, dass sich in den nächsten fünf Jahren etwas am Gesundheitssystem ändern wird, während ungefähr 50% einen Wechsel, wenn überhaupt, erst in ferner Zukunft sehen. Vor einem Jahr sah das noch anders aus. Das PKV-Geschäft bleibt für Makler aber dennoch herausfordernd. Bei der Produktempfehlung sehen sie genau hin. Welche Anbieter in den vergangenen zwölf Monaten von Maklern in den Bereichen „Private Krankenvollversicherung“, „Private Krankenzusatzversicherung“ und „Private Pflegeversicherung“ am häufigsten vermittelt wurden und wo die Zufriedenheit am größten war, zeigt die aktuelle Untersuchung „AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2019“.

## Kaum Veränderungen auf den Siegereppchen

Im Vergleich zum Vorjahr haben in den Versicherungszweigen der privaten Krankenvollversicherung und privaten Krankenzusatzversicherung sowohl die Erst- als auch die Zweitplatzierten ihre Position verteidigen können. Bei der privaten Kranken-

vollversicherung handelt es sich um die HanseMerkur und die HALLESCHE, bei der privaten Krankenzusatzversicherung sind es die ARAG und die Allianz. Im Bereich der privaten Pflegeversicherung bleibt sogar das komplette Siegereppchen unverändert: Auf Platz 1 liegt die Allianz, gefolgt von der IDEAL auf Platz 2 und der HALLESCHE auf Platz 3. Den 3. Platz in der Sparte der privaten Krankenvollversicherung sichert sich in diesem Jahr die SIGNAL IDUNA Gruppe, welche sich damit um einen Rang verbessern kann. Die Barmenia schafft im Bereich der privaten Krankenzusatzversicherung den Sprung von Platz 6 auf den Bronzerang.

## Maklerzufriedenheit mit den Anbietern

Neben der quantitativen Analyse der Geschäftsanteile untersucht die AssCompact AWARD-Studie ebenso die Zufriedenheit der Makler mit den Produktgebern innerhalb der vergangenen zwölf Monate. Das Untersuchungsdesign umfasst insgesamt 14 Leistungskriterien, um eine qualitative Aussage über die Servicequalität der Anbieter aus Maklersicht zu treffen. Dabei wurde die „Qualität der Produkte“ als ein neues Leistungskriterium abgefragt. Darunter ist beispielsweise die Tarifgestaltung, die Beitragsstabilität oder auch die Transparenz in der Annahmepolitik zu verstehen. Eine sehr gute Dienstleistungsqualität wird insbesondere der ALTE OLDENBURGER, der SDK und der uniVersa im Feld der privaten Krankenvollversicherung von den Maklern attestiert. Bei der privaten

## Die Top-drei-Gesellschaften 2019 in PKV und Pflege

Private Krankenvollversicherung	
Platz 1	HanseMerkur (1)
Platz 2	HALLESCHE (2)
Platz 3	SIGNAL IDUNA Gruppe (4)
Private Krankenzusatzversicherung	
Platz 1	ARAG (1)
Platz 2	Allianz (2)
Platz 3	Barmenia (6)
Private Pflegeversicherung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	IDEAL (2)
Platz 3	HALLESCHE (3)

Basis des Rankings: Höhe des Geschäftsanteils; Vorjahresplatzierungen in Klammern

Krankenzusatzversicherung werden die uniVersa, die Allianz, die ARAG sowie die NÜRNBERGER am besten bewertet.

Die Bestplatzierten im Bereich der privaten Pflegeversicherungen sind die IDEAL, die Allianz und die HALLESCHE. Die Servicesieger ausgewählter Leistungskriterien werden in der nachfolgenden Abbildung beispielhaft für den Bereich der privaten Pflegeversicherung aus Vermittlersicht aufgelistet:

### Die besten Anbieter „private Pflegeversicherung“ anhand ausgewählter Kriterien

Leistungskriterien	Beste Anbieter (private Pflegeversicherung)
Qualität der Produkte	IDEAL, Württembergische
Finanzstärke/finanzielle Stabilität	Allianz
Preis-Leistungs-Verhältnis	HALLESCHE
Breite der Produktpalette	Württembergische
Bestandskundenservice	IDEAL
Flexibilität der Produkte und Tarife	HALLESCHE

Die unabhängigen Vermittler legen Wert auf Qualität und Flexibilität der Produkte und Tarife.

