

# Die Favoriten der Makler in der privaten Kranken- und Pflegeversicherung 2020

(ac) In der privaten Krankenversicherung und Pflegeversicherung stehen die bisherigen Top-Favoriten weiterhin in der Gunst der Makler, doch auf den weiteren Plätzen hat sich einiges getan. Und auch bezogen auf die Zukunft der Branche gibt die aktuelle Studie AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2020 neue Erkenntnisse.

Letztes Jahr war die sogenannte Bürgerversicherung kurzfristig wieder in aller Munde, als die Hans-Böckler-Stiftung dem Konzept durch eine Studie Aufwind verschaffte. Momentan gibt es jedoch keine Hinweise auf einen drohenden Systemwechsel in der Kranken- und Pflegeversicherung. Und auch die befragten Makler in der diesjährigen AssCompact AWARD-Studie sehen keinen unmittelbaren Wandel heraufziehen. Hatten 2018 noch fast 40% der Befragten einen Systemwechsel in der Krankenversicherung innerhalb der nächsten fünf Jahre erwartet, liegt der Wert mittlerweile nur noch bei knapp über 18%. Ganz verschwunden ist die Erwartung jedoch noch nicht. Immerhin gingen letztes Jahr noch 36% der Teilnehmer davon aus, dass ein grundlegender Umbau des Systems nie erfolgen wird. Das unterschreiben 2020 nur noch knapp 27%. Bis die Revolution jedoch eingeläutet wird – so sie denn je kommt –, ist es für den Markt entscheidend zu wissen, welchen Versicherern die unabhängigen Vermittler und Mehrfachagenten vertrauen und an wen sie das meiste Geschäft vermitteln. Einen Überblick darüber liefert die aktuelle Untersuchung „AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2020“.

## Die Kategorie: „Private Krankenvollversicherung“

Bei der Vermittlung von privaten Krankenvollversicherungen (PKV) war nur wenig Bewegung auf dem Siegertreppchen. Beim Share of Wallet, der für die Gesamtwertung ausschlag-

gebend ist, gab es auf dem 1. und 2. Platz keine Veränderung in der Kategorie „Private Krankenvollversicherung“. Sowohl die HanseMerkur auf Platz 1 als auch die HALLESCHE auf dem 2. Rang können ihre Platzierung verteidigen. Auf dem 3. Tabellenrang verdrängt die Barmenia die SIGNAL IDUNA Gruppe. Diese muss sich mit dem undankbaren 4. Platz zufrieden geben. Bei der Maklerzufriedenheit kann sich hingegen die ALTE OLDENBURGER die Goldmedaille sichern, gefolgt von der uniVersa und der HanseMerkur. Und auch wenn die Makler im Rahmen des Net-Promoter-Scores (NPS) danach gefragt werden, welchen Versicherer sie einem befreundeten Kollegen empfehlen würden, landet die ALTE OLDENBURGER auf dem 1. Platz. Doch auch die HALLESCHE auf Platz 2 und die uniVersa auf dem 3. Rang würden viele Makler weiterempfehlen.

## Die Kategorie: „Private Krankenzusatzversicherung“

In der Kategorie „Private Krankenzusatzversicherung“ war deutlich mehr Bewegung im Feld der Bestplatzierten. In der Gesamtwertung kann die ARAG zwar ihren Spitzenplatz verteidigen, aber dahinter landet bereits ein Neueinsteiger in den Top Drei. Der Versicherer HanseMerkur konnte sich vom 5. Rang auf Platz 2 vorkämpfen und verdrängt damit die Allianz, die sich nun mit dem 3. Platz begnügen muss. Bei der Zufriedenheit der Makler mit den Versicherern konnte die Bayerische überzeugen. Ihr folgen punktgleich ARAG, Continentale, Barmenia und HALLESCHE. Nicht viel anders sieht es beim NPS aus. Hier können ebenfalls die Bayerische, die ARAG und die Continentale so überzeugen, dass viele Makler sie an befreundete Kollegen weiterempfehlen würden.