Quelle Tabellen: AssCompact

Eine hohe Servicequalität wirkt sich auch signifikant auf die zukünftige Zusammenarbeit aus. Mit über 90 NPS-Punkten wird der zweitplatzierten IDEAL im Bereich der privaten Pflegeversicherung der mit Abstand höchste Weiterempfehlungswert von den befragten Maklern und Mehrfachagenten zugeschrieben.

### Zukunft der Kranken- und Pflegeversicherung

Weitere Ergebnisse der Studie: Die Relevanz der privaten Kranken- und Pflegeversicherung wird für die kommenden fünf Jahre sehr unterschiedlich wahrgenommen. Die zukünftige Relevanz des PKV-Vollgeschäftes verweilt auf einem niedrigen Niveau. Wie die Auswertung belegt, glauben gerade einmal 13%, dass das PKV-Vollgeschäft in naher Zukunft von großer Relevanz sein wird. Damit ist zwar ein leichter Anstieg im Vergleich zum Vorjahr zu erkennen, in welchem der Wert bei lediglich 7% lag, jedoch ist dieses Ergebnis immer noch vergleichsweise gering. Im Gegensatz dazu werden die privaten Zusatz- und Pflegeversicherungen umso positiver eingestuft. Im Vorjahresvergleich bleibt die Bedeutung dieser beiden Bereiche mit Werten von 62% (2018: 61%) und 66% (2018: 63%) nahezu konstant hoch. In Bezug auf die Beitragsstabilität und

Anbieterwahl bevorzugen 92% der unabhängigen Vermittler PKV-Gesellschaften, die eine sichere Rechnungsgrundlage verwenden; 91% der unabhängigen Vermittler wünschen sich, dass die PKV-Gesellschaften die Beitragsstabilität als wichtiges Ziel verfolgen. Damit bleiben die Werte sowie die Reihenfolge dieser Ergebnisse im Vergleich zum Vorjahr stabil.

Für 64% ist die Möglichkeit der Überwachung und Verwaltung der eigenen Gesundheitsdaten durch den Patienten bzw. Kunden erstrebenswert und 62% finden es gut, die gesunde Lebensweise der Kunden zu belohnen. Eine hohe Vertriebschance in den Telematik-Tarifen sehen hingegen nur 20% der unabhängigen Vermittler.

Einen starken Anstieg der Zusatzbeiträge in der gesetzlichen Krankenversicherung innerhalb der nächsten fünf Jahre erwarten 56% der unabhängigen Vermittler, womit sich auch dieser Wert im Vergleich zum vergangenen Jahr nicht verändert. Nach wie vor bewegt sich die Vermittlung von Tarifen der betrieblichen Krankenversicherung auf niedrigem Niveau. Allerdings geben 49% der unabhängigen Vermittler an, dass die bKV zukünftig immer wichtiger wird. Für eine bessere Vermittlung der bKV müsste insbesondere der Aufwand für den Arbeitgeber reduziert werden, wie 72% der befragten Makler und Mehrfachagenten angeben.

### Über die Studie

An der durchgeführten Umfrage beteiligten sich 323 Makler und Mehrfachagenten. Die Stichprobe (Ø-Alter = 53,7 Jahre; Ø-Berufserfahrung = 24,6 Jahre; 13,9% weiblich; 86,1% männlich) stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar.

Die Studie „AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2019“ kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. erworben werden. Ansprechpartner ist Florian Stasch (Tel.: 0921 7575838, E-Mail: stasch@bbg-gruppe.de). Alle weiteren AssCompact Studien können im Internet unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) bezogen werden. ■



Die Studie „AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2019“ kann unter [www.asscompact-studien.de](http://www.asscompact-studien.de) oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.