### Die Favoriten der Makler

Private Krankenvollversicherung	
Platz 1	HanseMerkur (1)
Platz 2	HALLESCHE (2)
Platz 3	Barmenia (4)
Private Krankenzusatzversicherung	
Platz 1	ARAG (1)
Platz 2	HanseMerkur (5)
Platz 3	Allianz (2)
Private Pflegeversicherung	
Platz 1	Allianz (1)
Platz 2	IDEAL (2)
Platz 3	HALLESCHE (3)

Basis des Rankings: Höhe des Geschäftsanteils; Vorjahresplatzierungen in Klammern



## Die Kategorie: „Private Pflegeversicherung“

Gar keine Veränderungen hat das Siegertreppchen in der privaten Pflegeversicherung zu verzeichnen. Hier behält die Allianz in der Gesamtbewertung und dem Share of Wallet die Goldmedaille, die IDEAL als Anbieter einer Pflegerente bleibt auf dem 2. Rang und die HALLESCHE kann Bronze verteidigen, wenn auch im Vergleich zum Vorjahr nur noch

### Die besten Anbieter in der PKV anhand ausgewählter Kriterien

Leistungskriterien	Beste Anbieter (PKV)
Produktqualität	ALTE OLDENBURGER
Preis-Leistungs-Verhältnis	uniVersa, HanseMercur
Bestandskundenservice	ALTE OLDENBURGER
Finanzstärke/finanzielle Stabilität	Allianz
Angebotsunterlagen	uniVersa
Dezentrale Vertriebsunterstützung	ALTE OLDENBURGER

knapp. Die höchste Gesamtzufriedenheit konnte die HanseMercur verzeichnen, gefolgt von ARAG und IDEAL, die sich punktgleich den 2. Rang teilen müssen. Der NPS bestätigt dieses Bild noch weiter. Auch hier landen HanseMercur, IDEAL und ARAG ganz vorne.

### Zufriedenheit anhand von Leistungskriterien

Die Zufriedenheit mit den Versicherern errechnet sich im Gegensatz zum Share of Wallet anhand von 13 Leistungskriterien, die gemäß ihrer Relevanz gewichtet werden. In der oben stehenden Tabelle finden sich die Top-Anbieter in der privaten Krankenvollversicherung für ausgewählte Leistungskriterien.

### Die Zukunft der Branche

Des Weiteren bietet die AWARD-Studie auch Einblicke in die derzeitige Geschäftsverteilung der Makler und deren

Erwartungen, wie sich die einzelnen Geschäftsfelder zukünftig entwickeln werden. Auch die von den Maklern erwarteten Veränderungen bei den Courtageeinnahmen für die Vermittlung von Kranken- und Pflegeversicherungen wurden erfragt und aufbereitet. Ebenso gibt die Studie Aufschluss, wie viele private Kranken- und Pflegeversicherungen pro Makler und Jahr vermittelt werden. So werden beispielsweise von über 30% der befragten unabhängigen Makler und Mehrfachagenten zwischen 11 und 20 private Krankenzusatzversicherungen pro Jahr vermittelt. Weitere aufgeschlüsselte Kategorien bei der Vermittlung sind PKV-Voll, Pfl egetagegeld, Pflegerente, Pflege-Bahr und Pflegekosten.

Darüber hinaus widmet sich ein ausführlicher Teil der Studie der Telematik und Digitalisierung. Hier wurden die Makler nach ihrer Meinung über die Relevanz und die Zukunftsaussichten zu zahlreichen aktuellen Themen befragt. Beispielsweise sind knapp 60% der Studienteilnehmer der Meinung, dass es eine gute Sache sei, wenn eine gesunde Lebensweise der Versicherten belohnt würde.

Zu den weiteren Schwerpunkten der Studie zählt die Vermittlung von betrieblichen und gesetzlichen Krankenversicherungen, Fragen rund um Beitragsstabilität und Anbieterwahl sowie vieles mehr.

### Über die Studie

An der durchgeführten Online-Befragung zur Studie „AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2020“ beteiligten sich 399 Vermittler aus der Finanz- und Versicherungsbranche. Nach einer Qualitätsprüfung flossen 284 Stimmen in die Stichprobe ein. Diese stellt ein sehr gutes Abbild der Assekuranz- und Finanzvermittler hinsichtlich der Alters- und Geschlechtsstruktur dar. Die Studie kann zum Einzelpreis von 2.250 Euro zzgl. MwSt. erworben werden.

- Ansprechpartner: Sophia Tannreuther
- Telefonnummer: 0921 7575823
- E-Mail: tannreuther@bbg-gruppe.de

Alle weiteren AssCompact-Studien finden sich unter [asscompact-studien.de](http://asscompact-studien.de). ■



Die Studie „AssCompact AWARD – Private Kranken- und Pflegeversicherung 2020“ kann unter [asscompact-studien.de](http://asscompact-studien.de) oder über nebenstehenden QR-Code bezogen werden.